servicenow

Administração da Now Platform em Washington DC

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Administrar o Now Platform 4
Iniciar 8
Como a Now Platform funciona 10
Configuração básica do sistema 14
Central de administração 409
Gestão de assinaturas 439
Configurar recursos principais 469
Administração de usuários 473
Tabelas e dados 580
Formulários, campos e listas 785
Pesquisar administração 1057
Configuração de tempo 1556
Administração de moeda 1644
Tradução e localização 1679
Integrações 1820
Notificações 1854
Gestão de estados 2156
Métricas 2161
Manter e monitorar 2165
Eventos do sistema 2166
Instance Scan 2182
Desempenho da plataforma 2215
Upgrade 2310
Central de upgrades 2311
Upgrades and Conversions 2369

Tradução automática

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

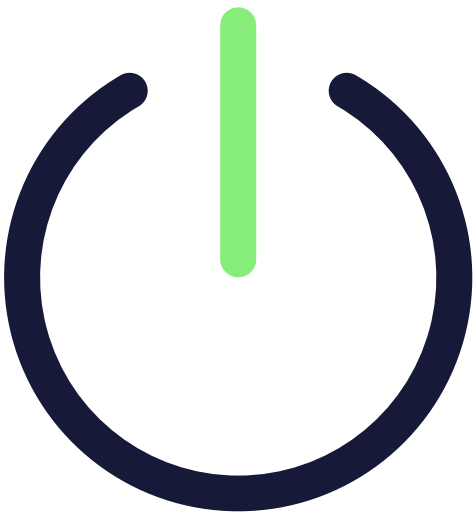
Administrar o Now Platform

Como administrador da plataforma, você tem o poder do Now Platform ao seu alcance. O Now Platform é uma plataforma de aplicação como serviço que automatiza os processos de negócios em toda a empresa.

Iniciar

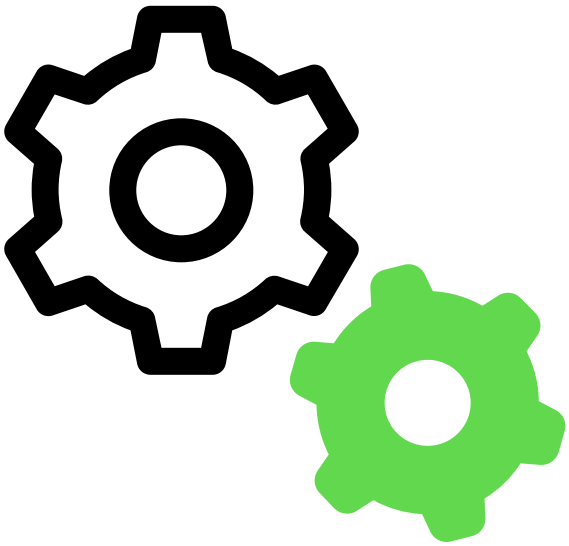
Escolha um desses blocos para começar.

Comece aqui para saber mais sobre o Now Platform



Saiba como o Now Platform funciona.

Configurar principais recursos de Now Platform



Defina as configurações que afetam o comportamento Now Platform global e o comportamento das aplicações Now Platform.

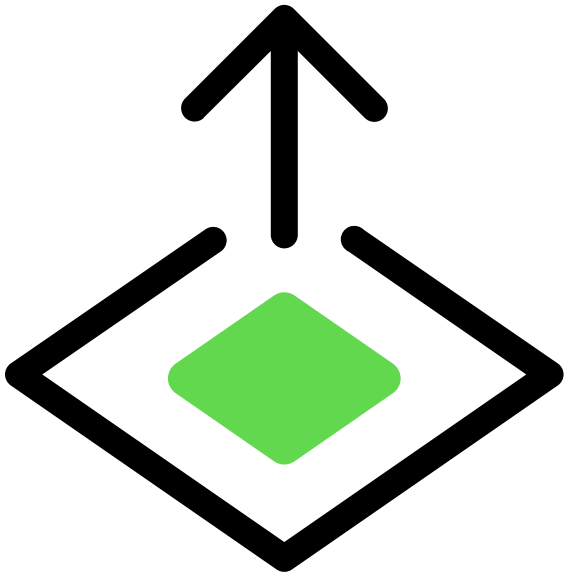
Tradução automática

© 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.

Manter e monitorar o Now Platform

Identifique problemas de integridade e configurações que você precisa mudar. Otimize o desempenho do Now Platform usando monitoramento e diagnóstico de desempenho.

Fazer upgrade para a versão mais recente



Planeje e gerencie as atualizações do Now Platform usando Central de upgrades. Monitore o andamento da atualização e exiba um resumo dos resultados da atualização com Monitor de atualização.

Comece aqui para saber mais sobre o Now Platform

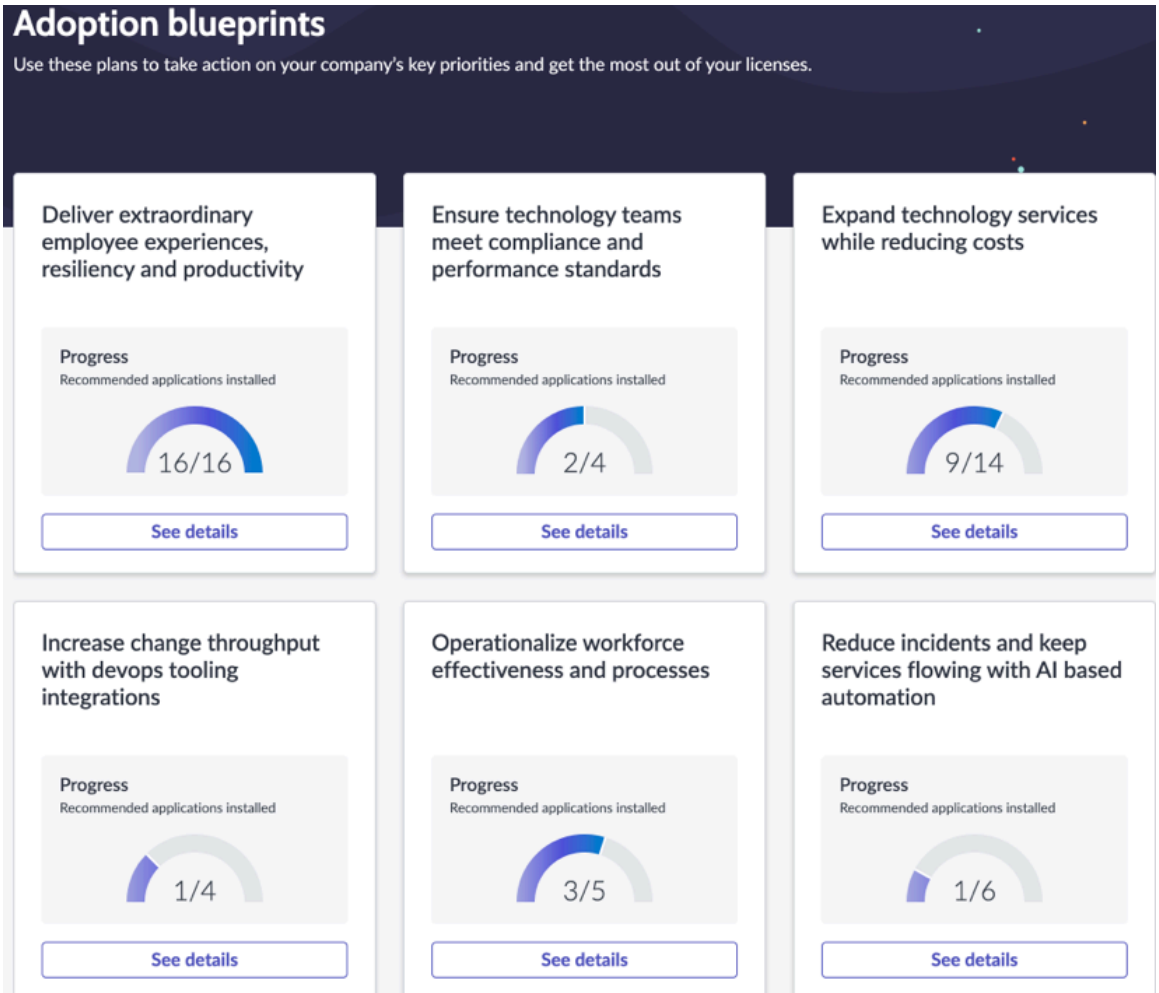
Saiba mais sobre o Now Platform e estas aplicações importantes:

Admin Center

Um hub central para proprietários e administradores de plataforma acessarem recursos da plataforma, descobrirem novas aplicações e obterem informações inteligentes e acionáveis. Comece com os Adoption Blueprints, que informam quais plug-ins instalar para atender aos objetivos de negócios.

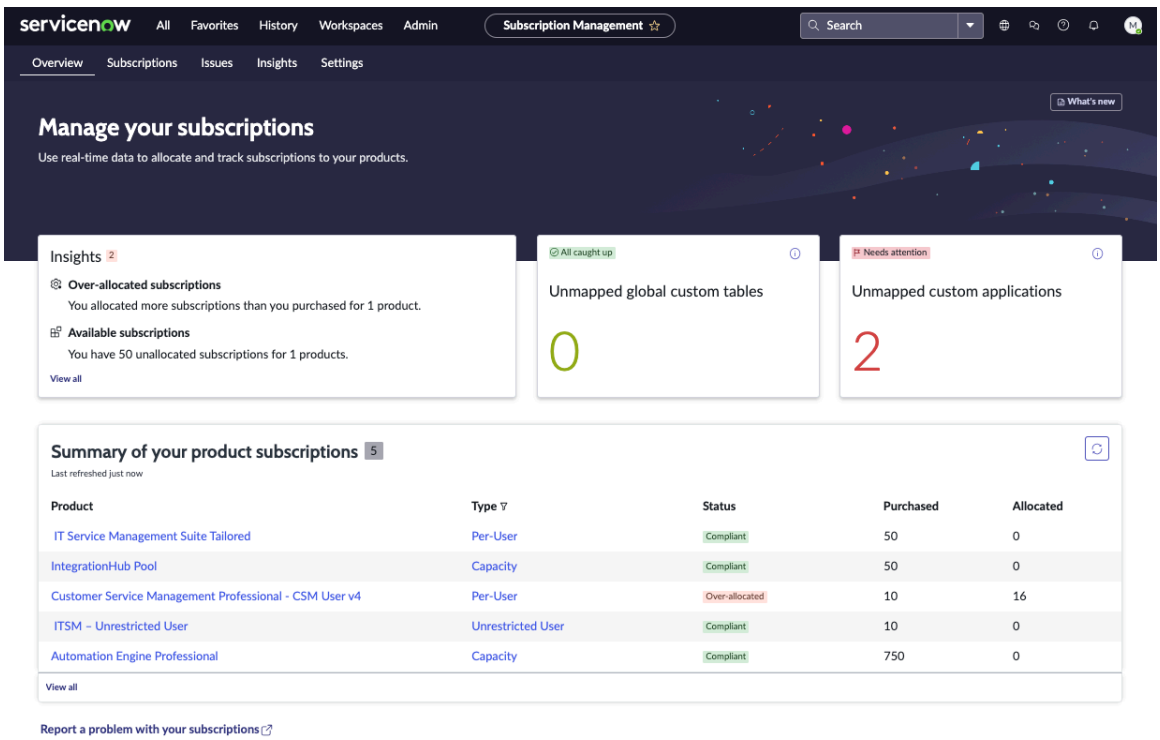
Tradução automática

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



Gestão de assinaturas

Uma experiência de gestão centralizada para ajudar você a entender suas assinaturas e direitos.



Tradução automática

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

Explore os principais recursos que afetam o comportamento global de Now Platform, bem como o comportamento em algumas aplicaçõesNow Platform.

Administração de usuários

Configure usuários, grupos e funções para fornecer acesso a aplicações Now Platform e configurações.

Tabelas e dados da Now Platform

Saiba como trabalhar com registros Now Platform no ambiente clássico.

Administração de pesquisa

Configure mecanismos de pesquisa e interfaces para o Now Platform. Selecione Pesquisa com IA para obter uma experiência de pesquisa de nível de consumidor ou use o mecanismo de pesquisa de texto Zing legado. Use Pesquisa contextual para permitir que os agentes de serviço exibam resultados relevantes com base no contexto de consulta de um registro de incidente ou problema e na intenção do usuário.

Configuração de tempo e configuração de moeda

Configure campos de dados e hora, fusos horários para seus usuários e calendários.

Tradução e localização

Forneça serviço em todo o mundo com tradução e localização de idiomas para regiões especificadas.

Integrações

Saiba mais sobre como integrar aplicações de terceiros ao Now Platform.

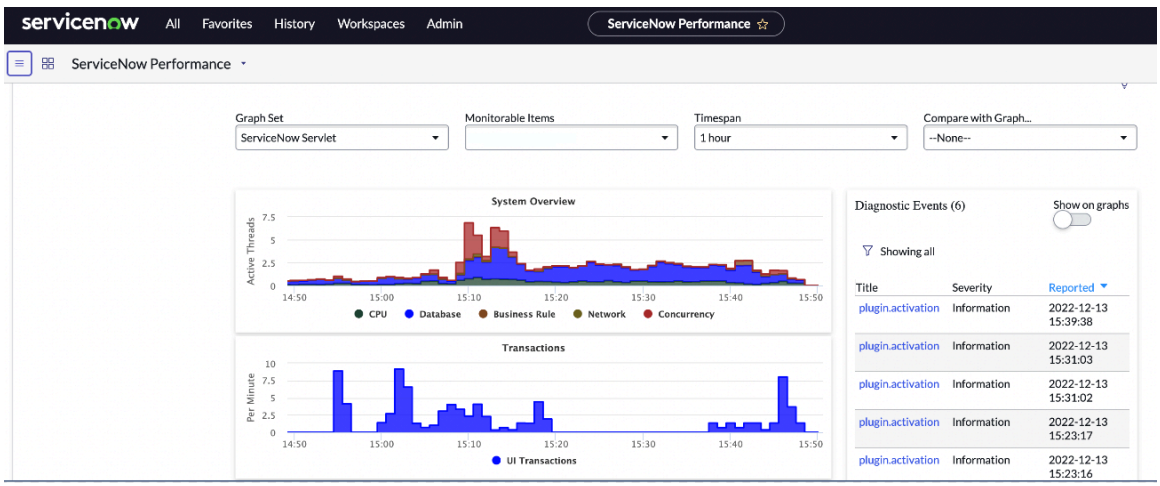
Notificações

Use Notifications para gerenciar o e-mail do sistema, criar notificações do sistema e configurar como o sistema responde ao e-mail de entrada.

Service Level Management

Configure a aplicação Gestão de nível de serviço (GNS) para coletar seus requisitos de serviço, monitorar seus ANSs e gerar relatórios sobre a conformidade com o ANS.

Manter e monitorar o Now Platform



Instance Scan

Identifique problemas de saúde e configurações definidas incorretamente em Now Platform.

Eventos

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

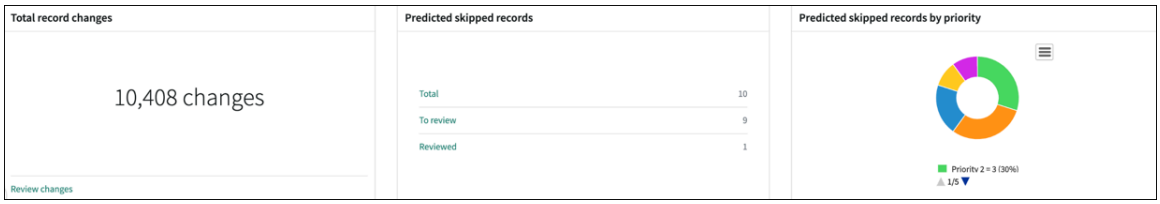
Tradução automática

Monitorar eventos do sistema e determinar qual sistema deve processá-los.

Desempenho da plataforma

Garanta a otimização do sistema por meio de monitoramento e diagnóstico de desempenho.

Planeje e gerencie sua atualização do Now Platform



Central de upgrades e Monitor de atualização

Planeje e gerencie as atualizações do Now Platform usando Central de upgrades. Use Monitor de atualização para monitorar o andamento da atualização. Após a conclusão da atualização, você pode exibir um resumo dos resultados da atualização.

Aplicações e recursos

- Configuração do Core
- Admin Center
- Subscription Management
- Administração de usuários
- Administração de tabela
- Gestão de dados
- Administração de campo
- Administração de formulário
- Administração de lista
- Administração de pesquisa
- Administração de moeda
- Configuração de tempo
- Tradução dinâmica
- Localização do Sistema
- Gestão de estados
- Integrar com aplicações e fontes de dados de terceiros
- Eventos
- Métricas
- Desempenho da plataforma
- Upgrade da Now Platform

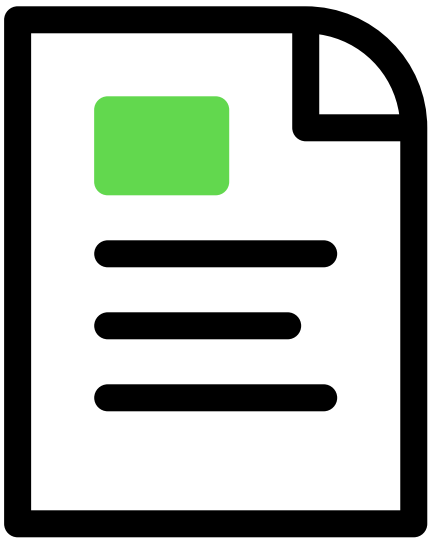
Introdução ao Now Platform

Now Platform é a plataforma exclusiva ServiceNow. Ele fornece uma variedade de opções para melhorar e automatizar seus processos de negócios.

Tradução automática

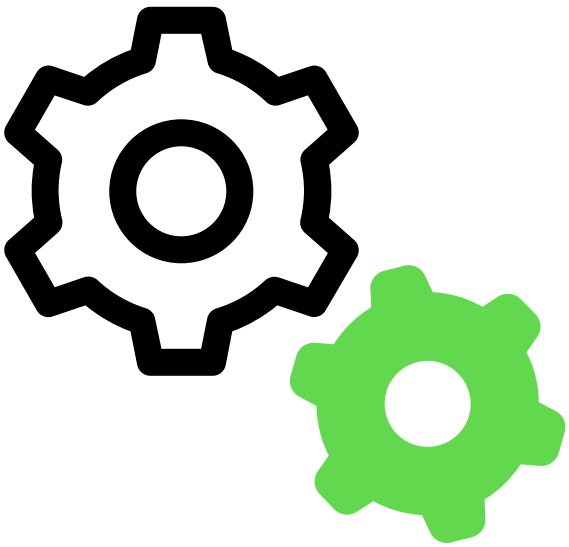
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Como funciona o Now Platform



O Now Platform é a base de ServiceNow. Ele permite que os dados fluam sem problemas entre aplicações e sistemas existentes.

Configuração básica do sistema

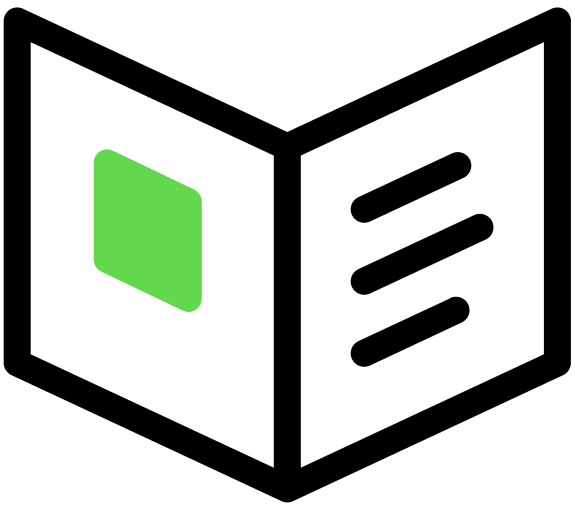


Personalize a IU e os formulários, crie uma experiência móvel e ajuste outras configurações em aplicações em Now Platform.

Central de administração

Central de administração fornece um hub central para você acessar recursos da plataforma, descobrir novas aplicações e obter informações inteligentes e acionáveis.

Gestão de assinaturas



Com a aplicação ServiceNow® Gestão de assinaturas, você pode gerenciar como suas assinaturas ServiceNow são usadas em suas instâncias.

Tradução automática

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

Como funciona o Now Platform

Saiba como o Now Platform pode fornecer as soluções necessárias para melhorar seus negócios e gerenciar riscos com eficácia. Automação poderosa, IA e análise integrada otimizam os processos de fluxo de trabalho, com uma ampla variedade de recursos criados para ajudar você a responder às mudanças nos negócios com rapidez e facilidade.

Configuração básica do sistema

Modifique sua IU para atender às suas operações de negócios, com várias definições de configuração principais à sua disposição. Use a Administração de formulário para personalizar a aparência de formulários e listas. Forneça uma IU personalizada por meio da Configuração da interface do usuário e melhore a experiência de navegação e pesquisa dos usuários com Navegação e IU. Aprimore sua instância e aplicações com as configurações de Localização e Tempo e mantenha-se em trânsito com o Suporte para dispositivos móveis. Uma ampla variedade de plug-ins expande ainda mais a plataforma, cada um personalizável de acordo com suas necessidades.

Central de administração

Descubra a capacidade das aplicações disponíveis e como implementá-las para atingir seu objetivo de negócio. Seus administradores poderão começar rapidamente a configurar aplicativos, carregar dados iniciais e estabelecer funções, grupos e usuários. O centro de administração oferece à sua equipe o poder de personalizar as interfaces do usuário, atualizar versões, aplicações e configurações de módulos, lidar com o acesso do usuário, monitorar o desempenho do sistema e as políticas de IU e muito mais.

Gestão de assinaturas

Gerencie suas assinaturas ServiceNow e como elas são usadas em suas instâncias com Gestão de assinaturas. Este app ajuda a alocar e monitorar assinaturas e exibe as assinaturas atuais em sua instância. A gestão ativa de assinaturas baseadas em usuário e o monitoramento de assinaturas de capacidade permitem rastrear o uso e ajustar a alocação com eficiência. Habilitado por padrão, este app de gestão significa que você pode planejar renovações de assinatura sem custos adicionais.

Como a Now Platform funciona

ServiceNow® O oferece uma plataforma flexível e segura com um amplo conjunto de opções, todas seguindo um único modelo de dados. Comece aqui para saber mais sobre a plataforma.

Visão geral da arquitetura da Now Platform

Assista ao vídeo acima para obter uma introdução à arquitetura Now Platform.

Visão geral dos aplicativos para celular da ServiceNow

Assista ao vídeo acima para obter uma introdução ao Aplicativo Now Mobile.

Visão geral

O Now Platform é uma empresa de solução em nuvem altamente versátil e escalável para TI, operações e gestão de negócios e automação de processos.

"A única fonte de verdade" em seu negócio são seus dados, e ServiceNow contém todos os seus dados em uma única plataforma segura, usando um modelo de dados único 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.

todas as operações. As aplicações corporativas são entregues por meio deste sistema, integrando-se perfeitamente entre si e com serviços externos. O Now Platform ajuda a atender às necessidades de negócios, aumentando a eficiência e a produtividade do usuário individual em toda a empresa, economizando tempo e dinheiro.

Arquitetura

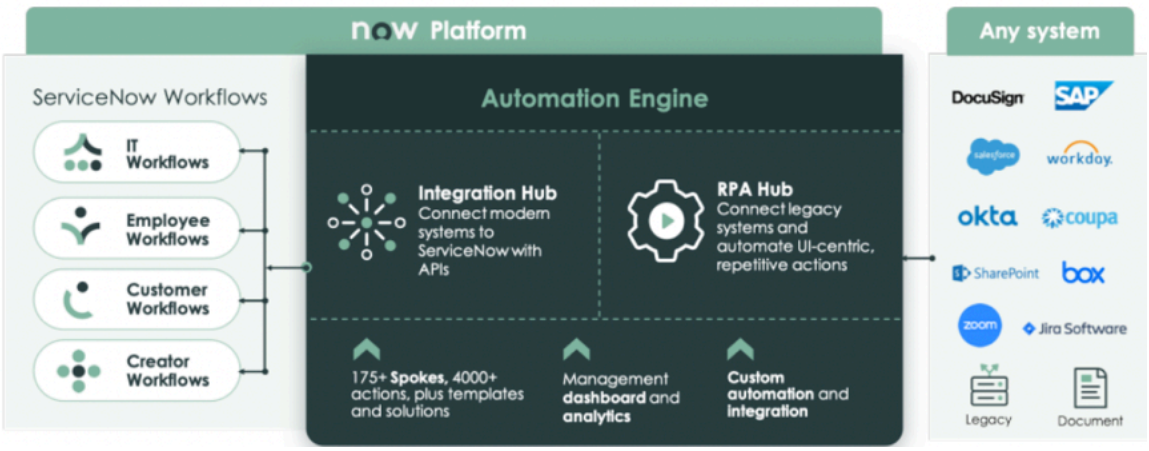
O Now Platform oferece personalização fácil, relatórios e monitoramento dinâmicos e privacidade de dados robusta para economizar dinheiro da empresa e aumentar a produtividade. Os serviços na Now Platform são fornecidos em uma base de várias instâncias, em vez de executar uma instância com vários usuários. Os administradores podem segregar seus dados entre entidades de negócios em uma arquitetura de várias instâncias, oferecendo experiências diferentes por instância, enquanto todos permanecem gerenciados centralmente por meio da plataforma. A personalização profunda está disponível em todas as suas instâncias, com fácil instalação de software, importação de dados e criação de fluxos de trabalho, processos, aplicações ou IUs.

Administração

O Now Platform Admin Center oferece aos administradores de negócios gerenciamento de assinatura fácil, um catálogo de serviço completo para serviços e produtos e controle total sobre a otimização de processos de fluxo de trabalho. A localização está disponível em mais de uma dezena de idiomas e moedas. Os serviços de tradução internos e de terceiros lidam com comunicações, bate-papo do agente virtual, tradução de entrada do usuário e muito mais. As ferramentas de análise fornecem feedback detalhado sobre a atividade do usuário, segurança e outros aspectos importantes da sua empresa digital.

Integração

O Mecanismo de automação permite conexões entre instâncias e serviços externos no Now Platform. Integrações de dados unidirecionais e bidirecionais estão disponíveis, junto com conexão baseada em e-mail e vários outros métodos e tecnologias, tudo por meio do sistema MID Server da plataforma. A conexão e a automação ocorrem em um só lugar, com instância completa e replicação de dados, importação e exportação e processos pré-criados para lidar com várias tarefas e serviços de terceiros.



Ferramentas

ServiceNow tem uma série completa de opções disponíveis para Now Platform assinantes. Ferramentas e modelos prontos significam uma configuração fácil e rápida da sua instância desde o início, além da criação rápida de interfaces e aplicações.

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.

Acelere e amplie o desenvolvimento de baixo código para sua instância.

Flow Designer

Recrie processos como fluxos de trabalho digitais.

Construtor de IU

Crie interfaces de usuário e melhore as experiências do usuário.

Hub de integração

Integre nativamente a ServiceNow a qualquer serviço ou produto externo.

Predictive Intelligence

Realize uma automação inteligente de fluxos de trabalho.

Virtual Agent

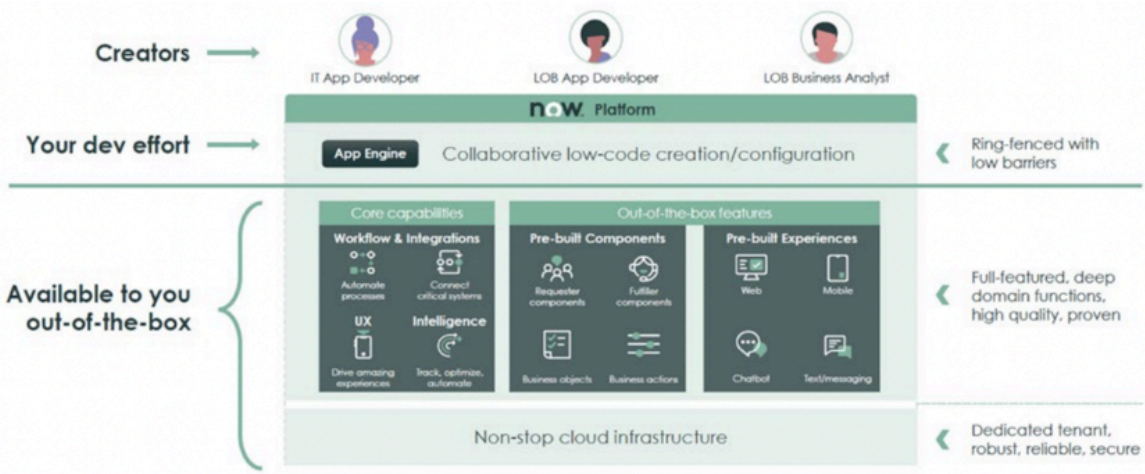
Crie chatbots inteligentes para resolver problemas e serviços dos usuários.

Performance Analytics

Analisar e maximizar o desempenho do fluxo de trabalho.

Pesquisa com IA

Ofereça uma experiência de pesquisa de nível de consumidor para os usuários.

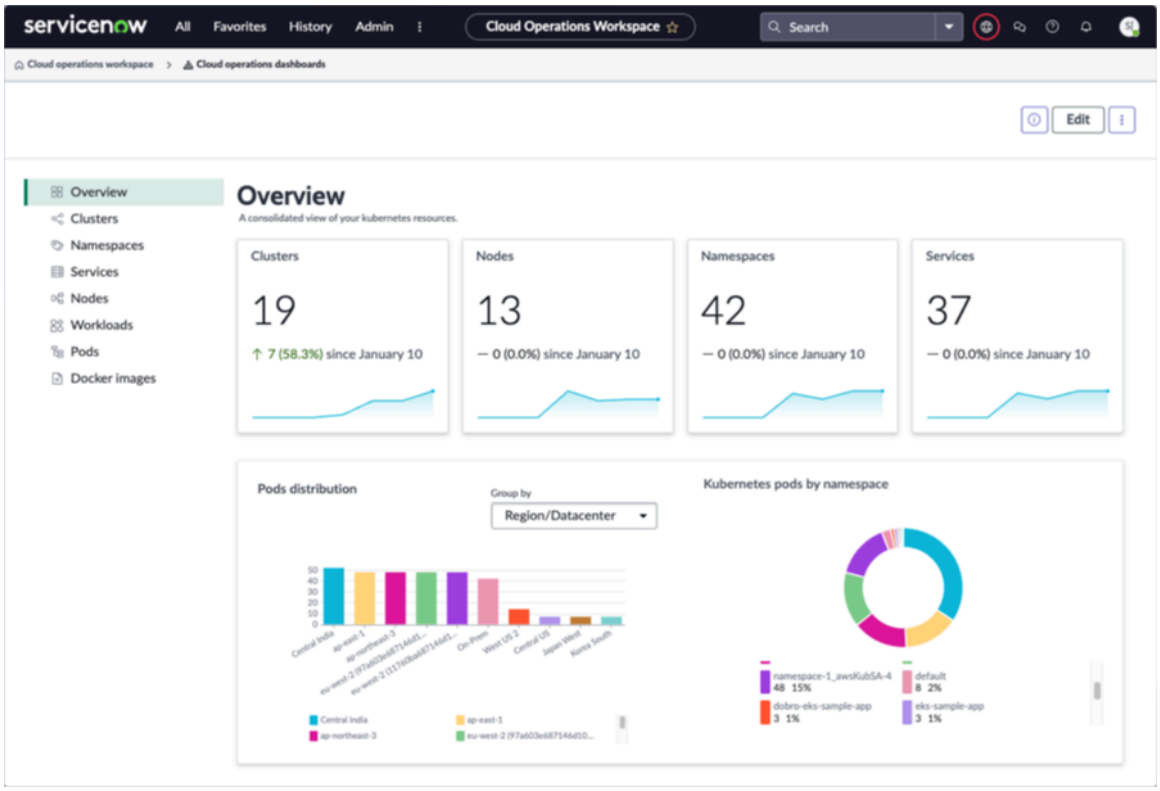


Platform Analytics

Use painéis para criar uma história visual com Platform Analytics dados que você pode compartilhar com vários usuários. Use visualizações de dados com base em tabela, indicador ou outros dados em painéis em Centro de análise. Os administradores podem aproveitar Análise da experiência do usuário para obter informações sobre o engajamento do usuário com aplicativos móveis e da Web, incluindo preenchimento, retenção e comportamento do usuário. Mineração de processos ajuda a descobrir maneiras de simplificar seus negócios, encontrar gargalos e desvios em fluxos de trabalho, filtrar e comparar processos.

Tradução automática

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



Mobilidade

O acesso da área de trabalho ao Now Platform é correspondido por nossos aplicativos para celular. O Aplicativo Now Mobile oferece uma experiência de nível de consumidor para que seus clientes e usuários acessem os serviços disponíveis, incluindo artigos de ajuda e atendentes ou agentes virtuais. ServiceNow Mobile, voltado para provedores de serviços em sua empresa, fornece ferramentas para programação e manipulação de tarefas, comunicações, GPS e mapeamento, carregamento de multimídia e serviços off-line. A configuração fácil sem código e as ferramentas de desenvolvedor detalhadas, incluindo componentes reutilizáveis, exibições e um sistema de publicação móvel robusto, oferecem as ferramentas para você criar aplicativos para celular.

Conhecimento

ServiceNow fornece não apenas as ferramentas necessárias para o sucesso do seu negócio, mas também o conhecimento para usar todas as opções da plataforma. Os artigos detalhados da base de conhecimento permitem que usuários e agentes obtenham as informações necessárias para lidar com tarefas ou processos especializados, solucionar problemas ou encontrar outra ajuda. O sistema Gestão de conhecimento permite que você crie, armazene e compartilhe informações facilmente em sua organização, monitore o uso e colete feedback (incluindo análises completas) para melhorar sua base de conhecimento.

Para obter mais informações, consulte Knowledge Management .

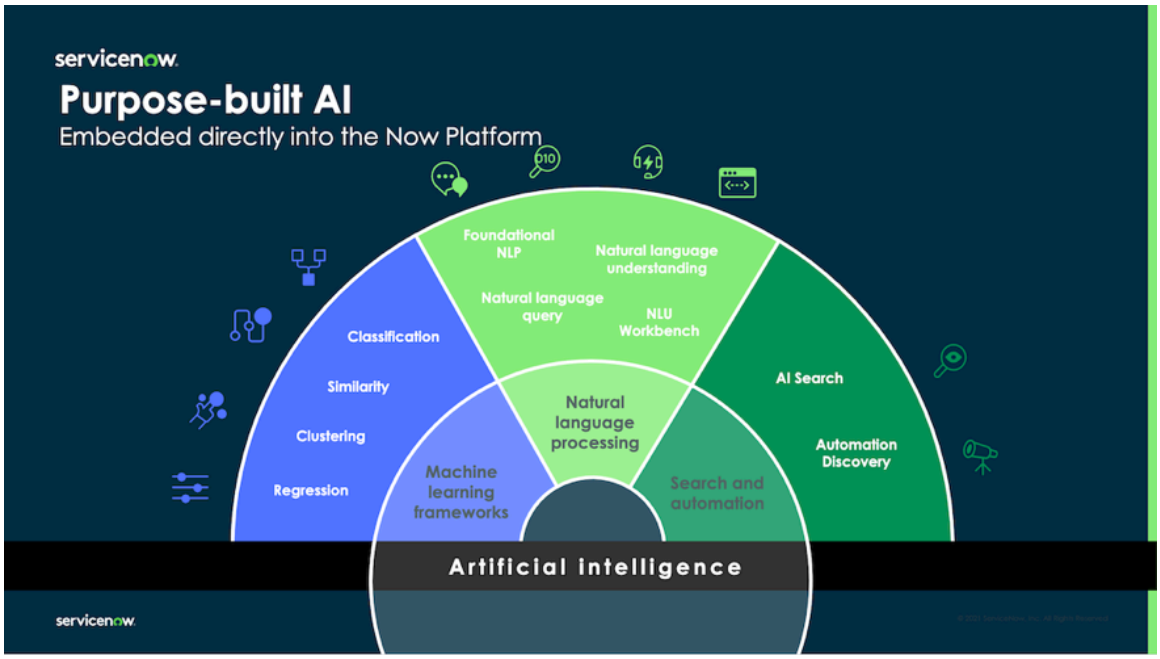
Inteligência Artificial

IA é padrão em Now Platform com Now Intelligence. Esta IA criada especificamente interpreta as solicitações e mensagens do usuário, auxilia os agentes na gestão de tarefas e os responsáveis pelo serviço na supervisão e na gestão de conhecimento. Você pode personalizar a IA para atender às demandas de instância para Compreensão da linguagem natural ou consulta de banco de dados, extração de dados de documentos e previsão 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.

tendências de dados futuras. Pesquisa com IA faz parte do pacote padrão da Now Platform, para facilitar a filtragem de informações de acordo com as necessidades do usuário. A ajuda personalizada Virtual Agent está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. A análise completa baseada em IA fornece dados detalhados sobre o ciclo de vida dos fluxos de trabalho e processos da sua empresa.



Configuração básica do sistema

A configuração básica do sistema abrange as mudanças feitas na plataforma, bem como as aplicações de suporte. Essas mudanças podem afetar as configurações globais, bem como as configurações de aplicações específicas.

Saiba mais sobre estes Now Platform componentes e configurações básicas do sistema:

- Plug-ins do ServiceNow
- Localizar componentes instalados com uma aplicação
- Propriedades do sistema disponíveis
- Processar erros HTTP 500
- Limites de tamanho de complexidade e associação de consulta
- Proxy da Web

Plug-ins do ServiceNow

Plug-ins são componentes de software que fornecem recursos e funcionalidades em uma instância ServiceNow.

Vídeo de plug-ins e aplicações, com aproximadamente dois minutos de duração.

Diferenças entre plug-ins e aplicações

Plug-ins e aplicações são componentes separados no Now 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.

- Um plug-in adiciona recursos às aplicações instaladas e estende a funcionalidade no Now Platform. Para obter detalhes adicionais sobre plug-ins, consulte KB0716626 .
- Uma aplicação é um código autônomo que implementa uma coleção de recursos no Now Platform. Você pode instalar aplicações do ServiceNow Store ou criar suas próprias aplicações.

Ativação de plug-ins

Todos os plug-ins são fornecidos por ServiceNow, mas alguns plug-ins são ativados de forma diferente.

- Um conjunto de plug-ins é ativado em sua instância por padrão. Você pode ativar plug-ins adicionais em sua instância, dependendo das necessidades de negócios. Para obter detalhes, consulte Ativar um plug-in.
- Outros plug-ins exigem ativação pela equipe de ServiceNow. Para solicitar a ativação, siga as etapas em Solicitar um plug-in.

Existem alguns plug-ins que você não pode ativar ou atualizar em sua instância e o botão está esmaecido. Esta situação pode acontecer nos seguintes casos:

- O plug-in requer uma assinatura que você não comprou. Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow.
  - Alguns recursos não estão incluídos no Now Platform e exigem uma assinatura separada. Para comprar uma assinatura ou para saber os custos do plug-in, entre em contato com o gerente de contas da sua empresa.
  - Quando você compra uma assinatura, determinados plug-ins são ativados automaticamente. Se um plug-in pago não for ativado automaticamente, você poderá ativá-lo manualmente na lista Todas as aplicações em sua instância. Se o plug-in não aparecer na instância, envie uma solicitação por meio do Now Support Catálogo de serviços.
  - Você não pode ativar um plug-in em sua instância de produção. No entanto, você pode testar um plug-in ativando-o em uma instância de não produção. Isso inclui plug-ins associados a uma assinatura mediante taxa. Quando estiver pronto para ativar o plug-in em sua instância de produção, solicite o plug-in de Now Support.
- O plug-in depende de outros plug-ins que estão sendo ativados.
  - Quando você ativa um plug-in com plug-ins dependentes, o sistema notifica você sobre as dependências antes de concluir a ativação. Se você optar por continuar com a ativação, o sistema ativará automaticamente todos os plug-ins necessários.
  - Em alguns casos, o plug-in funciona, mas determinados recursos que não se aplicam ao seu sistema não são instalados. Quando você solicita a ativação de um plug-in nesta categoria, o sistema notifica você sobre as dependências antes de concluir a ativação. Se você optar por continuar, o sistema ativará o plug-in solicitado, mas não incluirá os recursos que dependem de outros plug-ins.
- O plug-in já está ativado em sua instância.
  - Para determinar se um plug-in já está ativado, consulte Status de ativação do plug-in [KB0678767] .
  - Depois que um plug-in é ativado, você não pode desativá-lo ou desativá-lo. Se necessário, você pode ocultar a funcionalidade. Você deve testar completamente, em uma instância de não produção, os recursos que são instalados ao ativar o plug-in antes de usá-los em uma 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.

Depois que um plug-in é ativado, você não pode desativá-lo ou desativá-lo. Você deve testar completamente, em uma instância de não produção, os recursos e funcionalidades específicos que são instalados ao ativar o plug-in antes de usá-los em uma instância de produção. Consulte Desinstalar um plug-in da ServiceNow [KB0716414] .

- Se necessário, você pode ocultar ou desabilitar a funcionalidade restringindo o acesso por meio do uso de funções e ACLs.
- Alguns plug-ins oferecem suporte a contextos de rollback. Para obter detalhes sobre como usar contextos de rollback, consulte .

Uma mensagem de aviso será exibida se a operação de alterar tabela ou criar tabela falhar ao ativar ou atualizar um plug-in. Entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para obter ajuda com o processamento de tabelas ignoradas.

Instâncias de desenvolvedor pessoal

Você pode testar um plug-in em sua instância de desenvolvedor pessoal (PDI) antes de iniciá-lo em uma instância de produção. Se um plug-in não estiver ativo por padrão em um PDI, você poderá ativar o plug-in sem solicitá-lo ou pagá-lo.

Para ativar um plug-in em um PDI, use a página Todas as aplicações em sua instância. Se o plug-in não estiver disponível na página Todos os aplicativos, ative-o em *`Site do desenvolvedor`* *ServiceNow®* . Para obter mais informações, consulte Ativar um plug-in em uma instância de desenvolvedor pessoal.

Nota:
Alguns plug-ins não estão disponíveis para ativação em PDIs.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Washington DC)

Ativar um plug-in

Você pode ativar a maioria dos plug-ins para expandir recursos e funcionalidades em Now Platform.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Antes de solicitar ou ativar um plug-in, verifique se ele já foi ativado em sua instância. Para obter detalhes sobre como verificar o status de ativação de um plug-in, consulte o artigo Status de ativação de plug-in [KB0678767] na base de conhecimento do Now Support.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Washington DC)

Ativar um plug-in em uma instância de desenvolvedor pessoal

Você pode testar um plug-in em sua instância de desenvolvedor pessoal (PDI) antes de iniciá-lo em uma instância de produção.

Antes de Iniciar

Solicite um PDI no *Site do desenvolvedor ServiceNow®*.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um plug-in não estiver ativo por padrão em um PDI, você poderá ativar o plug-in sem solicitá-lo ou pagá-lo.

Para ativar um plug-in em um PDI, use a página Todas as aplicações em sua instância. Se o plug-in não estiver disponível na página Todos os aplicativos, ative-o em *Site do desenvolvedor ServiceNow®*.

> **Nota:**
> Alguns plug-ins não estão disponíveis para ativação em PDIs.

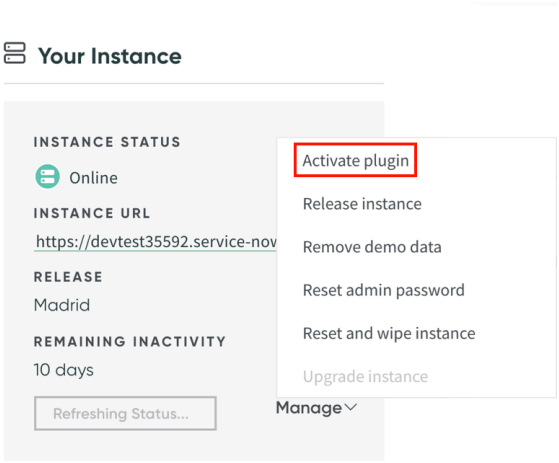
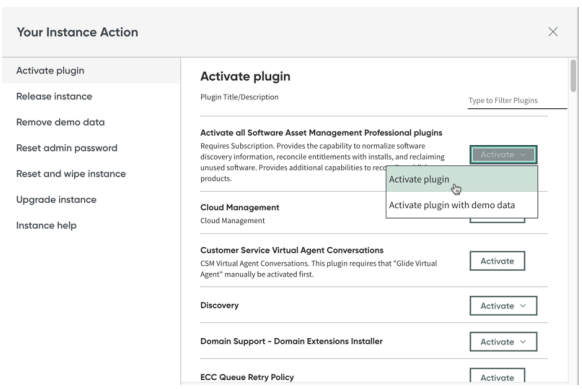
Procedimento

Ative o plug-in na página Todas as aplicações ou no Site do desenvolvedor.

Método de ativação	Procedimento
Página Todas as aplicações	Em seu PDI, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**. Encontre o plug-in e ative-o. Para obter mais informações sobre como usar a página Todas as aplicações, consulte Ativar um plug-in.
Site do desenvolvedor	**a.** Entre no *Site do desenvolvedor ServiceNow®*. **b.** Na página inicial, acesse o widget Gestão de instâncias e selecione **Gerenciar** > **Ativar plug-in**. O widget Gestão de instâncias é chamado **Sua instância**. Ele contém informações como status, URL e versão da sua PDI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ativação	Procedimento
	 **c.** Na janela, localize o plug-in para ativar. **d.** Ao lado da lista de plug-ins, selecione **Ativar**. Se disponível, você pode selecionar ainda para ativar somente o plug-in ou incluir dados de demonstração. 

Solicitar um plug-in

Se um plug-in não for exibido na página Todas as aplicações, você não poderá ativá-lo. Solicite a ativação do plug-in pela equipe de ServiceNow.

Antes de Iniciar

Nota:

Antes de solicitar ou ativar um plug-in, verifique se ele já foi ativado em sua instância. Para obter detalhes sobre como verificar o status de ativação de um plug-in, consulte o artigo Status de ativação de plug-in [KB0678767] na base de conhecimento do Now Support.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de solicitar um plug-in:

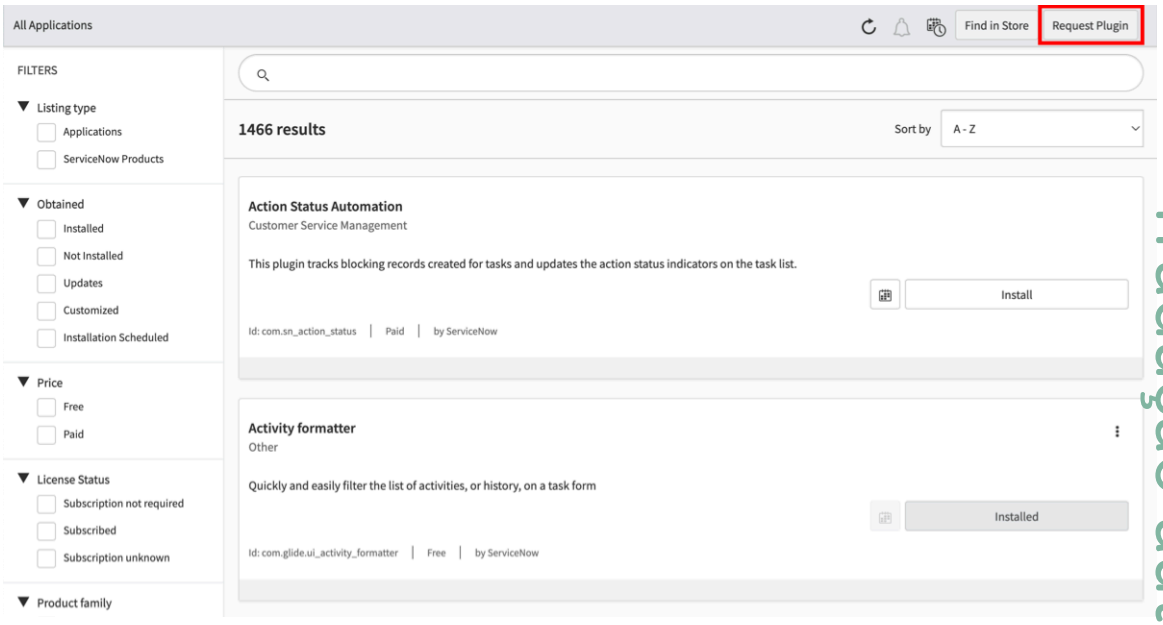
Tradução automática

© 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 em Now Support. Abra a página Ativar plug-in usando este link: Ativar plug -in.
- Acesse o Catálogo de serviços Now Support por meio da página Todos os aplicativos em sua instância, seguindo o procedimento.

Procedimento

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



3. No formulário **Ativar plug** -in em Now Support, forneça as informações a seguir.

Ativar formulário de solicitação de 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

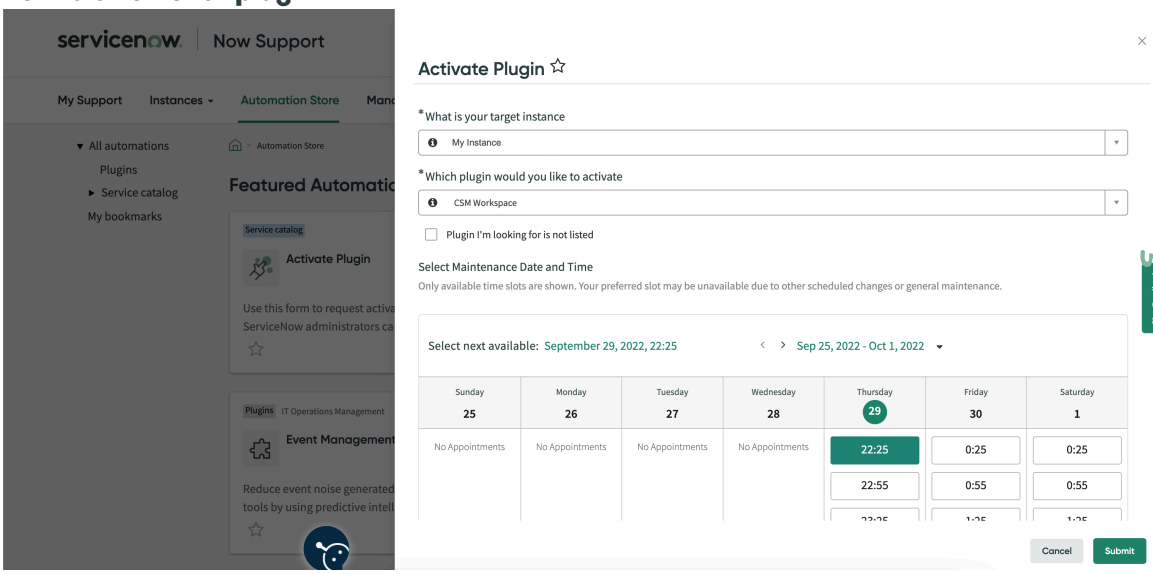
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas 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 a solicitação a seguir para ativar o plug-in CSM Workspace em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



4. Clique em **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Solicitar um plug-in do artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Lista de plug-ins (Washington DC)

Lista de todos os plug-ins que você pode ativar se tiver a função de administrador.

Se um plug-in não aparecer nesta lista, ele poderá exigir ativação pela equipe ServiceNow. Solicite esses plug-ins por meio do Sistema de atendimento ao cliente Now Support em vez de ativá-los você mesmo.

- Para obter as etapas de como ativar um plug-in, consulte Ativar um plug-in.
- Para obter as etapas de solicitação de um plug-in que você não pode ativar, consulte Solicitar um plug-in.
- Para obter as etapas de instalação de uma aplicação ServiceNow Store, consulte Instalar um ServiceNow Store 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.

Nota:
Para obter uma lista de todos os plug-ins novos e alterados para esta versão, consulte Mudanças em plug-ins no Washington DC versão .

Novos plug-ins em Washington DC

Esta tabela lista todos os plug-ins e aplicações ServiceNow Store que foram introduzidos em Washington DC. Você pode ativar ou instalar esses plug-ins ou aplicações se tiver a função de administrador.

Nota:
Por padrão, todas as aplicações ServiceNow Store listadas nesta tabela são compatíveis com Washington DC, a menos que uma observação seja mencionada para a aplicação.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Chave de API e autenticação HMAC [com.glide.tokenbased_auth] (Novo em Washington DC)	Suporte a tokens de API para endpoints de REST API. Habilite a autenticação baseada em chave de API para autenticar a URL do webhook de entrada com segurança.	Ativo	falso	• com.glide.auth.scope • com.glide.rest.policy • com.glide.rest.auth.scope
Garantia do ativo - Lenovo [com.sn_warranty_integration_lenovo] (Disponível no ServiceNow Store)	Obtenha as informações de garantia dos ativos de hardware conectando-se à API de garantia da Lenovo.	Inativo	falso	• sn_hamp • sn_lenovo_spoke
Gestão de capacidade [sn_cap_mgmt] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite que um usuário de inventário exiba e aja na utilização de um recurso. Qualquer consumo de recursos será rastreado e fornece um mecanismo para acionar outras solicitações de inventário com base nas restrições de capacidade definidas.	Ativo	verdadeiro	Nenhum
Fluxos de trabalho de contratos e direitos [com.sn_contract_ent_wf] (Disponível no ServiceNow Store)	Fornece fluxos de trabalho para gerenciar mudanças em contratos e direitos do cliente.	Ativo	verdadeiro	• Customer Contracts and Entitlements Foundation [com.com.sn_pss_core] • Lead para produtos primários em dinheiro [com.sn_l2c_core]

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
				• Fluxos de trabalho da Customer Life Cycle Management [com.sn_l2c_cust_flows]
Contratos e direitos do cliente [com.sn_pss_core] (Disponível no ServiceNow Store)	Fornece objetos básicos para gerenciar contratos e direitos do cliente.	Ativo	verdadeiro	• Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] • Product Catalog Management Core [com.sn.prd_pm]
Fluxos de trabalho da Customer Life Cycle Management [com.snc.customer_lifecycle_mgmt_workflows] (Disponível no ServiceNow Store)	Fornece fluxos de trabalho para gerenciar o ciclo de vida dos produtos vendidos para gerenciar sua configuração, fulfillment, retorno e desconectar o produto vendido para atender às necessidades de negócios do cliente.	Inativo	verdadeiro	• Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base] • Product Catalog Management Core [com.sn_prd_pm] • Lead para cash core [com.snc.l2c_core]
Assistente para desktop [sn_dex_desktop] (Disponível no ServiceNow Store)	Estabelece um canal de comunicação contínuo para os funcionários, permitindo que eles acessem facilmente as opções de autoatendimento e recebam notificações oportunas da Central de serviços. Isso minimiza efetivamente quaisquer barreiras à produtividade dos funcionários.	Inativo	verdadeiro	com.snc.itom.license
Integrações de vulnerabilidade do DevOps [sn_devops_vul_int] (Disponíveis no ServiceNow Store)	Fornece tempo de entrada no mercado e uma exibição de toda a organização da exposição ao risco de vulnerabilidades da aplicação.	Inativo	falso	• com.snc.ihub_spoke_util_pack • com.glide.hub.usage.dashboard • com.glide.script.vtable • com.snc.security_support.core • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime • com.snc.vul_dep

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Playbook de conteúdo de DEX [sn_dex_content] (Disponível no ServiceNow Store)	Fornece o conteúdo para ajudar no monitoramento de aplicações e dispositivos, bem como oferecer suporte para corrigir problemas de experiência identificados.	Inativo	verdadeiro	sn_dex (aplicação com escopo)
Experiência digital do usuário final [sn_dex] (Disponível no ServiceNow Store)	Monitora aplicações, redes e dispositivos para detectar problemas antes que eles resultem em tempo de inatividade e reduzam a produtividade dos funcionários.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_acc_visibility com.snc.clotho • com.glide.fenix com.sn_itom_cloud_svc • com.glideapp.itom.snac com.snc.itom.license
Versão de produto digital [com.sn_dpr] (Disponível no ServiceNow Store)	Uma solução de gestão de versões dedicada projetada para oferecer uma experiência personalizada para práticas de versão baseadas em software. Capacitando equipes de gestão de versões centrais, ele facilita a definição de políticas de versão, modelos e datas de prontidão.	Inativo	verdadeiro	• sn_dpr_model • sn_dpr_workspace • sn_cmdb_ci_class • sn_pace • sn_pace_builder • sn_roadmap • sn_playbook_exp • now_playbook_exp • sn_devops, sn_devops_ws
Modelo de dados de versão de produto digital [sn_dpr_model] (Disponível no ServiceNow Store)	O modelo de dados para versão de produto digital. Ele define as tabelas e os relacionamentos para gestão de versões.	Inativo	falso	com.snc.sdlc.ranking
Pacote de conteúdo da política de lançamento de produto digital [sn_dpr_content] (disponível no ServiceNow Store)	Automatiza e simplifica verificações abrangentes para o seu processo de liberação. Utilize coletores de dados e políticas alinhados com o modelo de dados de DevOps para avaliações eficientes de conclusão de engenharia, verificações de qualidade e prontidão de versão.	Inativo	falso	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Espaço de lançamento de produto digital [sn_dpr_workspace] (Disponível no ServiceNow Store)	Gerencie seus produtos digitais, recursos do produto e versões do plano para execução de versão de software. O app fornece os recursos necessários para oferecer suporte à execução da versão usando o Digital Product Release.	Inativo	falso	• com.devsnc_sn_vtb • sn_datagrid • sn_dpr_model
Pacote de conteúdo de regras de contestação para Visa [com.sn_bom_visa_cp] (disponível no ServiceNow Store)	Permite que os emissores acessem facilmente as regras de rede do cartão para iniciar e investigar casos de contestação de cartão.	Ativo	falso	• com.sn_ga_exp • com.sn_bom_credit_card
Integração de modelo de documento com assinaturas digitais usando cartões inteligentes [com.sn.dt-digital-signature-smart-card-integration] (Disponível no ServiceNow Store)	Habilita fluxos de trabalho para assinatura digital usando cartões inteligentes (cartões CAC/PIV) gerando e enviando documentos preenchidos automaticamente para serem assinados por diferentes participantes.	Inativo	falso	• com.snc.platform_document_management • com.glide.auth.mutual • com.snc.document_templates
EGD Opportunity Marketplace [com.sn_egd_opp_marketplace] (Disponível no ServiceNow Store)	Fornece um local único e unificado onde as organizações compartilham oportunidades que podem ser facilmente descobertas pelos funcionários.	Ativo	verdadeiro	Nenhum
E-mail - Gestão de devoluções [com.glide.email.bounce_management] (Novo em Washington DC)	Habilita a funcionalidade de gestão de devoluções para ajudar a identificar e impedir o envio de e-mails para endereços que são conhecidos por gerar devoluções, filtrando-as ao enviar e-mails.	Ativo	falso	com.glide.mailbox

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Enterprise Asset Management for Healthcare [com.sn_eamhc] (Disponível no ServiceNow Store)	Fornece a funcionalidade do Enterprise Asset Management direcionada a funções específicas de saúde para gerenciar modelos e ativos específicos de saúde e fluxos de trabalho relacionados.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_eam_core • com.snc.procurement • com.sn_itam_recomm • com.snc.asset_management • sn_cmdb_ci_class • com.sn_itam_common • com.sn_ent • com.sn_risk_calormap • com.sn_eam
Verificação de direito [com.sn_ent_verify] (Disponível no ServiceNow Store)	Fornece APIs para verificar direitos e características.	Ativo	verdadeiro	Contratos e direitos do cliente [com.com.sn_pss_core]
Mercado de serviços de campo [com.snc.fsm_mercado_núcleo] (Novo em Washington DC)	Envie tarefas para vários recursos qualificados para concluir o trabalho dentro do prazo estipulado e com um custo melhor.	Ativo	verdadeiro	com.snc.mercado_núcleo
Financial Services Operations Integration with Visa [com.sn_fso_intg_visa] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite que as instituições financeiras se integrem às APIs Visa Resolve Online (VROL) usando o Visa Spoke Actions para gerenciar vários eventos do ciclo de vida da contestação.	Ativo	falso	• com.sn_visa_spoke • com.sn_bom_visa_cp
Gatilho de análise proativa do Flow Designer [com.glide.hub.flow_trigger.analytics] (Novo em Washington DC)	Inicia um fluxo quando a pontuação de KPI de análise proativa ou os thresholds de KPI são atendidos.	Ativo	falso	• com.glide.hub.flow_trigger • com.snc.par.Intelligence
GraphQL Explorer [com.glide.graphql.explorer] (Novo em Washington DC)	Uma ferramenta de teste GraphQL integrada.	Ativo	falso	Nenhum
GRC: Management Reporting	Fornece os recursos de relatório para importar dados relacionados ao	Inativo	falso	com.sn_esg_msoff_intg

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.sn_grc_mgmt_RPC pt] (Disponível no ServiceNow Store)	Ferramenta para um documento do Microsoft Word usando o plug-in do Microsoft Office 365.			
Hardware Asset Management for TNI [com.sn_ham_tni] (Disponível no ServiceNow Store)	Use somente a funcionalidade de inventário de rede de telecomunicação (TNI) com HAM (Hardware Asset Management).	Inativo	falso	san_hamp
Hardware Asset Management integration with Zero Touch Mobility [com.sn_ham_ztm] (Disponível no ServiceNow Store)	Impulsione a automação e as práticas padrão prescritivas para gerenciar ativos de classe de dispositivo móvel em todo o ciclo de vida do ativo de ponta a ponta, desde a aquisição até o descarte.	Inativo	falso	sn_hamp
Health and Safety Risk Management [com.snc.sn_hs_rm] (Disponível no ServiceNow Store)	Identifique, avalie e reduza os riscos potenciais, priorizando a segurança no local de trabalho.	Ativo	verdadeiro	Nenhum
Análise de log de integridade principal [com.sn_hla_gw_stream] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite a transição para um datacenter regional.	Ativo	falso	Nenhum
Contratação principal [com.sn_ta_hiring_portal] (Disponível no ServiceNow Store)	Tabelas de registro para armazenar dados da plataforma de terceiros no Now Platform.	Ativo	falso	Nenhum
Gerador de certificados IPKI [com.sn_app_skitaler] (Novo em Washington DC)	Proteja seus tópicos do Kafka gerando um certificado assinado por instância.	Inativo	falso	com.glide.uxbuilder

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
I18N: Traduções para árabe [com.snc.i18n.arabica] (Novo em Washington DC)	Fornece traduções em árabe do conteúdo da cadeia de caracteres de IU do sistema de base em sua instância.	Inativo	falso	• I18N: Internationalization [com.glide.i18n] • Instalador do Localization Framework [com.glide.localization_framework.installer • 18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]
Suporte ao módulo JavaScript [com.glide.module_support] (Novo em Washington DC)	Contém o esquema para armazenar módulos JavaScript em uma estrutura de sistema de arquivos.	Ativo	falso	Nenhum
Hub do Framework de localização [com.sn.localization_framework.hub] (Novo em Washington DC)	Permite atender às solicitações de tradução recebidas do spoke de localização.	Inativo	falso	com.glide.localization_framework.installer
Spoke do Localization Framework [com.sn.localization_framework.spoke] (Novo em Washington DC)	Habilite o atendimento de solicitações de tradução usando o hub de localização.	Inativo	falso	com.glide.localization_framework.installer
Mentoria [sn_ecn] (Disponível no ServiceNow Store)	O Employee Connections oferece oportunidades de rede aprimoradas e permite que os indivíduos criem conexões significativas. Ele fornece aos funcionários ferramentas como o Mentoring, facilitando a busca de orientação e mentores adequados para agilizar seu aprendizado e ampliar seu potencial	Inativo	verdadeiro	Conversas sobre carreira

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	de avanço na carreira.			
IA generativa para celular [com.glide.sg.gen_ai] (Novo em Washington DC)	Permite que o dispositivo móvel habilite e se integre a recursos de IA generativa.	Ativo	falso	• com.glide.one_extend • com.glide.sg.one_extend
Aplicação de gestão de oportunidades [sn_l2c_oppty_mgmt] (Disponível no ServiceNow Store)	Dá acesso à oportunidade de fluxo de trabalho Cotação e exibição Kanban.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_l2c_oppty_mgmt_data_model • com.snc.l2c_core
Modelo de dados da Gestão de oportunidades [sn_l2c_oppty_mgmt_data_model] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite que os usuários gerenciem oportunidades. Ele inclui o modelo de dados de oportunidade e a capacidade de criar e gerenciar novas oportunidades de vendas, bem como fluxos de trabalho para converter oportunidades em cotações.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_customerservice • com.sn_prd_pm • com.sn_l2c_sales_common
Opportunity Marketplace [sn_opp_mercado] (Disponível no ServiceNow Store)	Melhore o engajamento e a retenção de funcionários com a mobilidade interna.	Inativo	verdadeiro	• Núcleo de EGD • Biblioteca compartilhada de EGD • Contratação principal
Revisão paralela e feedback [sn_rvw_feedback] (Disponível no ServiceNow Store)	Contém o fluxo de trabalho básico de gerar um feedback e responder ao feedback.	Inativo	verdadeiro	Nenhum
Sugestões de participante [com.glide.sn_participant_suggestions] (Disponível no ServiceNow Store)	Exibe uma lista de usuários (ou participantes) que podem contribuir para uma discussão na barra lateral.	Inativo	falso	• com.glide.one_extend • com.glide.platform_ml
Configurador de produto [sn_prd_config_ui] (Disponível no	Permite que as empresas configurem os produtos e serviços que vendem e entregam aos clientes.	Inativo	falso	Product Catalog Management Core [com.sn_prd_pm]

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
ServiceNow Store)				
Aplicação de gestão de cotações [sn_l2c_quote_mgmt] (Disponível no ServiceNow Store)	Usado para criar e gerenciar cotações de produtos	Inativo	verdadeiro	• com.sn_l2c_quote_mgmt_data_model • com.sn_l2c_core
Modelo de dados da Gestão de cotações [sn_l2c_quote_mgmt_data_model] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite que os usuários gerenciem o processo de cotação.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_customerservice • com.sn_prd_pm • com.sn.csm_pricing • com.sn_l2c_sales_common
Componente de visualização do rack [sn_rack] (Disponível no ServiceNow Store)	Capacidade de visualizar o rack e o posicionamento do equipamento dentro dele. Aprimora a visualização da capacidade do rack.	Ativo	verdadeiro	Nenhum
ServiceNow Stream Connect Replication - Kafka [com.glide.hub.stream_connect.replication.kafka] (Novo em Washington DC)	Habilita o suporte para replicar tópicos do Stream Connect, por meio de um MID Server, com um cluster Kafka de destino.	Inativo	falso	• ServiceNow Stream Connect Replication Core [com.glide.hub.stream_connect.replication] • Certificação de replicação do Stream Connect [com.sn_stream_connect.replication.cert]
Site Mapping for Field Service Management [com.snc.fsm_site_mapping] (Disponível no ServiceNow Store)	Navegue usando recursos de orientação e mapas do site em um aplicativo para celular nativo.	Ativo	falso	• com.snc.work_management, sn_map_core • sn_map_component
Dados do setor de habilidades [com.sn_skills_data] (Disponível no ServiceNow Store)	Obtenha dados de habilidades do setor.	Ativo	verdadeiro	Plug-in Inteligência de habilidades
Espaço de Inteligência de habilidades [com.sn_skills_int_ws] (Disponível no	Uma experiência de espaço de inteligência de habilidades.	Ativo	verdadeiro	Plug-in Inteligência de habilidades

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
ServiceNow Store)				
Mapa de topologia SN [sn_topology_map] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite que um gerente de inventário capture e visualize uma topologia junto com seus elementos.	Ativo	verdadeiro	Nenhum
sn-4q-buble [com.sn_4_q_buble] (Disponível no ServiceNow Store)	Os gráficos de bolha do Application Portfolio Management permitem a plotagem de pontuações do indicador de seus aplicativos de negócios. Crie metas estratégicas usando essas pontuações e crie demandas para suas aplicações de negócios.	Ativo	falso	Nenhum
sn_supplier_tprm [sn_supplier_tprm] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite que os gerentes de fornecedor acionem avaliações de risco a partir de fluxos de trabalho de integração, bem como permite que os dados de risco sejam exibidos e usados nas Operações de ciclo de vida do fornecedor.	Inativo	falso	• Operações de ciclo de vida do fornecedor [com.snc.sn_supplier_mgmt] • Gestão de riscos de terceiros [com.sn_vdr_risk_asmt]
Strategic Portfolio Management for Telecom [sn_strg_prtf_mgmt] (Disponível no ServiceNow Store)	Modelos de projeto de telecomunicações.	Inativo	verdadeiro	Nenhum
Custo total de propriedade [sn_apm_tco] (Disponível no ServiceNow Store)	Ajuda os arquitetos empresariais a priorizar o portfólio de aplicações aproveitando os custos da aplicação.	Ativo	verdadeiro	Nenhum
Visa Spoke [com.sn_visa_spoke] (Disponível no ServiceNow Store)	O spoke Visa permite a conexão com REST APIs da Visa, fornecendo aos clientes acesso rápido a dados de pagamento e segurança. Os clientes podem usar o spoke para pesquisar	Ativo	falso	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	transações, colaborar com estabelecimentos comerciais, gerenciar contestações e executar outras funções com segurança aprimorada.			
Espaço comum do Vulnerability Response [sn_vul_cmn_ws] (Disponível no ServiceNow Store)	Atua como um hub centralizado para incorporar mudanças comuns do espaço que se aplicam a todos os módulos ou novos recursos que estão sendo desenvolvidos no ambiente do espaço.	Ativo	falso	Vulnerability Response Common [sn_vul_cmn]

Plug-ins existentes

Esta tabela lista todos os plug-ins que você pode ativar se tiver a função de administrador.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Análise de acessos [com.snc.access_analyzer] (Novo em Vancouver)	O Analisador de acesso da ServiceNow® é uma aplicação que ajuda os administradores e desenvolvedores a exibir permissões para o usuário, a função ou o grupo selecionado.	Ativo	falso	
Eventos do ciclo de vida da conta [com.sn_acct_lc] (Disponível na geração ServiceNow Store)	Permite que os fornecedores do setor de tecnologia estruturem uma experiência de integração repetível para clientes internos e externos.	Ativo	falso	• com.snc.install_base:sys • com.sn_process_automation_designer:sys • com.glide.playbook_experience.config:sys • com.snc.csm_case_types:sys • com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec:sys • sn_csm_playbook:3.1.0 • sn_ti_core:1.0
Processamento de faturas para contas a pagar sn_ap_apm	Fornece solução de automação de faturas para equipes de Contas a pagar, o que ajuda as empresas a reduzir riscos e melhorar a produtividade sem despesas adicionais.	Ativo	Verdadeiro	• sn_ap_cm • sn_ap_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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Novo em Vancouver				
Integração de Operações de contas a pagar com Document Intelligence sn_ap_ic (Novo em Vancouver	Ajuda a automatizar a ingestão de faturas recebidas de vários canais, como e-mail, portal, integrações etc.	Ativo	Verdadeiro	com.sn_ap_ic
Tabelas adicionais para agências federais [com.snc.fedtables]	Fornece aos clientes federais elementos de dados adicionais que são usados com frequência ou necessários em formulários federais para criar serviços de RH federais.	Ativo	falso	com.sn_hr_core
Invoice Case Management sn_ap_cm (Novo em Vancouver	Permite que as equipes de contas a pagar gerenciem consultas/solicitações relacionadas a faturas e pagamentos enviadas por fornecedores/funcionários com o objetivo de acelerar a resolução de problemas do fornecedor e melhorar as relações com o fornecedor	Ativo	Verdadeiro	• com.snc.sn_shop • Supplier Collaboration Portal • Source-to-Pay Operations
Painéis de AIOPs [com.sn_itom_aiops_dashboards] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah)	Uma solução completa para todos os painéis ITOM Realm AIOps para várias personas - Administrador, Gerente, SME.	Inativo	falso	
Experiência de AIOps [com.sn_sow_aiops] (Disponível no ServiceNow Store, compatível	A Experiência AIOps é um conjunto de novas experiências composto pela Lista expressa, Launchpad de integração e Painéis AIOps.	Inativo	falso	Aplicativos ITOM do Espaço de operações 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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
com Vancouver, Utah, Tokyo)				
UX do cliente do app [com.sn_app_client_ux] (Novo em Vancouver)	Permite que os administradores instalem, atualizem e gerenciem aplicações e plug-ins licenciados em sua instância.	Ativo	falso	app-client (sn_appclient)
Gestão de ativos - Integração do Procurement [com.sn_asset_proc_int] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah)	Permite que os administradores do Software Asset Management (SAM) criem requisições de compra para requisitos de licença de software no sistema de compras externo. Mais tarde, depois que a ordem de compra for recebida, as transações de recebimento serão usadas para automatizar a criação do direito na Software Asset Management.	Ativo	falso	• Procurement (com.snc.procurement) • Spoke da Coupa (sn_coupa_spoke)
Beans.AI Spoke [com.sn_beans_ai_spoke] (Novo em Vancouver)	Beans.AI é o provedor de mapa compatível com a Otimização de programação para estimativas de tempo de viagem. O plug-in permite que a Otimização de programação calcule distâncias entre agentes e tarefas.	Ativo	falso	Pacote de instalação padrão do Integration Hub
Características do atendimento ao cliente [com.snc.characteristics] (Novo em Vancouver)	Permite que os clientes usem as características e os recursos relacionados.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Características da base de instalação do Atendimento ao cliente [com.snc.install_base_characteristics]	Permite que os clientes capturem características para suas bases de instalação.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.install_base • com.snc.características

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Novo em Vancouver)				
Spoke do Equifax [com.sn_equifax_spoke] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite que você acesse informações importantes sobre o histórico de crédito de um cliente, alertas de fraude, verificação de identidade digital, triagem de transações e outros dados relevantes.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Painel de eventos e trabalhos [sn_async_dashboard] (Novo em Vancouver)	Painel de monitoramento para eventos do sistema e trabalhos programados.	Ativo	falso	com.glide.stats.event_process_monitoring
Portfólio empresarial [enterprise_portfolio_admin] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Utah, não compatível com Vancouver)	Uma aplicação para criar portfólios empresariais dos tipos "aplicações de negócios" e "serviços de aplicações" na Gestão de portfólios digitais (DPM).	Ativo	falso	
Controlador de IA generativa [com.sn.generative.ai] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Integra nativamente APIs de IA generativa na Now Platform.	Ativo	falso	• OpenAI Generative AI Spoke (com.sn_openai) • Microsoft Azure OpenAI Generative AI Spoke (sn_azure_openai)
IA generativa de conversa do Glide [com.glide.cs.genai] (Novo em Washington DC)	Habilita o Now Assist	Inativo	verdadeiro	Controlador de IA generativa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
GRC Compliance Case Management Advanced [com.sn_comp_case_adv] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Uma aplicação para gerenciar a solução avançada de Compliance Case Management para clientes do IRM PRO.	Ativo	falso	GRC: Compliance Case Management (com.sn_comp_case)
GRC Compliance Case Management Acesso total [com.sn_comp_case_irm_fa] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Uma aplicação para gerenciar a solução de acesso total à Compliance Case Management para clientes corporativos de IRM.	Ativo	falso	GRC Compliance Case Management Advanced (com.sn_comp_case_adv)
Usuário funcionário do GRC [com.sn_grc_emp_user] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Usando este plug-in, todos os funcionários da organização podem: • Denunciar – Instâncias de violações de política/ conformidade relacionadas à organização. • Solicitação: modificações de política, esclarecimentos e assim por diante para as equipes de conformidade.	Inativo	falso	Nenhum(a)
GRC: solicitação de diligência prévia de terceiros [com.sn_tprm_onboarding]	Permite que qualquer usuário envie uma solicitação de diligência para um compromisso com um terceiro.	Ativo	verdadeiro	GRC de gestão de riscos de terceiros: Configurador de aprovador

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)				
Console do administrador de clones [sn_instance_clone] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah)	Habilita o Console de administração de clones, que fornece uma experiência de administrador unificada e visibilidade aprimorada para clonagem de dados entre instâncias, uma das nossas automações mais usadas. A aplicação inclui uma experiência de solicitação de clone simplificada, uma nova ferramenta de programação para evitar conflitos de tempo, uma opção de backup sob demanda, capacidade de ver todas as configurações relacionadas ao clone em um só lugar, visibilidade aprimorada por meio de um painel para exibir facilmente a atividade de clone atual e muito mais .	Ativo	falso	Clonagem de alta disponibilidade (com.snc.ha) (Requer Utah patch 2 ou posterior)
Gerenciar página configurável de habilidades [com.snc.sn_skill_cfg_page] (Disponível no ServiceNow Store)	Habilita a gestão de atribuições de habilidades usando a interface do usuário do Next Experience.	Ativo	verdadeiro	Skills Management (com.snc.skills_management)
Mapear integrações para serviço de campo [com.snc.app_fsm_map_integr] (Novo em Vancouver)	Executa estimativas de tempo de viagem inteligentes para alocar tarefas de ordem de serviço aos agentes, levando em conta a localização do agente e da tarefa.	Ativo	verdadeiro	Beans.AI Spoke (com.sn_beans_ai_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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Spoke do Microsoft Azure DevOps Pipelines [com.sn.azure.pipln.spk]				
Experiência do MID Server [com.glideapp.agent.experience] (Novo em Vancouver)	Ajuda a compartilhar informações significativas sobre a integridade, o desempenho e a adoção dos MID Servers. É baseado no Polaris Experience com nova aparência.	Ativo	falso	• com.glideapp.agent • Vários plug-ins do PAR (Todos são ativados automaticamente ao ativar a Experiência do MID Server)
Inteligência para documentos da plataforma [com.glide.platform_ml_di] (Novo em Vancouver)	O plug-in básico da aplicação Document Intelligence.	Ativo	falso	com.glide.platform_ml
Post-Sales Support [com.sn_pss_core] (Novo em Vancouver)	Fornece direitos e contratos de serviço para habilitar serviços de suporte pós-venda para usuários do atendimento ao cliente.	Ativo	verdadeiro	• com.sn_customerservice • com.snc.install_base • com.snc.csm_case_types • com.snc.características
TI sustentável [sn_esg_sustain] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Permite que você gerencie e monitore com eficácia as emissões geradas por seus ativos de TI. Além disso, a aplicação permite que você acompanhe o consumo de energia de seus ativos e o descarte adequado depois que eles atingem o fim da vida útil.	Inativo	verdadeiro	• HAM (Hardware Asset Management) Pro • Gestão de ESG
Inteligência de habilidades [com.snc.skills_management] (Disponível no ServiceNow Store)	Uma plataforma orientada por IA que você pode usar em sua organização para desenvolver uma força de trabalho baseada em habilidades.	Inativo	verdadeiro	Perfil do funcionário

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Lista expressa do Espaço de operações de serviços [com.sn_itom_aiops_list] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	A Lista expressa é onde os operadores podem fazer a triagem, analisar e corrigir alertas. É uma exibição dinâmica de alertas, com filtragem dinâmica, informações aprimoradas em um painel de visualização e automação integrada para o usuário.	Ativo	falso	Aplicativos ITOM do Espaço de operações de serviços
Launchpad de integrações do Espaço de operações de serviços [com.snc.uib.sow_integrations_launchpad] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Uma exibição consolidada de todas as integrações de integridade do ITOM disponíveis com experiência fácil e intuitiva para configurar conectores de evento. A aplicação é ativada automaticamente com a experiência do AIOps.	Ativo	falso	
Explorador de métricas do Espaço de operações de serviços [com.sn_itom_metric_exp] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Uma nova aplicação Metric Explorer para SOW que substitui o anterior. A aplicação é instalada automaticamente com o ACC-M.	Inativo	falso	
APIs do explorador de métricas do Espaço de operações de serviços [com.sn_sow_metric_exp]	Uma nova aplicação Metric Explorer para SOW que substitui o anterior. A aplicação é instalada automaticamente com o ACC-M.	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)				
Agrupamento de tarefas [com.snc.task_grouping]				
Inteligência para tarefas do ITSM [com.snc.itsm_ml_task] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah)	Usa aprendizado de máquina para configurar, implantar e rastrear os modelos baseados em solução para alcançar resultados de negócios importantes.		falso	• Recommended Actions for ITSM - Advanced (com.snc.uib.sow_itsm_ra_advanced) • Console de administração de Inteligência para tarefas (com.sn_ti_admin)
Núcleo de tecnologia [com.sn_ti_core] (Disponível no ServiceNow Store)	Extensão do CSM vertical do setor de tecnologia.	Ativo	falso	com.sn_customerservice
Transportador [com.sn_transport]				
Confiança zero - Acesso baseado no local [com.snc.zero_trust_location_access]	O filtro de localização é um critério de filtro que os administradores podem usar ao criar as políticas de autenticação com base na localização física do dispositivo.	Ativo	falso	Autenticação adaptável (com.snc.adaptive_authentication)
Política de acesso à sessão baseada em confiança zero [com.snc.zero_trust_session_access]	ServiceNow® A Política de acesso à sessão baseada em confiança zero permite que as organizações reduzam dinamicamente os privilégios do usuário em uma sessão da Web com base em vários fatores,	Ativo	falso	Autenticação adaptável (com.snc.adaptive_authentication)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	incluindo endereço IP, localização, método de autenticação, funções do usuário, grupo, presença de MFA e atributos compartilhados pelo Provedor de identidade (IDP).			
Gestão de mudanças para tecnologia operacional [com.sn_ot_chg_mgmt] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah)	Permite que os engenheiros implementem mudanças nos ativos de tecnologia operacional e nos processos de produção.	Ativo	falso	• CMDB CI Class Models (com.sn_cmdb_ci_class) • Modelo de equipamento ISA (com.sn_isa_model) • Operational Technology Manager (com.sn_ot_foundation)
Vulnerability Response Integration with Claroty CTD [com.sn_clarotyctdvr] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah)	Usa dados de vulnerabilidade importados do Claroty CTD para habilitar a ação baseada em risco com o contexto do processo de produção.	Ativo	falso	• Service Graph Connector Integration for Claroty CTD (com.sn_clarotyctdsgc) • CMDB CI Class Models (com.sn_cmdb_ci_class)
Conectores para local de trabalho (sn_wsd_wc) (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah)	O Workplace Connectors é uma estrutura genérica que usa dados de diferentes tipos de hardware/sensores do local de trabalho (como sistemas de crachá, sensores de ocupação) para o produto WSD por meio dos respectivos spokes.	Ativo	falso	Central do local de trabalho (sn_wsd_central)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Central de segurança de inteligência contra ameaças para Security Operations [com.snc.secops.threat.intel.security.center] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Permite encontrar indicadores de comprometimento (IoC) e aprimorar incidentes de segurança com dados do centro de segurança de inteligência contra ameaças.	Inativo	falso	• Security Support Common (com.snc.security_support.common) • Suporte de inteligência contra ameaças comum (com.snc.threat) • Componentes do espaço comum do Security Case Management (com.snc.escm.ws_commons)
Inventário de rede avançado [sn_ni_adv] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Recursos avançados de inventário de rede de telecomunicações.	Ativo	verdadeiro	• Gestão de número de inventário (sn_inv_num_mgmt) • Pacote de atributos (sn_attribute_pack)
Network Inventory Core [sn_ni_core] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Aplicação para gerenciar o inventário de rede.	Ativo	verdadeiro	• Gestão de número de inventário (sn_inv_num_mgmt) • Pacote de atributos (sn_attribute_pack)
Separação de dados [sn_ds] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite que as organizações restrinjam o acesso a dados confidenciais com base em uma hierarquia de lentes e seu nó folha. A aplicação oferece suporte a registros, itens relacionados, consoles de planejamento, workbenches e relatórios.	Ativo	falso	• PPM padrão (com.snc.financial_planning_pmo) • Planejamento de portfólios (sn_align_ws)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Integrações de vulnerabilidade do DevOps [sn_devops_vul_ints] (Disponível no ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah, Tokyo)	Fornece uma nova estrutura e modelo de dados para integração do DevOps com ferramentas de segurança de aplicações. É uma estrutura extensível que também permite criar integrações personalizadas com qualquer ferramenta de segurança de aplicações.	Ativo	falso	com.sn_devops
Automação de status da ação [com.sn_action_status]	Este plug-in rastreia registros de bloqueio criados para tarefas e atualizados indicadores de status da ação na lista de tarefas.	Ativo	verdadeiro	
Ativar todos os plug-ins do Software Asset Management Professional, incluindo o Software Asset Workspace [com.sn_samp_master_ws] (Novo em Utah)	Fornece a capacidade de normalizar informações de descoberta de software, reconciliar direitos com instalações e recuperar software não utilizado. Fornece recursos adicionais para reconciliar produtos do fornecedor.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_samp_master • com.sn_sam_workspace
Formatador de atividade [com.glide.ui_activity_formatter]	Este plug-in permite filtrar de forma rápida e fácil a lista de atividades, ou o histórico, em um formulário de tarefa.	Ativo	falso	
Central de administração [sn_admin_center] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece um hub central para que os proprietários e administradores da plataforma acessem facilmente os recursos da plataforma, descubram novas aplicações e obtenham informações inteligentes e acionáveis.	Ativo	falso	sn_ace
Estrutura de experiência do administrador [com.sn.ace_framework]	Oferece suporte à nova estrutura de IU usada por vários aplicativos, incluindo o Admin Center.	Ativo	falso	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Novo em Tokyo)				
Adoption Blueprint for Technology Excellence [sn_itsm_bus_obj] (Disponível na ServiceNow Store)	Os blueprints de adoção, uma parte do Admin Center, exibem um conjunto recomendado de aplicações e plug-ins disponíveis para você em uma ordem ideal de instalação e adoção para atingir os objetivos de negócios.	Ativo	falso	sn_admin_center
Ferramentas avançadas de gestão da Pesquisa com IA [sn_ais_admin_tools]	Inclui Pesquisa com IA painéis e ferramenta de visualização de pesquisa.	Inativo	falso	
Advanced Work Assignment [com.glide.awa]	Atribui automaticamente itens de trabalho a agentes com base em sua disponibilidade, capacidade e habilidades.	Ativo	falso	com.snc.skills_management
Advanced Work Assignment - Afinidade do agente [com.glide.awa.agent_affinity]	Habilite a atribuição de trabalho ao agente mais adequado com base na afinidade do agente com o item de trabalho.	Inativo	falso	com.glide.awa
Advanced Work Assignment para HRSD [com.sn_hr_awa]	Contém dados de configuração prontos para uso que oferecem suporte a roteamento, enfileiramento e atribuição de casos de HSRM, bate-papos e chamadas para agentes.	Inativo	falso	• com.glide.awa • com.sn_hr_core • com.glide.interaction.awa
Advanced Work Assignment para incidentes [com.snc.incident.awa]	Configuração padrão para oferecer suporte ao Advanced Work Assignment para incidente	Ativo	falso	• com.glide.awa • com.snc.agent_workspace.itsm

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Advanced Work Assignment para Operações de Source-to-Pay [com.snc.sn_spend_awa] (Disponível na ServiceNow Store)	Atribua automaticamente o trabalho ao seu agente usando a atribuição de trabalho avançada.	Inativo	verdadeiro	• Advanced Work Assignment (com.glide.awa) • Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa) • Procurement Case Management (com.sn_spend_psd)
Advanced Work Assignment para Operações do ciclo de vida do fornecedor [com.snc.sn_slm_awa] (Disponível na ServiceNow Store)	Atribua automaticamente casos do fornecedor a agentes com base na disponibilidade e na capacidade.	Inativo	verdadeiro	• Advanced Work Assignment (com.glide.awa) • Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa) • Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) • Operações do ciclo de vida do fornecedor (com.snc.sn_supplier_mgmt)
Bate-papo do agente [com.glide.interaction.awa]	Habilita o Bate-papo do agente do espaço e o canal de serviço de bate-papo no Advanced Work Assignment.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.interação • com.glide.awa
Agent Client Collector Framework [sn_agent] (Disponível na ServiceNow Store)	Gestão do Agent Client Collector	Ativo	falso	• com.snc.sa.mid.webserver • com.snc.cmdb.scoped
Agent Client Collector Monitoring [sn_itmon] (Disponível na ServiceNow Store)	Solução de monitoramento usando o Agent Client Collector	Ativo	falso	
Agent Client Collector para investigação	Permite recuperar e exibir as informações de métricas de IC dos ICs afetados.	Ativo	verdadeiro	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[sn_acc_adapter] (Disponível na ServiceNow Store)				
Agent Forecast [com.sn_agent_forecast]	Agentes de previsões com base em dados históricos.		falso	com.snc.clotho
Agent Intelligence [com.glide.platform_ml]	Renomeado para Predictive Intelligence.	Ativo	falso	com.glide.platform_ml_pa
Relatórios do Agent Intelligence [com.glide.platform_ml_pa]	Renomeado para Predictive Intelligence Reports.	Ativo	falso	
Agenda do agente [com.snc.agent_schedule]	Permite que os agentes de atendimento ao cliente e os técnicos de serviço de campo vejam as programações de trabalho e as atribuições, além de adicionar eventos pessoais, como reuniões ou compromissos.	Ativo	falso	com.snc.app.agent_calendar_widget
Espaço do agente [com.agent_workspace]	É um pacote de ferramentas que fornece aos agentes, gerentes de caso, profissionais de help desk e gerentes ferramentas para ajudar a responder às perguntas do cliente ou resolver problemas do cliente.	Ativo	falso	• com.glide.uxbuilder • com.glide.graphql • com.glide.interação • com.snc.agent_workspace.config • com.snc.agent_workspace.ribbon • com.snc.agent_workspace.list • com.snc.agent_workspace.form • com.snc.agent_workspace.global_search • com.snc.agent_workspace.declarative_act
Espaço do agente - Conhecimento [sn-component-workspace-knowledge]	Habilita o uso da Base de conhecimento na Assistência do agente.	Ativo	falso	com.snc.agent_workspace.config

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Espaço do agente - Lista [com.snc.agent_workspace.list]	Configurações da lista de espaço	Ativo	falso	com.snc.agent_workspace.config
Espaço do agente - Faixa de opções [com.snc.agent_workspace.ribbon]	Configurações da faixa de opções do espaço	Ativo	falso	• com.glide.uxbuilder • com.snc.agent_workspace.config • com.sn_resolutionshaper
Agregar Serviço Web [com.glide.web_service_aggregate]	Fornece acesso SOAP à funcionalidade GlideAggregate.	Inativo	falso	
Agile Development 2.0 [com.snc.sdlc.agile.2.0]	O plug-in Agile Development 2.0 fornece funcionalidade aprimorada sobre o Agile Development. Se você já tem uma versão personalizada do Agile Development, exclua as personalizações antes de ativar o Agile Development 2.0 para garantir que todos os recursos funcionem corretamente. Consulte a documentação para obter etapas detalhadas para excluir as personalizações.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.sdlc.scrum.ppm_int • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.sdlc.agile.2.0.common • com.snc.sdlc.ranking
Agile Development — Lista de pendências unificada [com.snc.sdlc.agile.multi_task]	Permite que você mantenha um backlog centralizado contendo registros de diferentes tipos de tarefa, como defeitos, problemas, tarefas de incidente e histórias. Incluir tarefas em seu fluxo de trabalho ágil	Ativo	falso	• com.snc.sdlc.agile.2.0 • com.snc.sdlc.agile.multi_task.common
Agile - Scaled Agile Framework - Essential SAFe [com.snc.sdlc.safe]	O Scaled Agile Framework foi projetado para aplicar os princípios do Agile Enxuto a toda a organização. O Essential SAFe é a configuração mais básica da estrutura e fornece os elementos	Ativo	verdadeiro	• com.snc.sdlc.ranking • com.snc.sdlc.agile.2.0

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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	mínimos necessários para ser bem-sucedido com o SAFe: gerenciar seu backlog de Agile Release Train, planejar incrementos de programa,			
Agile - Scaled Agile Framework - Portfólio SAFe [com.snc.sdlc.portfolio_safe]	Use o Portfolio SAFe para aplicar princípios enxutos e ágeis ao seu trabalho de portfólio.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.sdlc.safe • com.snc.portfolio_management
Agile Development 2.0 - Testes de ATF [com.snc.sdlc.agile.2.0.atf]	Agile Development 2.0 - Testes de ATF fornece casos de teste e pacotes de testes que podem ser executados na aplicação Agile Development 2.0.	Ativo	falso	
AI Search [com.glide.ais]	Instala e habilita os recursos Pesquisa com IA, fornecendo experiências de pesquisa relevantes, contextuais e pessoais em diferentes interfaces.	Ativo	falso	• com.glide.search.signal_data • com.glide.platform_ml • com.glide.nlu • com.snc.nlu_studio
Assistência para pesquisa com IA [com.snc.ai_search_assist]	Ajuda os usuários a desviar ou resolver rapidamente seus problemas sem envolver os operadores da central de serviços. Ele pode incluir resultados do Catálogo de conhecimento e de serviços, permitindo que um usuário solicite diretamente um item do catálogo de uma pesquisa.	Ativo	falso	com.glide.search
Pesquisa com IA para portais de clientes [com.snc.csm.portal_ais]				• com.glide.ais • com.glide.ais_enabler
Origens do índice da Pesquisa com IA [com.glide.ais.index_sources]	Inclui definições de origem indexadas para tabelas da Now Platform além das fornecidas no sistema de base.	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	• Tarefa de catálogo [sc_task] • Mudança [change_request] • Tarefa de mudança [change_task] • Empresa [core_company] • Grupo [sys_user_group] • Incidente [incident] • Local [cmn_location] • Problema [problem] • Solicitação [sc_request] • Item solicitado [sc_req_item]			
Spoke da Pesquisa com IA [sn_ai_spoke] (Disponível na ServiceNow Store)	Ajuda com o Integration Hub a executar consultas do AI Search.	Ativo	falso	com.glide.ais.external_content
Gestão de regras de alerta [com.sn-em-arm]				
Planejamento de portfólios [sn_align_ws] (Disponível na ServiceNow Store)	Ajuda os gerentes de produto e portfólio a orientar o alinhamento organizacional e facilitar a transformação do Agile, combinando fluxos de trabalho em cascata e ágeis.	Ativo	verdadeiro	com.sn_roadmap_plng
Integração do Espaço de planejamento de alinhamento com	Permite a importação, exportação e sincronização bidirecional de registros entre o ServiceNow® 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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Azure DevOps (ADO) [com.sn_align_ado_int] (Novo em San Diego)	de planejamento de alinhamento (APW) e o Microsoft Azure DevOps, integrando os dois aplicativos.			
Espaço do analista para Security Incident Response [com.snc.security_incident.workspace] (Novo em Tokyo)	Permite que analistas e gerentes de incidentes priorizem seu trabalho usando um espaço dedicado, monitorem e exibam o status dos incidentes.	Ativo	falso	• sn_si • sn_sirw_evam_card
Centro de Análise [com.snc.pa.analytics_center]	Performance Analytics Center - Permite que os usuários obtenham respostas sobre seus dados rapidamente usando análises orientadas por pesquisa.	Inativo	falso	• com.agent_workspace • com.workspace_core • sn-component-nlq • com.snc.par.nlq.core
Tarefa de análise [com.snc.pa.analytics_task]	Fornece a estrutura principal para o fluxo de trabalho relacionado à análise. Ele consiste na tabela de tarefas de análise e nos artefatos relacionados.	Ativo	falso	
Serviços AMB em angular [com.glide.ui.ng.amb]	Serviços em angular para AMB	Ativo	falso	• com.glide.ui.ng • com.glide.amb • com.glide.record_watcher
Suporte do Connect anônimo [com.glide.connect.anonymous_support]	Plug-in para habilitar o acesso e as propriedades do Suporte do Connect anônimo.	Inativo	falso	com.glide.connect.support
Central de denúncias anônimas [com.sn_anonymous_report_center]	Permite que os usuários enviem casos sem revelar suas identidades para agentes ou administradores em suas organizações.	Ativo	falso	com.sn_content_delivery

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
API Analytics [com.glide.api_analytics]	Permite que os administradores exibam estatísticas de análise de API para serviços da web.	Ativo	falso	• com.glide.db.query_stats • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
Estatísticas de API [com.glide.stats.api]	Estatísticas de API	Ativo	falso	• com.glide.db.query_stats • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
APIs da aplicação [com.glide.app_api]	APIs para buscar informações relacionadas à aplicação e ao rollback da aplicação.	Ativo	verdadeiro	
Colaboração da aplicação [com.glide.app_collaboration]	Plug-in que complementa o Desenvolvedor delegado para facilitar a colaboração de aplicações. Requer licença do App Engine.	Ativo	falso	com.glide.delegated_development
Cliente de dependência da aplicação [com.sn_dependentclient]	Plug-in para fornecer a lista de aplicações/ integrações da loja com base em seus plug-ins ativos. Usa o serviço Web da loja para criar um cache dessas aplicações nas próprias instâncias do cliente.	Inativo	falso	
Central de gestão do App Engine [com.sn_aemc]				
App Engine Studio [com.snc.app-engine-studio]	Instala e habilita App Engine Studio, uma ferramenta de desenvolvimento para que criadores de vários níveis de habilidade criem aplicações que atendam às necessidades imediatas da sua organização.	Inativo	verdadeiro	
Autorização da aplicação [com.glide.sys.app_authorization]		Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Criador de aplicações [com.snc.apps_creator]	Descontinuado. Substituído pelo plug-in Platform as a Service.	Ativo	falso	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisuber
Modelos do Application Creator [com.snc.apps_creator_template]	Hospeda modelos de criador de aplicações do sistema.	Ativo	falso	
Restrições de Design da aplicação [com.glide.scope.design]	Sistema para restringir e capturar tabelas aumentadas por uma aplicação	Ativo	falso	
Ferramenta de Diagnóstico da aplicação [com.snc.app_diagnostics_tool]	Ajuda a diagnosticar as aplicações PPM, com verificações de diagnóstico rápidas e resolve os problemas com scripts de correção.	Ativo	falso	
Arquivo de aplicações [com.snc.apps_file]	Associa registros de configuração a uma aplicação e rastreia os metadados do registro.	Ativo	falso	
Application Insights [sn_app_insights] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece um local centralizado onde você pode visualizar e monitorar a integridade do sistema.	Ativo	falso	com.snc.clotho
Metadados da aplicação [com.snc.metadata]	Adiciona relacionamentos e ações de IU para trabalhar com metadados.	Ativo	falso	
Application Portfolio Management [com.snc.apm]	Ajuda as empresas a ter visibilidade de seu inventário de aplicações de negócios e permite que os analistas racionalizem as aplicações de negócios. Fornece painéis do Performance Analytics, como Aplicação 360, Análise de cenário e	Ativo	verdadeiro	• com.snc.certification_v2 • com.snc.calendar_fiscal • com.snc.mapadeárvore • com.snc.sp_workbench_widgets • com.snc.apm.business_planner • com.snc.pa.apm

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	painéis associados de aplicações de negócios com solicitações de mudança, incidentes e problemas. Este plug-in ativa os seguintes plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos: • Application Portfolio Management – Predictive Intelligence (com.snc.apm.predictive_intelligence): prevê a categoria da aplicação aplicando algoritmos como semelhança em aplicações de negóciosdados relacionados. • Planejador de negócios: permite o acesso ao portal de planejamento de negócios.			• com.snc.demand_core • com.snc.apm.predictive_intelligence
Application Portfolio Management – Teste de ATF [com.snc.apm.atf]	Valida testes de ATF para Gestão do portfólio de aplicações	Ativo	falso	com.snc.apm
Application Portfolio Management - Modelo de referência de tecnologia (TRM) [com.snc.apm_trm] (Novo em Tokyo)	Permite que os arquitetos empresariais aprovem ou restrinjam o uso de um produto de software na organização.	Ativo	verdadeiro	com.snc.apm
Application Portfolio Management Core	Habilita o registro de uma nova aplicação de negócios	Ativo	falso	• com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glide.hub.designer_backend.model

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.apm_core]				
Application Portfolio Management Digital Integration Management [com.snc.apm_digital_integration] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os usuários do APM gerenciem integrações na Application Portfolio Management.	Ativo	verdadeiro	com.snc.apm
Espaço da Application Portfolio Management [sn_apm_ws] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os arquitetos empresariais tenham visibilidade em todos os aspectos importantes de seus aplicativos no Application Portfolio Management.	Ativo	falso	com.snc.apm
Serviço de aplicações [com.snc.cmdb.it.service]	Fornece funcionalidade e exibição para criação, edição e exibição de histórico do serviço de aplicações.	Ativo	falso	• com.snc.itom.ui • com.snc.cmdb • com.snc.cmdb.service.modeling • com.glide.ui.list_v3_components
Controle de acesso a aplicações [com.snc.apps_access]	Implementa o acesso no nível de arquivo para o desenvolvimento de aplicações.	Ativo	falso	• com.snc.apps • com.snc.apps_picker
Seletor de aplicações [com.snc.apps_picker]	Permite que os usuários selecionem a aplicação desejada durante o desenvolvimento de aplicações.	Ativo	falso	
Aplicar uma vez APIs [com.glide.system_apply_once]	APIs para alterar o comportamento de qualquer atualização "apply once" em um plug-in durante a ativação/atualização do plug-in	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Agendamentos [com.snc.appointment_booking]	Permite que os clientes agendem compromissos de serviço nos portais de atendimento ao cliente e ao consumidor.	Inativo	verdadeiro	
Dados de demonstração de Agendamentos [com.snc.appointment_booking_demo]	Fornece dados de demonstração para o recurso de reserva de compromisso.	Inativo	falso	
Aprovações com assinatura eletrônica [com.glide.e_signature_approvals]	Adiciona um prompt de credenciais quando um aprovador tenta aprovar uma solicitação por meio do menu de contexto da lista ou Aprovar ação de IU no formulário Aprovação.	Inativo	falso	
Conformidade da arquitetura [com.snc.arquitetura_compliance]	Gerencia auditorias programadas ou sob demanda de registros do CMDB para determinar se os itens de configuração (IC) correspondem aos atributos esperados.	Inativo	verdadeiro	com.snc.certification_core
Avaliação [com.snc.assessment_core]	Fornece recursos para usar questionários personalizados e consultas com script para avaliar, pontuar e comparar quaisquer registros em ServiceNow.	Ativo	verdadeiro	• com.glideapp.workflow • com.glideapp.survey • com.snc.bestpractice.task_survey • com.glide.survey_designer
Designer de Avaliações [com.glide.assessment_designer]	Ativa o designer de avaliação, que é uma interface de arrastar e soltar para criar avaliações.	Ativo	falso	com.glide.assessment_designer.common
Assessment Designer Common [com.glide.assessment_designer.common]	Plug-in básico para designers relacionados à avaliação, como Designer de teste, Designer de pesquisa e Designer de avaliação. Você deve ativar o plug-in Assessment Designer Common antes de usar o Designer de teste, o Designer de pesquisa ou	Ativo	falso	com.glide.ui.ng.dc

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	o Designer de avaliação. Por padrão, este plug-in está ativado.			
Gestão de ativos [com.snc.asset_management]	Permite gerenciar todos os seus ativos, consumíveis e licenças de software.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.expense_line • com.snc.model • com.snc.organization_management • com.snc.fixed_asset • com.snc.depreciação • com.snc.automation • com.glideapp.home
Gestão de ativos comum [com.sn_itam_common]				
Performance Analytics da Gestão de ativos [com.snc.ast_mgmt_pa]	Performance Analytics para KPIs prontos para uso do Asset Management.	Ativo	falso	
Espaço da Gestão de ativos [com.sn_itam_workspace]	Habilita recursos de ITAM no espaço.	Ativo	falso	• com.sn_itam_recomm • com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace
Espaço da Gestão de ativos - Recomendações [com.sn_itam_recomm]	Recurso de recomendações para espaços.			
Workbench de atribuições [com.snc.assignment_workbench]	Fornece um workbench que os gerentes de atendimento ao cliente podem usar para avaliar os agentes com base em critérios configuráveis, como habilidades e disponibilidade, e, em seguida, atribuir tarefas aos agentes desejados.	Inativo	falso	com.snc.matching_rule
ATF Test Generator and Cloud Runner	Geração de teste com um clique e execução na nuvem para ATF.	Inativo	falso	• com.glide.automated_testing_framework • com.glide.auth.mutual

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[sn_atf_tg] (Disponível na ServiceNow Store)				
Disponibilidade [com.snc.availability] (Novo em Tokyo)	Permite que a organização calcule a disponibilidade de itens de configuração selecionados.	Ativo	falso	• com.snc.cmdb • com.snc.service_portfolio_core
Recuperação Automática [com.glide.autorecovery]	Habilita a funcionalidade de recuperação automática.	Ativo	falso	
Automated Test Framework [com.glide.automated_testing_framework]	Estrutura de teste e ferramentas para criar testes automatizados	Ativo	verdadeiro	• com.glide.rollback • com.glide.ui.angular • com.glide.element_mapping • com.glide.vars
Automated Test Framework - Navegador de aplicações [com.glide.automated_testing_impl.left_nav]	Fornece etapas de ATF que validam o acesso ao navegador de aplicações.	Ativo	falso	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework - IU personalizada [com.glide.automated_testing_impl.custom_ui]	Adiciona a capacidade de testar a IU personalizada.	Ativo	falso	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework - Parâmetros [com.glide.automated_testing_impl.parameters]	Adiciona a capacidade de parametrizar testes de ATF.	Ativo	falso	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework - Relatório [com.glide.automated_testing_impl.report]	Configuração da etapa de teste do Automated Testing Framework Reporting.	Ativo	falso	• com.glide.automated_testing_framework • com.glideapp.report

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Automated Test Framework - Painéis dinâmicos [com.glide.automated_testing_impl.dashboards]	Configuração da etapa de teste do painel dinâmico do Automated Testing Framework.	Ativo	falso	• com.glide.automated_testing_framework • com.glideapp.dashboards
Automated Test Framework - Entrada REST [com.glide.automated_testing_impl.rest_inbound]	Automated Test Framework para solicitações REST de entrada.	Ativo	verdadeiro	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework - Programação [com.glide.automated_testing_impl.schedule]	Ferramentas para programar testes automatizados.	Ativo	falso	com.glide.automated_testing_framework
Automated Test Framework - Erros permitidos [com.glide.automated_testing_impl.wce]	Erros de JavaScript encontrados durante a execução de testes de IU podem ser ignorados ou rastreados como avisos. Os designers de teste podem concluir seu trabalho enquanto os desenvolvedores investigam e resolvem problemas de script.	Ativo	falso	com.glide.automated_testing_framework
Catálogo de serviços do Automated Test Framework [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog]	Configuração da etapa de teste do Catálogo de serviços do Automated Testing Framework.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.automated_testing_framework • com.glideapp.servicecatalog
Automated Test Framework Catálogo de serviços Portal de serviços [com.glide.automated_testing_impl.service_catalog_portal]	Configuração da etapa de teste do Automated Testing Framework para widgets do Catálogo de serviços no Portal de serviços.	Ativo	verdadeiro	com.glide.automated_testing_impl.service_catalog
Portal de serviços do Automated Test Framework [com.glide.automated_testing_impl.service_portal]	Configuração da etapa de teste do Portal de serviços do Automated Testing Framework. Este plug-in só pode ser ativado ativando o plug-in "Portal de serviços - Núcleo".	Ativo	falso	com.glide.automated_testing_framework

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Scripts de teste automatizados para pesquisa [com.glide.automated_testing_impl.survey]	Scripts de teste automatizados para pesquisa.	Ativo	falso	• com.glide.automated_testing_framework • com.snc.assessment_core
Teste automatizado para Virtual Agent [com.glide.cs.atf] (Novo em Utah)	Ativa as capacidades de teste automatizado do Virtual Agent.	Ativo	falso	com.glide.cs
Atribuição automática [com.snc.automatic_assignment]	Permite que qualquer aplicação que use tabelas secundárias de Tarefa [task] use a atribuição automática para encontrar automaticamente os designados qualificados para qualquer tarefa.	Inativo	falso	
Automation Center [com.sn_coe] (Disponível na ServiceNow Store)	Integra consoles de automação e oferece governança e gestão centralizadas de automação de vários fornecedores e empresas em um único espaço.	Ativo	verdadeiro	sn_cmdb_ci_class (1.38.0)
Automation Center [com.sn_ac] (Disponível na ServiceNow Store)	Gerencia e monitora todo o seu cenário de hiperautomação.	Ativo	verdadeiro	com.sn_cmdb_ci_class
Descoberta de automação [sn_auto_discovery] (Disponível no ServiceNow Store)	Cria relatórios a partir de seus dados para mostrar oportunidades de automação.	Ativo	falso	• com.glide.nlu • com.glide.platform_ml

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
AWA Channel Management [com.sn_channel_management]	Plug-in principal que oferece suporte a várias funcionalidades para canais de serviço e filas do AWA no Manager Workspace	Ativo	falso	• com.glide.awa • com.snc.wfo
Mapeamento de usuário do Azure Active Directory [sn_now_azure] (Disponível na ServiceNow Store)	Contém fluxos de trabalho e mapeamentos do usuário ServiceNow para o usuário do Azure Active Directory.	Inativo	falso	• com.glide.channelproxy • com.snc.msteams.app.core
Integração com leitor de crachá [com.snc.badge_reader]	Estrutura de integração do leitor de crachá, que permite que outras aplicações se integrem ao hardware do leitor de crachá.	Inativo	falso	
Agente de Log de Upgrade de Base [com.glide.base_upgrade_logger]		Ativo	falso	• com.glide.ui.mergetool • com.glide.ui.diagnostics
Funcionalidade do conjunto de exportação básica [com.glide.system_export_set]		Ativo	falso	
Cliente de Parâmetro de Comparação [com.sn_bm_client]	Insights de parâmetro de comparação para clientes.	Ativo	falso	com.sn_bm_common
Parâmetro Comum [com.sn_bm_common]	Código comum para Benchmark Insights.	Ativo	falso	
Spoke de Benchmarks [com.sn_bm_client_spoke]	Contém a estrutura de avaliação para recomendações de Benchmarks.	Ativo	falso	com.glide.hub
Prática recomendada - Mudanças de IC em massa	Este plug-in deve ser usado com os modelos de estado legados do Change Management, que	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.bestpractice.bulkchange]	foram usados antes da versão de Geneva. Ele permite que atualizações do CMDB sejam propostas e aplicadas a um ou mais itens de configuração no escopo como parte do processo de gerenciamento de mudanças.			
Best Practice - Change Risk Calculator [com.snc.bestpractice.change_risk]	Cálculos simples de risco e impacto para gestão de mudanças.	Ativo	falso	
Prática recomendada - Fluxo de trabalho de resolução de incidentes [com.snc.bestpractice.incident]	As práticas recomendadas para resolução de incidentes determinam que, em vez de fechar o incidente, o incidente deve ter um estado de Resolvido. Este estado fornece à central de serviços um mecanismo para verificar se o solicitante está satisfeito com a resolução e se o cliente concorda em encerrar o incidente.	Ativo	falso	
Prática recomendada - Relatórios de KPI da ITIL [com.snc.bestpractice.itil.kpi]	Fornece uma série de relatórios que rastreiam os principais indicadores de desempenho (KPI) da gestão de incidentes e da gestão de problemas.	Ativo	verdadeiro	com.glide.metrics
Local de negócio [com.snc.business_location]	Este plug-in oferece suporte a um modelo de dados em que a corporação faz negócios com clientes por meio de canais físicos, como lojas e filiais.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.service_organization • com.snc.cs_base_extension
Funções de negócios [com.snc.businessroles]	Ativa o módulo Funções de negócios. Combinado com outros aplicativos licenciados, fornece funções de negócios e hierarquia para funcionários com integração ao Okta	Inativo	falso	com.sn_content_delivery

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	para provisionamento de acesso durante a integração.			
Regra de negócios V2 [com.glide.business_rule_v2]	Aprimora as regras de negócios para oferecer suporte a condições e comportamentos sem script.	Ativo	falso	
Parte interessada de negócios [com.snc.business_stakeholder]	Contém a função de Parte Interessada de Negócios que autoriza os usuários a aprovar, exibir/ler registros em toda a organização e exibir relatórios. Observe que há uma taxa associada à função de Parte Interessada de Negócios. Não o atribua a usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado.	Ativo	falso	
Estatísticas de compilação de cache [com.glide.stats.cache_build]	Estatísticas de compilação de cache.	Ativo	falso	com.glide.stats
Card Operations [com.sn_bom_credit_card]				
Demonstração do Workbench de atribuição de caso [com.snc.case_assignment_workbench_demo]	Fornece dados de demonstração, como casos de amostra e usuários, para que os recursos do produto Workbench de atribuições possam ser demonstrados em uma instância de não produção. Não deve ser usado em instâncias de produção do cliente.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.customerservice.demo • com.snc.assignment_workbench
Resumo do caso [com.sn_csm_case_digest]	Permite que os usuários enviem atualizações de status de caso e análise de causa raiz para os clientes e as principais partes interessadas internas.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_customerservice • com.sn_csm_doc_template • com.snc.documentviewer • com.sn_publications

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Case Playbook for Complaints [com.sn_csm_complaint_caseflow]	Fornece um tipo de caso de reclamação para capturar os detalhes de uma reclamação do cliente e um playbook que fornece orientação passo a passo durante o ciclo de vida da reclamação.	Ativo	verdadeiro	
Case Playbook for Onboarding [com.sn_csm_onboarding_caseflow]	Fornece um tipo de caso de integração para capturar os detalhes durante a integração de clientes para um produto ou serviço e um playbook que fornece orientação passo a passo por meio do ciclo de vida do processo de integração.	Ativo	verdadeiro	
Case Playbook for Product Support [com.sn_csm_product_support_playbook]	O fluxo de caso para suporte ao produto orienta os agentes de atendimento ao cliente pelas etapas necessárias para resolver problemas do produto.	Ativo	verdadeiro	
Catalog Designer Common [com.glide.ui.ng.cc]	Catalog Designer Common.	Ativo	falso	• com.glide.ui.ng.dc • com.glideapp.workflow
Pacote de conteúdo CCG [sn_itom_ccg_cp] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece o conteúdo do sistema de base, como políticas, coletores de recursos, coletores de configuração e ações de correção para a aplicação Cloud Configuration Governance.	Ativo	falso	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mid • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.get_connection_ • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlparser • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime
Central Dispatch [com.snc.central_dispatch]	Permite a alocação visual de tarefas aos agentes de um expedidor conectado.	Inativo	verdadeiro	com.snc.dhtmlx.scheduler

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Conexão e credencial centralizadas [com.snc.core.automation.connection_credential]	Componentes de conexão e credencial centralizados.	Ativo	falso	
Certification Core [com.snc.certification_core]	Principais estruturas de certificação, como filtros e modelos. O Certification Core é ativado automaticamente quando qualquer uma destas aplicações é ativada: • Certificação do estado desejado (ativa por padrão) • Conformidade da arquitetura • Certificação de dados • Governança, risco e conformidade de TI	Ativo	falso	• com.glide.list_v2 • com.snc.version
Change Management - Política de aprovação [sn_chg_pol_appr]	Recurso do Change Management que ajuda a gerar e configurar aprovações usando as políticas de Aprovação de Mudança.	Ativo	falso	
Change Management - Testes de ATF [com.snc.change_management.atf]	Este plug-in carrega testes de ATF para Change Management quando o plug-in Change Management - State Model está ativo. Os dados de demonstração deste plug-in são necessários para executar com êxito esses testes de ATF.	Inativo	verdadeiro	
Change Management - CAB Workbench [com.snc.change_management.cab]	Recurso do Change Management que permite que os gerentes do CCM agendem, planejem e gerenciem reuniões do	Ativo	verdadeiro	• com.snc.change_management.cab.form_la • com.snc.app.calendar • com.glide.service-portal

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	CCM na plataforma NOW.			• com.snc.app_common.service_portal • com.glide.editor.tinymce
Change Management - Case Intelligence [com.snc.change_management.ml.ccbc]	Recurso do Change Management que usa Predictive Intelligence para identificar automaticamente os casos que podem ter sido causados pela mudança.	Inativo	falso	• com.snc.change_management.ml • com.sn_customerservice
Change Management - Change Model Foundation Data [com.snc.change_management.change_model.foundation]	Dados de base para modelos de mudança, incluindo transições de estado e fluxos de suporte.	Ativo	falso	• com.snc.change_management.change_mo • com.glide.hub
Change Management - Change Models [com.snc.change_management.change_model]	Os modelos de mudança permitem a configuração flexível de modelos de estado e de transição para solicitações de mudança.	Ativo	falso	• com.snc.itsm.state_transition_model • com.snc.itsm.state_transition_model.found
Change Management - Change Models Landing [com.snc.change_management.change_model.landing]	Compreende a interface do usuário usada para criar solicitações de mudança com base em modelos de mudança.	Ativo	falso	com.snc.change_management.change_model
Change Management - Foundation Data [com.snc.change_management.foundation]	Fornece os dados básicos do Change Management, novos estados e prioridades.	Ativo	verdadeiro	com.snc.change_management
Change Management - Change Related Incidents (modo de manutenção) [com.snc.change_management.icbc]	IU e configuração do ambiente clássico de incidentes relacionados a mudanças	Ativo	falso	com.snc.change_request
Gestão de mudanças - Change Schedule [com.snc.change_management.soc]	Programação de mudança.	Ativo	falso	• com.snc.dhtmlx.gantt • com.snc.change_request • com.snc.change_management.soc.color_p

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de mudanças - Change Schedule foundation [com.snc.change_management.soc.foundation]	Change Management - Change Schedule Foundation Data.	Ativo	falso	com.snc.change_management.soc
Change Management - Change Success Score [com.snc.change_management.change_success_score]	Pontuação de sucesso na mudança é uma expressão numérica que representa o histórico de sucesso na mudança de um grupo específico. Ele pode ser usado para avaliar a probabilidade de sucesso futuro e ajudar a determinar o nível de rigor de mudança necessário.	Ativo		• com.snc.change_request • com.snc.pa • com.snc.change_management.change_suc
Change Management - Collision Detector [com.snc.change_collision]	A Detecção de conflito é um recurso da aplicação Change Management que identifica possíveis conflitos de programação com base nos itens de configuração no escopo da mudança ou do usuário ou grupo atribuído para executar uma mudança.	Ativo	verdadeiro	com.snc.maintenance_schedules
Change Management - Seletor de cores [com.snc.change_management.soc.color_picker]	Seletor de cores	Ativo	falso	
Gestão de mudanças - Core [com.snc.change_management]	Plug-in principal de gerenciamento de mudanças do qual os plug-ins Change Management State Model e Standard Change Catalog dependem. Este plug-in atualiza o campo **Tipo** na solicitação de mudança para ter os valores **Normal**, **Padrão** e **Emergência**.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.change_request • com.snc.change.collision

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	O valor de Tipo nas Solicitações de Mudança existentes é atualizado: • Rotina com.glide.context_help-> standard (padrão) • Abrangente -> normal (Normal) • Emergência -> emergência (emergência) Ao criar uma solicitação de mudança, um interceptador solicita o tipo de mudança que você deseja criar.			
Change Management - Inteligência de incidentes [com.snc.change_management.ml.icbc]	Recurso do Change Management que usa Predictive Intelligence para identificar automaticamente incidentes que podem ter sido causados pela mudança.	Ativo	falso	• com.snc.change_management.ml • com.snc.change_management.icbc
Change Management - Mass Update IC [com.snc.change_management.mass_update_ci]	Recurso do Change Management que permite que os solicitantes da mudança proponham e apliquem atualizações associadas a uma solicitação de mudança a um ou mais itens de configuração no escopo de uma mudança.	Inativo	falso	• com.snc.change_management.state_mode • com.snc.bestpractice.bulkchange
Change Management - Predictive Intelligence Core (modo de manutenção) [com.snc.change_management.ml]	Plug-in principal que contém os componentes comuns usados pelos recursos do Change Management Intelligence.	Ativo	falso	• com.snc.change_request • com.glide.platform_ml

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Change Management - Risk Assessment [com.snc.change_management.risk_assessment]	Recurso do Change Management que permite que questionários de avaliação de risco sejam criados e necessários para orientar a avaliação de risco associada a uma mudança solicitada.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.bestpractice.change_risk • com.snc.assessment_core • com.glide.assessment_designer
Change Management - Standard Change Catalog [com.snc.change_management.standard_change_catalog]	Recurso do Change Management que permite que modelos de mudança padrão sejam propostos, aprovados e publicados no ServiceNow Catálogo de serviços.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.change_management • com.glideapp.servicecatalog
Change Management - State Model [com.snc.change_management.state_model]	Este plug-in fornece os modelos de estado atuais do Change Management para os tipos de mudança Padrão, Normal e Emergência, lançados originalmente na versão Geneva.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.change_management • com.snc.process_flow_formatter
Change Management - Success Probability [com.snc.change_management.success_probability] (Novo em Tokyo)	Calcula uma probabilidade para indicar quais são as chances das solicitações de mudança serem concluídas com sucesso sem problemas.	Ativo	falso	com.snc.change_management.change_success_score
Página inicial da visão geral do Change Management [com.glideapp.report.itsm.change.overview]	Ativa um Painel de visão geral do Change Management no navegador da aplicação Change Management.	Ativo	falso	com.glideapp.report
Change Management - Risk Intelligence	Recurso do Change Management que aumenta as capacidades de avaliação de risco	Ativo	falso	com.snc.change_management.ml

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(somente manutenção) [com.snc.change_management.ml.risk]	existentes com Predictive Intelligence para prever o risco de mudança.			
Change Management - Standard Change Template Intelligence [com.snc.change_management.ml.sctp]	Recurso do Change Management que usa Predictive Intelligence para identificar clusters de mudança que podem ser candidatos a modelos de mudança padrão.	Ativo	falso	com.snc.change_management.ml
Fluxos de trabalho do Change Management [com.glideapp.workflow_change_management]	Este plug-in ativa os fluxos de trabalho que controlam os processos de mudança associados aos tipos de mudança Emergência, Padrão e Normal introduzidos na versão Geneva.	Ativo	verdadeiro	com.glideapp.workflow
Solicitação de mudança [com.snc.change_request]	O plug-in Change Request básico que contém as tabelas principais do Change Management, incluindo as tabelas de solicitação de mudança e de tarefa de mudança.	Ativo	verdadeiro	com.glideapp.report.itsm.change.overview
Calendário de solicitação de mudança [com.snc.change_request_calendar]	Este plug-in ativa o Calendário de conflito de mudança introduzido na versão Kingston. Ele permite que você exiba uma solicitação de mudança e seus possíveis conflitos depois que um item de configuração primário, uma data de início planejada e uma data de término planejada forem fornecidos em uma solicitação de mudança.	Ativo	falso	com.snc.app.calendar
Proxy de Canal [com.glide.channelproxy]	Contém a função de Parte Interessada de Negócios que autoriza os usuários a aprovar, exibir/ler registros em toda a organização e exibir relatórios. Observe que há uma taxa associada à função	inativo	falso	com.glide.app.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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	de Parte Interessada de Negócios. Não o atribua a usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado.			
Check-list [com.glide.ui.checklist]	Fornece uma maneira simples de rastrear o andamento das tarefas sem criar registros adicionais, usando check-lists que podem ser adicionadas a qualquer formulário.	Ativo	falso	• com.glide.ui.ng • com.glide.rest.service
Correção e métricas de IC - Adaptador de MECM [sn_mecm_adapter] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite recuperar e exibir as informações de métricas de IC dos ICs afetados.	Ativo	verdadeiro	Nenhum(a)
Spoke do CIDC [com.sn_cicd_spoke]	Fornece subfluxos e ações para chamar os endpoints da REST API de integração contínua de entrega contínua incluídos no plug-in com.glide.continuadelivery.			
Componentes de IU do CIWF [com.sn_ciwf_ui_cmpnt]				
Client Transaction Timings [com.glide.client_transaction]	O plug-in Transação do cliente fornece suporte para rastrear os tempos de renderização do cliente no servidor, alinhando os valores com os tempos de transação do servidor.	Ativo	falso	
Biblioteca de ações na nuvem [sn_itom_cal] (Disponível na ServiceNow Store)	Use as ações e subfluxos prontos para uso da aplicação Cloud Action Library para interagir com os recursos de nuvem da organização. Os recursos de Governança	Ativo	falso	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mid • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.get_connection

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	do ITOM, como o Cloud Configuration Governance, usam essas ações para operar.			• com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlparser • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_licensing
API em Nuvem [com.snc.cloud.api]	Estrutura de API em nuvem.	Inativo	falso	• com.snc.core.automation • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisuber • com.snc.discovery.core
Gestão de configuração na nuvem [com.snc.config.mgmt]	Estrutura de gestão de configuração.	Inativo	falso	• com.glide.rest • com.snc.cloud.core
Cloud Configuration Governance [com.sn.itom.ccg] (Disponível na ServiceNow Store)	Use a aplicação para verificar as definições de configuração dos recursos de nuvem em sua organização em relação a um conjunto de políticas para identificar violações. Depois de identificar a violação, use fluxos de trabalho de correção para atenuá-la.	Ativo	falso	• com.snc.cloud.core • com.glide.hub.action_step.payload • com.glide.hub.action_step.script_mid • com.glide.hub.action_step.get_connection_ • com.snc.itom.license • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.xmlparser • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime • sn_itom_licensing • sn.itom.cal
Cloud Configuration Governance: pacote de conteúdo [com.sn.itom.ccg.cp] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece as políticas do sistema básico, os subfluxos e as ações do Flow Designer para a aplicação Cloud Configuration Governance.	Ativo	falso	com.sn.itom.ccg

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Faturamento dos Insights da nuvem [sn_clin_billing] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece as ferramentas para baixar os dados de cobrança dos recursos provisionados do Amazon Web Services (AWS) e do Microsoft Azure e visualizar os dados em um painel. Use o Faturamento de Insights da nuvem junto com o Cloud Provisioning and Governance em execução somente em instâncias não separadas por domínio.	Ativo	falso	• Dependências do plug-in: ◦ Orquestração ◦ com.snc.cloud.api ◦ com.snc.cmdb.scoped ◦ com.itom.jutils ◦ com.snc.clotho ◦ com.snc.ng.pattern.designer ◦ com.glide.hub.integrations • Dependências da aplicação: ◦ sn_itom_pattern ◦ sn_cmdb_ci_class ◦ sn_cai ◦ sn_cld_intg_core ◦ sn_cld_intg_aws ◦ sn_cld_intg_Azure ◦ sn_cld_intg_gcp ◦ sn_cld_spend_core ◦ sn_cld_spend_aws ◦ sn_cld_spend_Azure ◦ sn_cld_spend_gcp
Cloud Migration Assessment [com.sn_cloud_migration] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite planejar, organizar e rastrear o processo de realocação de recursos de TI e cargas de trabalho empresariais para plataformas em nuvem.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_cloud_mig_base • com.sn_itom_licensing • com.snc.discovery
Base de migração na nuvem [com.sn_cloud_mig_base] (Disponível na ServiceNow Store)	Um plug-in básico para a aplicação Cloud Migration Assessment.	Inativo	falso	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Espaço de operações na nuvem [com.cloud_operations_workspace] (Disponível na ServiceNow Store)	Oferece uma solução abrangente para gerenciar as operações em nuvem da sua organização.	Ativo	falso	• com.snc.cloud.core • com.snc.ng.pattern.designer
Cloud Provisioning and Governance [com.snc.cloud.mgmt]	Cloud Provisioning and Governance - Integração com AWS, Azure, VMware OOB e extensível para adicionar suporte a novas nuvens.	Inativo	falso	• com.glide.service-portal • com.snc.cloud.core • com.snc.config.mgmt • com.snc.runbook_automation
Cloud Provisioning and Governance Núcleo [com.snc.cloud.core]	Cloud Provisioning and Governance Núcleo - Blocos de descoberta e de recursos.	Inativo	falso	• com.snc.discovery.core • com.snc.cloud.api
Provisionamento e governança de nuvem: Google Cloud Connector [sn_cmp_gcp] (Disponível na ServiceNow Store)	Habilita a integração com o Google Cloud Platform.	Ativo	falso	• com.snc.cloud.mgmt • com.snc.pattern.designer • com.snc.ng.pattern.designer
Cloud Provisioning and Governance: Terraform Connector [sn_cmp_terraform] (Disponível na ServiceNow Store)	Oferece a capacidade de provisionar para AWS, Azure, VMware e IBM Cloud. Desenvolva rapidamente, ingerindo seu modelo de infraestrutura como código (IaC) e crie um item do catálogo ServiceNow em minutos.	Ativo	falso	com.snc.cloud.mgmt
Painel de gastos com a nuvem [sn_sam_cld_spend]	Este plug-in fornece informações sobre gastos e economias no SaaS, IaaS e PaaS	Ativo	falso	• com.snc.cloud.api • com.snc.cmdb.scoped • com.snc.discovery • com.itom.jutils

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)				• com.sn_itom_opt_licensing • com.snc.clotho • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.integrations.standard • com.sn_sam_saas
Testes CMDB-ATF [com.snc.cmdb.atf]	Fornece os testes do ATF (Automated Test Framework) do CMDB.	Inativo	falso	com.snc.cmdb
Painel de fundações de dados do CMDB e CSDM [sn_getwell] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece informações sobre os principais indicadores básicos do seu CMDB e do Modelo de dados de serviço comum (CSDM), bem como recomendações para garantir que o CMDB e o CSDM estejam configurados corretamente para uso ideal e para reduzir possíveis riscos.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Painel do CMDB [com.snc.cmdb.dashboard]	Relate a integridade geral do CMDB e do IC agregado no nível de classe.	Ativo	falso	• com.snc.cmdb • com.snc.pa • com.glideapp.canvas
Grupo do CMDB [com.snc.cmdb.group]	Fornece recursos de agrupamento de item de configuração.	Ativo	falso	
Painel de Grupo do CMDB [com.snc.cmdb.group.dashboard]	Relate a integridade dos ICs nos grupos do CMDB em um painel.	Ativo	falso	• com.snc.cmdb • com.snc.pa • com.glideapp.canvas • com.snc.cmdb.group
Mainframe do CMDB [com.snc.cmdb.mainframe]	Um dos plug-ins incluídos no plug-in CMDB estendido, usado para itens de configuração de mainframe.	Inativo	falso	com.snc.cmdb
Categoria de Rádio do CMDB	Um dos plug-ins incluídos no plug-in	Inativo	falso	com.snc.cmdb

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.cmdb.radio.category]	CMDB estendido, usado para itens de configuração de rádio.			
Pesquisa do CMDB [com.snc.cmdb_search]	Pesquisa semelhante a consulta em ICs e relacionamentos do CMDB. Converte uma consulta de estilo livre com sinônimos configuráveis e palavras irrelevantes em uma consulta adequadamente formulada em tabelas do CMDB.	Ativo	falso	com.snc.cmdb
Categoria de telecomunicações do CMDB [com.snc.cmdb.telecom.category]	Um dos plug-ins incluídos no plug-in CMDB estendido, usado para itens de configuração de telecomunicações.	Inativo	falso	com.snc.cmdb
Equipamento de teste do CMDB [com.snc.cmdb.test.equipment]	Um dos plug-ins incluídos no plug-in CMDB estendido, usado para itens de configuração de equipamento de teste.	Inativo	falso	com.snc.cmdb
Espaço do agente CMDB [com.cmdb-workspace]	Habilita recursos do CMDB no Agent Workspace.	Ativo	falso	com.snc.agent_workspace.itsm
Interface do usuário do CMS - Service Management Core [com.snc.service_management_core.cms]	Todos os itens do Sistema de gestão de conteúdo (blocos, páginas e menus) usados para fazer referência às principais aplicações de autoatendimento de TI são empacotados neste plug-in. Também é a base principal para todas as aplicações do Service Management.	Inativo	falso	• com.glide.cms • com.glide.cms.extensões • com.glide.db_images
Espaço do CMDB [sn_cmdb_ws] (Disponível na ServiceNow Store)	Um espaço moderno onde você pode pesquisar o CMDB, entender a integridade e os ICs do CMDB e acessar ferramentas comuns	Ativo	verdadeiro	• sn_cmdb_pg_templts • sn-cmdb-nlq-search

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Coaching [com.sn_coaching]	O módulo Coaching facilita o coaching de funcionários em seu trabalho por meio do uso de oportunidades de coaching (momentos críticos em um processo) que podem ser configuradas condicionalmente.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.skills_management • com.snc.organization_management
Pesquisa de código [com.glide.code-search]	Uma API de pesquisa de código configurável.	Ativo	falso	
Colaboração [com.glide.collaboration]	Descontinuado. Substituído pelo plug-in do Connect.	Inativo	falso	com.glide.connect
Serviços de colaboração [sn_tcm_collab_hook] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de se comunicar pelo Slack. A aplicação integra ferramentas de colaboração com ServiceNow. Você pode usar diretamente uma ferramenta de colaboração de registros de tarefa e como um canal nos planos de comunicação. Você pode iniciar uma conversa a partir de um registro de tarefa com a ferramenta de colaboração de sua escolha. Habilite o Collaboration Services para planos de comunicação para predefinir o Slack ou o Microsoft Teams como um canal de comunicação e colaboração em tempo real.	Inativo	falso	Nenhum(a)
APIs de Colisão [com.glide.collision_detector]	APIs para prever o comportamento do mecanismo de atualização em relação às personalizações.	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Criptografia em nível de coluna [com.glide.now.platform.encryption]	Permite que campos de texto e arquivos anexados sejam criptografados.	Ativo	falso	com.glide.encryption.core
Estatísticas de Coluna [com.glide.column.statistics]	Estatísticas de coluna usadas para sugerir índices de banco de dados.	Ativo	verdadeiro	
Commercial Lines Claims [com.sn_ins_claim_cml] (Disponível na ServiceNow Store)	Digitalização de processos de sinistros comerciais desde o primeiro aviso de perda (FNOL) até a liquidação.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook (2.0.2) • sn_bom (1.8.0) • sn_ins_siu (1.0.0)
Commercial Lines Servicing [com.sn_ins_policy_b2b]	Permite que as seguradoras sejam ágeis e receptivas na resolução de mudanças de apólice de médio prazo e solicitações de clientes comerciais. As transportadoras podem priorizar casos de subscrição por valor premium com regras de negócios inteligentes e eliminar o trabalho manual de baixo valor das filas de subscrição.		Sim	• com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom • com.sn_bom_document • com.sn_ins_uw_b2b
Commercial Lines Underwriting [com.sn_ins_uw_b2b]	Permite que as seguradoras roteiam solicitações de serviço complexas instantaneamente para seguradoras com base em suas diretrizes e regras de subscrição existentes. Os subscritores podem colaborar com as equipes de distribuição e manutenção por meio de um fluxo de trabalho eficiente e transparente.		Não	• com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom
Componentes comuns da aplicação do ITSM Portal de serviços	Componentes de aplicação comuns para Portal de serviços.	Ativo	falso	com.glide.service-portal

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.app_common.service_portal]				
Comunidades [com.sn_communities]	As comunidades permitem que os clientes interajam entre si e compartilhem conhecimento. Não há uma maneira estruturada de disseminar conhecimento ou capturar conhecimento de comunidades e torná-lo parte do atendimento ao cliente e do sucesso do cliente.	Inativo	falso	• com.glide.service-portal • com.sn_communities_global • com.snc.activity_subscriptions • com.snc.gamification • com.snc.csm_unified_theme • com.snc.assignment_workbench • com.glide.processor.ics
Dados de Demonstração de Comunidades [com.sn_communities_demo]	Carrega dados de demonstração para a aplicação da comunidade.	Inativo	falso	• com.sn_communities • com.snc.csm_unified_theme.demo
Extensão da empresa [com.glide.company]	Adiciona colunas de moeda à tabela Empresa [core_company].	Ativo	falso	com.glide.currency
Configuration Compliance [snc_vulc] (Disponível na ServiceNow Store)	Expõe suas vulnerabilidades de segurança relacionadas à configuração de alto impacto e orquestra sua correção em áreas de processo de negócios, operações de TI e segurança da informação frequentemente isoladas. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.security_support.common
Dependências do Configuration Compliance [snc_vulc_dep]	Dependências do sistema exigidas pelo Configuration Compliance. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a		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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	ServiceNow para obter mais detalhes.			
Configuration Management (edição CMDB Enterprise) [com.snc.cmdb.enterprise]	Uma coleção de módulos para itens de configuração especializados, como hardware de rádio, equipamento de teste e hardware do sistema de voz.	Ativo	falso	com.snc.cmdb
Gestão de configuração (CMDB) [com.snc.cmdb]	Fornece a funcionalidade principal para o Configuration Management Database, incluindo hardware empresarial e relacionamentos de item de configuração.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.custom_web_service • com.sn_cmdb_content • com.snc.db.rotation • com.glide.ui.list_v3_components
Configuration Management para aplicações com escopo (CMDB) [com.snc.cmdb.scoped]	Permite que as aplicações com escopo acessem as APIs do mecanismo de identificação.	Ativo	falso	com.snc.cmdb.enterprise
Connect [com.glide.connect]	Fornece uma plataforma de mensagens em tempo real que conecta você a seus colegas de trabalho, ignorando e-mails e documentos estáticos.	Ativo	falso	• com.glideapp.live_feed • com.glideapp.live_common • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.notification.push • com.glide.db_audio
IU de interação do Connect [com.connect-interaction-ui]	Componentes de interface do usuário para adaptar o Suporte do Connect para usar a tabela de interação como uma fonte de verdade.	inativo	falso	• com.glide.interação • com.glide.graphql • com.glide.connect.support • com.glide.connect.ui_components
Conectar APIs programáveis [com.glide.connect.scriptable]	APIs programáveis para Connect.	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Widgets do Portal de serviços do Connect [com.glide.connect.sp_widgets]	Widgets do Portal de serviços do Connect.	Inativo	falso	• com.glide.service-portal • com.glide.connect • com.glide.connect.ui_components
Connect Spoke para Flow Designer [com.glide.connect.v3plus.core.ah]	O Connect Spoke para Flow Designer fornece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem 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.	Ativo	falso	com.glide.connect.scriptable
Suporte do Connect [com.glide.connect.support]	Baseia-se na plataforma de mensagens do Connect e permite que os agentes de suporte forneçam assistência em tempo real aos usuários finais, usando filas.	Inativo	verdadeiro	com.glide.connect
Integrações do Suporte do Connect e Portal de serviços [com.glide.connect.support.service-portal]	Adiciona componentes do Suporte do Connect para uso no Portal de serviços.	Inativo	verdadeiro	• com.glide.service-portal • com.glide.connect.support
Connect Support Manager's Dashboard [com.glide.connect.managers_dashboard]	Fornece uma página inicial e todos os registros de configuração necessários para analisar o Suporte do Connect em relatórios.	Inativo	falso	com.glideapp.report
Roteamento do suporte do Connect [com.glide.connect.support.routing]	Plug-in para habilitar o processador para roteamento da solicitação de suporte do Connect para a fila de bate-papo apropriada.	Inativo	falso	• com.snc.matching_rule • com.glide.connect.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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Portal de atendimento ao consumidor [com.glide.service-portal.consumer-portal]	Ativa o Portal de atendimento ao consumidor, um portal baseado na Web baseado na aplicação Portal de serviços que sua empresa pode usar para fornecer informações e suporte aos consumidores.	Inativo	falso	• com.glide.service-portal.customer-service-base • com.glide.connect.anonymous_support
Análise de conteúdo [com.sn_content_analytics]	Análise de conteúdo	Ativo	falso	com.glide.scope.access.restricted_caller
Automação de Conteúdo [com.sn_content_automation]	Funcionalidade de automação de conteúdo.	inativo	verdadeiro	• com.sn_content_delivery • com.glide.scope.access.restricted_caller
Entrega de conteúdo [com.sn_content_delivery]	Entrega de conteúdo	inativo	verdadeiro	• com.glide.db_images • com.glide.scope.access.restricted_caller • com.glide.service-portal
Experiências de conteúdo [com.sn_content_automation]	Configure e agrupe seu conteúdo em uma campanha usando vários canais para entregar a mensagem certa ao público certo no momento certo.	Ativo	verdadeiro	
Content Governance [sn_cg]	O Content Governance fornece aos funcionários de comunicação um método simplificado para solicitar conteúdo a ser criado para Publicação de conteúdo ou Experiências de conteúdo.	Ativo	verdadeiro	com.sn_content_publishing_store
Gestão de conteúdo [com.glide.cms]	Permite que os administradores criem interfaces de usuário da Web personalizadas com identidade visual com base em uma instância ServiceNow existente. Você deve solicitar a aplicação Sistema de gestão de conteúdo	Inativo	falso	• com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	(CMS) ao ServiceNow pessoal. Em vez de ativar o CMS, use Portal de serviços para novo desenvolvimento. Portal de serviços é uma alternativa ao CMS com uma experiência de usuário refinada e está ativo por padrão no sistema de base. Consulte Service Portal e Content Management and Service Portal .			
Tipos estendidos da Gestão de conteúdo [com.glide.cms.types]	Uma extensão do Content Management que adiciona iFrames e quadros Flash. Você deve solicitar a aplicação Sistema de gestão de conteúdo (CMS) ao ServiceNow pessoal. Em vez de ativar o CMS, use Portal de serviços para novo desenvolvimento. Portal de serviços é uma alternativa ao CMS com uma experiência de usuário refinada e está ativo por padrão no sistema de base. Consulte Service Portal e Content Management and Service Portal .	Ativo	falso	• com.glide.cms.type.flash • com.glide.cms.type.iframe
Publicação de conteúdo [com.sn_content_publishing_store]	A Publicação de conteúdo permite que você se comunique com seus funcionários usando métodos diferentes.	Ativo	verdadeiro	
Classificação de contexto [com.glide.classificação]	Suporte para listas de arrastar e soltar e caixa de diálogo de classificação. A classificação de contexto permite que	Inativo	falso	com.glide.list_v2

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	um usuário classifique uma coleção de registros independentemente dos atributos desses registros. A classificação de contexto é ativada automaticamente com o plug-in SDLC - Scrum Process Pack.			
Ajuda sensível ao contexto [com.glide.context_help]	Fornece um sistema de ajuda sensível ao contexto, fornecendo links para páginas de ajuda específicas. Essas páginas de ajuda podem ser vinculadas à exibição de lista ou formulário de qualquer tabela ou à exibição de formulário de um registro específico em uma tabela.	Ativo	falso	
REST API da ajuda sensível ao contexto [com.glide.context_help.rest_api]	REST API para o sistema de ajuda sensível ao contexto	Ativo	falso	• com.glide.context_help • com.glide.scripted_rest_services
Pesquisa contextual [com.snc.contextual_search]	Exiba artigos relacionados ou itens do catálogo de serviços em um formulário ou produtor de registro.	Ativo	falso	com.snc.application.json_service
Pesquisa contextual - Interna [com.snc.contextual_search.internal]	Um componente de plug-in interno para a Pesquisa contextual.	Ativo	falso	
Pesquisa contextual - Portal de serviços [com.snc.contextual_search.service-portal]	Componentes do Portal de serviços para Pesquisa contextual.	Ativo	falso	• com.snc.contextual_search • com.snc.app_common.service_portal
Contextual Security: Role Management [com.glide.role_management]	Fornece a flexibilidade e o poder para proteger as informações controlando a autorização de leitura/gravação/criação/exclusão.	Ativo	falso	• com.glide.db_view • com.glide.ui_page

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Contextual Security: Role Management V2 [com.glide.role_management.inh_count]	Impede entradas duplicadas em sys_user_has_role para funções herdadas, com base no valor da coluna inh_count.	Ativo	falso	com.glide.role_management
Contextual Security: Role Management V2 REST API [com.glide.role_management.inh_count.rest_api]	Impede entradas duplicadas em sys_user_has_role para funções herdadas, com base no valor da coluna inh_count.	Ativo	falso	• com.glide.role_management.inh_count • com.glide.scripted_rest_services
Continual Improvement Management (CIM) [com.sn_cim]	Plug-in principal para Continual Improvement Management (CIM)	Ativo	verdadeiro	• com.snc.organization_management • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.pa • com.snc.pa.spotlight • com.sn_coaching • com.sn_cim_atf
Continual Improvement Management Testes automatizados [com.sn_cim_atf]	Plug-in ATF para Continual Improvement Management (CIM)	Ativo	verdadeiro	
Gestão de contratos [com.snc.contract_management]	Fornece a capacidade de gerenciar todos os tipos de contratos.	Ativo	verdadeiro	com.snc.asset_management
Contract Management - Comportamento e layouts de formulário [com.snc.contract_management.form_layouts]	Fornece a capacidade de personalizar o layout do formulário da Gestão de contratos.	Inativo	falso	
Configurações de identidade visual da conversa [com.glide.cs.branding]	Configurações de identidade visual da conversa para o cliente de bate-papo da Web.	Ativo	falso	
Configurações gerais de conversa	Configurações gerais de conversa do Virtual Agent.	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.cs.settings]				
Análise de conversa [sn_ci_analytics] (Disponível na ServiceNow Store)	Um painel que ajuda a melhorar as interações do Virtual Agent (VA) com os usuários, fornecendo informações detalhadas sobre dados de conversa, descobrindo quais tópicos confundiram os usuários e descobrindo onde os usuários geralmente são transferidos para atendentes.	Ativo	falso	• com.glide.cs • com.glide.appsee
Conversational Integration com Alexa [com.sn.va.alexa] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que o Virtual Agent interaja com os solicitantes por meio da interface de voz da Amazon Alexa usando os tópicos do Virtual Agent.	Ativo	falso	
Conversational Integration with LINE [sn_va_line]	O plug-in ajuda a interagir com os solicitantes que preferem o aplicativo de mensagens de LINHA para interagir com sua empresa. Os solicitantes incluem contatos de clientes e consumidores.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.hub.integration.runtime • com.snc.ihub_spoke_util_pack • sn_agent_initiated
Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams] (Disponível na ServiceNow Store)	Permita que os solicitantes conversem com o Microsoft Teams ou com atendentes usando a aplicação Microsoft Teams.	Ativo	verdadeiro	
Conversational Interfaces - Diagnóstico [sn_ci_diagnostics]	A Ferramenta de diagnóstico de IC é uma estrutura que permite que um usuário privilegiado (administrador) execute um diagnóstico de vários produtos por meio de scripts e tópicos de VA avançados.	Ativo	falso	com.glide.cs.chatbot.lite

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Recomendações de tópicos do Virtual Agent [sn_topic_recommend]	O plug-in ajuda a identificar tópicos pré-criados do Virtual Agent que podem ser implementados rapidamente na sua organização.	Ativo	falso	
Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) [sn_va_whatsapp_twi]	O plug-in permite o engajamento do cliente no aplicativo de mensagens WhatsApp.	Ativo	verdadeiro	• sn_twilio_spoke • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.cs.custom.adapter • sn_agent_initiated • com.glide.cobject • com.glide.messaging.awa
Bot Interconnect [sn_va_bot_ic] (Disponível na ServiceNow Store)	Virtual Agent O Bot Interconnect funciona como o bot primário em um ambiente de bate-papo diversificado. Ele pode ajudar a reduzir a complexidade e criar uma experiência de bate-papo unificada para os usuários finais. Virtual Agent O Bot Interconnect fornece aos usuários finais acesso a vários canais e uma ampla variedade de tarefas corporativas que estão disponíveis em ServiceNow.	Ativo	falso	com.glide.cs.chatbot
Conversational integration with Slack [sn_va_slack] (Disponível na ServiceNow Store)	Permita que os solicitantes conversem com o Virtual Agent ou com atendentes usando a aplicação Slack	Ativo	falso	
Conversational integration with Workplace from Facebook sn_va_fb_workplace	Permita que os solicitantes conversem com o Virtual Agent ou com atendentes usando a aplicação Workplace from Facebook.	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)				
Conversational Integration with Facebook Messenger sn_va_fb_messenger (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os usuários interajam com agentes virtuais e atendentes usando a aplicação Facebook Messenger.	Ativo	verdadeiro	
IVR conversacional com Amazon Connect [com.sn.va.amz.connect] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os usuários conduzam conversas com um bot por meio do canal telefônico, em uma resposta de voz interativa.	Ativo	falso	API do Virtual Agent (sn_va_as_service)
Virtual Agent API sn_va_as_service (Disponível na ServiceNow Store)	Integra qualquer interface de bate-papo ou bot com o Virtual Agent ou o Bate-papo do agente.	Ativo	falso	• com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.cs • com.glide.cs.chatbot • com.snc.ihub_spoke_util_pack • com.sn_ext_agent_management_util
Adaptador de conversação do Google Business Messages [com.sn.gbm.adapter] (Disponível na ServiceNow Store)	Esta aplicação é para mensagens móveis. A aplicação permite que os usuários finais interajam com o Virtual Agent da ServiceNow e os atendentes por meio de uma interface do Google Business Messages usando o serviço do Google Business Messages.	Ativo	falso	• Dependência de plug-ins: ◦ com.glide.cs.custom.adapter ◦ com.glide.hub.integration.runtime ◦ com.snc.ihub_spoke_util_pack ◦ com.glide.messaging.awa • Dependência da aplicação: sn_agent_initiated
Configuração assistida do Conversational Interfaces	Fornece aos clientes uma orientação visual para configurar as Interfaces conversacionais.	Ativo	falso	• com.snc.guided_setup • com.glide.guided_setup_config

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.ci_guided_setup]				
Página principal do Conversational Interfaces [com.glide.cs.landing_experience]				
Configurações das Interfaces conversacionais [com.glide.cs.admin_console]				
Mensagens de conversa [com.glide.messaging.awa]	Mensagens de conversa			
Conversational SMS Integration with Twilio [com.sn.va.sms.twilio] Modo de manutenção	Integração ao SMS para Advanced Work Assignment	Ativo		
Suporte CORS para REST API [com.glide.rest.cors]	Suporte CORS para REST API	Ativo	falso	
Gestão de custos [com.snc.cost_management]	Rastreia os custos operacionais de itens de configuração e atividades relacionadas à tarefa, aloca os custos para consumidores de negócios e compara as alocações reais com os orçamentos planejados.	Inativo	verdadeiro	com.snc.expense_line
Integração com o Craft.io para o Operações do ciclo de vida do fornecedor [com.snc.sn_supplier_craft]	Fornece uma integração pré-configurada com o Craft.io. O Craft.io é uma plataforma de inteligência de fornecedor que oferece informações validadas e abrangentes sobre fornecedores com os quais uma empresa se envolve.	Inativo	falso	com.snc.sn_supplier_mgmt

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)				
Acesso entre escopos [com.glide.scope.access]		Inativo	falso	
Aplicação de privilégio da aplicação entre escopos [com.glide.scope.privilege]	Sistema para capturar e impor privilégios entre escopos usados por aplicações com escopo	Ativo	falso	
Extensão de CSM para contatos de proxy [com.snc.csm_proxy_contacts]	Permite que usuários internos de uma organização sejam o contato do caso de proxy em nome dos clientes.	Inativo	verdadeiro	com.sn_customerservice
Gestão de pedidos do CSM [com.sn_csm_order_mgmt]				
Suporte ao tema CSS [com.glide.ui.themes]	Fornece suporte para personalizações de CSS para a interface do usuário.	Inativo	falso	com.glide.ui.themes.core
Suporte ao tema CSS - IU 14 [com.glide.ui.themes.doctype]	Fornece temas UI15.	Ativo	falso	com.glide.ui.themes.core
Dados de demonstração de CTI para HRSD [com.sn_hr_cti_demo]	Fornece dados de demonstração da aplicação CTI Softphone para HRSD.	Inativo	falso	• com.snc.cti • com.sn_hr_core
CTI Softphone [com.snc.cti]	Habilita a integração do Twilio usando Notify e OpenFrame para fornecer funções de softphone e recursos de call center. Isso inclui fazer, receber chamadas telefônicas, transferir, manter e mudo. Aplicações como Customer Service e Incident Management fornecem fluxos de	Ativo	verdadeiro	• com.snc.matching_rule • com.sn_openframe • com.snc.notify • com.snc.notify.twilio_direct

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	trabalho de demonstração para CTI.			
Avaliação de crédito [com.sn_bom_credit_asmt]				
Fundação do espaço configurável do CSM e do FSM [com.snc.uib.cwf_workspace]	Oferece suporte à versão refatorada do espaço do agente do fluxo de trabalho do cliente.	Inativo	falso	• com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace • com.snc.uib.cwf_workspace.integrations
Espaço configurável do Customer Service Management [com.snc.uib.csm.agent.workspace]	Oferece suporte à versão refatorada do fluxo de trabalho do cliente Espaço do agente da Customer Service Management.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.uib.cwf_workspace • com.glideapp.servicecatalog.uxfworkspace • com.snc.uib.lookup_verify • com.devsnc_sn_response_templates
Espaço configurável do Customer Service Management [sn_csm_wfo_workspa] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece uma ampla variedade de recursos, como aplicativos de Channel Management, Programação, Coaching e Teams do CSM Manager Workspace.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.skills_management • com.snc.sre • com.snc.pa.customer_service
Pesquisa e verificação do espaço configurável do CSM [com.snc.uib.lookup_verify]	Instala os artefatos de pesquisa e verificação do espaço configurável do CSM, que inclui páginas, macroponents, agentes de dados etc. e podem ser compartilhados em diferentes aplicações.	Inativo	verdadeiro	com.snc.sn_csm_lookup_verify
Informações de tratamento especial do espaço configurável do CSM [com.snc.uib.special_handling_notes]	Instala artefatos de anotações de tratamento especial para o espaço configurável do CSM, que inclui páginas, macroponents, agentes de dados etc. e podem ser compartilhados em diferentes aplicações.	Inativo	falso	
Usuário colaborador do CSM	Permite que você habilite os colaboradores a relatar e colaborar em casos	Ativo	verdadeiro	com.snc.cs_base_extension

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.csm_contributor_user]	criados para clientes, organizações de serviço ou para eles próprios.			
Regras de consulta do CSM [com.snc.csm_query_rules]	Plug-in que contém as regras de consulta para as tabelas CustomerService.	Inativo	falso	com.snc.query_rules
Suporte de moeda para o Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.currency]	Permite que o catálogo de serviços ofereça suporte a moedas totalmente localizadas para preços e opções de itens.	Ativo	falso	com.glide.currency
URL personalizada [com.snc.customurl]	Ative este plug-in para configurar o URL personalizado na instância.	Inativo	falso	com.snc.customurl.interno
URL personalizado - Interno [com.snc.customurl.internal]	Um componente de plug-in interno para APIs de CustomURL com script.	Inativo	falso	
Comunidades de clientes [com.sn_customer_communities]	Permite que você se conecte, interaja e colabore com seus funcionários, clientes, parceiros e possíveis clientes. Ele está disponível somente para clientes licenciados para o Customer Services Management.	Inativo	falso	• com.sn_external_user_register • com.sn_communities
Gestão de projetos do cliente [com.snc.csm_ppm]	Fornece a capacidade de criar e gerenciar projetos para uma conta de cliente e dá aos usuários finais visibilidade de seus projetos por meio do portal. Este plug-in requer o plug-in Customer Service e o plug-in Project Portfolio Suite with Financials.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_customerservice • com.snc.financial_planning_pmo

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Atendimento ao cliente [com.sn_customerservice]	Permite que você forneça serviço e suporte para seus clientes externos usando vários canais de comunicação, como e-mail, web e telefone. Um caso é criado para rastrear o problema relatado ou o serviço solicitado e atribuído a grupos ou agentes. Os agentes de atendimento ao cliente em sua organização trabalham nos casos e resolvem problemas.	Inativo	falso	• com.snc.asset_management • com.snc.state_flows • com.glide.connect.support • com.glide.connect.support.routing • com.snc.assignment_workbench • com.snc.cs_base • com.snc.skills_management • com.snc.assessment_core • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.task_relations • com.snc.tarefa_atividade • com.snc.matching_rule • com.sn_resolutionshaper • com.sn_openframe • com.sn_shn • com.snc.contextual_search.dynamic_filters • com.sn_cs_social
Entidades de extensão da base do Atendimento ao cliente [com.snc.cs_base_extension]	Este plug-in fornece controle de acesso granular por meio de relacionamentos, atributos de perfil de usuário e funções.	Ativo	falso	com.sn_customerservice
Tipos de caso do Atendimento ao cliente [com.snc.csm_case_types]	Permite que os clientes gerenciem processos de caso complexos definindo novos tipos de caso. Um tipo de caso representa um processo de negócios individual e é uma coleção de diversas entradas e tarefas que um agente executa para resolver solicitações do cliente.	Inativo	verdadeiro	com.sn_customerservice
Dados de demonstração de CTI do Atendimento ao cliente	Fornece dados de demonstração para a aplicação CTI Softphone.	Inativo	falso	• com.sn_customerservice • com.snc.cti

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.customerservice_cti_demo]				
Residência do Atendimento ao cliente [com.snc.household]	Permite gerenciar o atendimento ao cliente para consumidores que pertençam à mesma residência. Fornece a capacidade de definir os membros de uma residência e os relacionamentos entre eles.	Ativo	verdadeiro	com.snc.cs_base_extension
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Permite que os clientes capturem o estado atual de uma base de instalação do cliente e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.	Inativo	falso	com.sn_customerservice
Dados de demonstração do Customer Service Management [com.snc.customerservice.demo]	Fornece dados de demonstração para a aplicação Customer Service Management.	Inativo	falso	• com.sn_customerservice • com.glide.service-portal.consumer-portal • com.glide.service-portal.customer-portal • com.snc.case_assignment_workbench_dem • com.snc.work_management.demo • com.snc.planned_maintenance • com.snc.kb_product_entitlements • com.snc.publications_demo • com.snc.shn_demo • com.snc.csm.order • com.snc.csm_fsm_integration
Customer Service Management para pedidos [com.snc.csm.order]	Estende a aplicação Customer Service Management para oferecer suporte a problemas relacionados a pedidos, integrando-se aos sistemas de gestão de pedidos para criar e resolver solicitações do cliente.	Inativo	verdadeiro	com.sn_customerservice

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Atendimento ao cliente móvel [com.sn_csm_mobile]	Habilita a interface do usuário móvel para o Customer Service Management.	Inativo	falso	com.sn_customerservice
Modelo de NLU do Atendimento ao cliente para conversas do Virtual Agent [com.sn_csm.nlu]	Habilita conversas do CSM Virtual Agent.	Ativo	falso	• com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Portal de atendimento ao cliente [com.glide.service-portal.customer-portal]	Habilita o Portal de atendimento ao cliente, um portal baseado na web baseado na aplicação Portal de serviços que sua empresa pode usar para fornecer informações e suporte aos clientes.	Inativo	falso	com.glide.service-portal.customer-service-base
Integração Social do Atendimento ao cliente [com.sn_cs_social]	Integração Social do Atendimento ao cliente, atualmente adiciona mudanças de esquema de dados apropriadas necessárias para cenários de integração social.	Inativo	falso	
Spoke do Atendimento ao cliente [com.snc.customer_service.spoke]	Permite que os usuários do Flow Designer automatizem a criação de casos de atendimento ao cliente e atualizações para casos existentes.	Inativo	falso	Flow Designer - Instalador (com.glide.hub)
Conversas do Virtual Agent do Atendimento ao cliente [com.sn_csm.virtualagent]	Conversas do CSM Virtual Agent	Ativo	falso	• com.sn_customerservice • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Atendimento ao cliente com Gestão de serviços de campo [com.snc.csm_fsm_integration]	Habilita informações de Conta, Contato, Parceiro, Contato de Parceiro e Consumidor do Atendimento ao cliente para a Gestão de serviços de campo.	Inativo	falso	• com.snc.work_management • com.sn_customerservice • com.glide.service-portal.customer-portal
Customer Service with Gestão de solicitações	Fornece uma integração entre o Customer Service Management	Ativo	verdadeiro	com.sn_customerservice

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.sn_cs_sm_request]	e o aplicativo Request Management. Permite que os usuários criem registros de solicitação a partir de um caso do Atendimento ao cliente.			
Customer Service with Service Management [com.sn_cs_sm]	Fornece uma integração entre o Customer Service Management e os aplicativos de Gerenciamento de incidentes, problemas e mudanças. Permite que os usuários criem registros de incidentes, problemas e mudanças a partir de um caso do Atendimento ao cliente.	Ativo	verdadeiro	com.sn_customerservice
Customer Service Install Base Management [com.snc.install_base]	Permite que os clientes capturem o estado atual de sua base de instalação e estabeleçam o relacionamento com quaisquer entidades descendentes que possam afetar seu funcionamento.	Inativo	falso	com.sn_customerservice
Painel para avaliação e pesquisa [com.snc.assessment_core.dashboards]				
Painel do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.dashboard]				
Arquivamento de dados [com.glide.auxdb]	Fornece a capacidade de mover um subconjunto de dados de tabelas grandes para o arquivo de dados. Os candidatos típicos incluem documentos ITIL históricos, como incidentes que foram encerrados no ano passado, mas a funcionalidade também oferece suporte ao arquivamento de documentos não ITIL.	Ativo	falso	com.snc.db.replicate

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Classificação de dados [com.glide.data_classification]		Ativo	verdadeiro	
Certificação de dados [com.snc.certification_v2]	Habilita a certificação de dados no nível de campo, programada ou sob demanda.	Inativo	verdadeiro	• com.glide.list_v2 • com.snc.certification_core
APIs de descoberta de dados [com.glide.data_discovery]	Fornece as APIs para descobrir dados confidenciais.	Ativo	falso	
Filtragem de dados [com.glide.data_filtration] (Novo em Tokyo)	Controla o acesso a tabelas e registros com base em atributos de assunto ao executar consultas de leitura.	Inativo	falso	Nenhum(a)
Suporte para pesquisa de dados e correspondência de registro [com.glide.data_lookup]	Permite que os administradores definam regras que definem automaticamente um ou mais valores de campo quando determinadas condições são atendidas. Este plug-in substitui completamente a Pesquisa de prioridade. Qualquer lógica personalizada definida na regra de negócios CalculatePriority deve ser traduzida manualmente para a nova definição de pesquisa de dados de prioridade.	Ativo	verdadeiro	
Pesquisa de dados e suporte de correspondência de registro para Catálogo de serviços [com.glide.data_lookup.catalog]	Permite que os administradores executem pesquisas de dados para variáveis nas telas do item do Catálogo de serviços, nos itens solicitados e nas tarefas do catálogo enquanto um usuário preenche os valores contidos nas variáveis.	Ativo	falso	• com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glide.data_lookup

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Política de dados 2 [com.glide.data_policy2]	Define requisitos obrigatórios ou somente leitura para campos de tabela.	Ativo	falso	
Estruturas de dados [com.snc.datastructure]	Fornece tipos de elemento: DataStructure e DataObject para dados de ponderação que podem ser armazenados internamente como JSON e utilizados por meio da API DataStructure.	Ativo	falso	
Migração fora da linha da coluna do banco de dados [com.glide.db.offrow_migration]	Elementos de IU/Script para permitir que colunas compatíveis sejam movidas para fora da linha.	Inativo	falso	
Rotação do banco de dados [com.snc.db.rotation]	Fornece a capacidade de dividir tabelas grandes em tabelas menores e mais gerenciáveis. Essas tabelas menores contêm um período especificado de dados e a tabela com os dados mais antigos é limpa continuamente.	Ativo	falso	
Rotação de banco de dados com tabelas padrão [com.snc.db.rotation_default_tables]	Adiciona a funcionalidade de rotação do banco de dados às tabelas padrão.	Ativo	falso	com.snc.db.rotation
Armazenamento de banco de dados para arquivos de áudio [com.glide.db_audio]	Permite que arquivos de áudio sejam carregados e armazenados no banco de dados e referenciados em HTML.	Ativo	falso	
Armazenamento de banco de dados para imagens [com.glide.db_images]	Permite que as imagens sejam carregadas e armazenadas no banco de dados e referenciadas em HTML.	Ativo	falso	
Armazenamento de banco de dados para arquivos de vídeo	Permite que os arquivos de vídeo sejam carregados e armazenados	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.db_video]	no banco de dados e referenciados em HTML.			
Exibições de banco de dados [com.glide.db_view]	Permite definir junções de tabela para fins de relatório.	Ativo	falso	
Exibições de banco de dados para Gestão de serviços [com.snc.service.db_views]	Exibições de banco de dados predefinidas para Service Management.	Ativo	falso	• com.glide.db_view • com.snc.service • com.snc.problema • com.snc.incidente • com.glide.metrics
Componentes DataTables 1.1.0 [com.glide.ui.ng.datatables]	Componentes DataTables 1.1.0	Inativo	falso	
Modelo de custo de gestão financeira padrão [com.snc.financial_management_mode]	Fornece um modelo de custo pré-configurado e interface para permitir que os analistas financeiros reúnam dados de gastos e gerem relatórios. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com sua equipe de conta ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.financial_management
Administração de usuário de desenvolvimento delegado [com.sn_dd_user_admin]	Administração de usuário de desenvolvimento delegado.	Ativo	falso	
Desenvolvimento delegado [com.glide.delegated_development]	Suporte para desenvolvimento controlado por usuários que não têm direitos	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	administrativos completos.			
Experiência de solicitação delegada (modo de manutenção) [com.glideapp.servicecatalog.request_management.delegated_request_experience]	Habilita solicitações delegadas para itens do catálogo e ativa o tipo de variável Solicitado para e o campo Solicitado para no item solicitado	Ativo	falso	• com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glideapp.servicecatalog.requested_fo
Excluir recuperação [com.glide.delete_recovery]	Fornece a capacidade de recuperar itens excluídos individuais, incluindo todos os itens excluídos em cascata relacionados.	Ativo	falso	
Excluir recuperação: suporte à exclusão parcial [com.glide.delete_recovery.partial_undelete]	Estende o plug-in Excluir recuperação para oferecer suporte ao cancelamento parcial da exclusão de registros de uma transação.	Ativo	falso	com.glide.delete_recovery
Demanda Principal [com.snc.demand_core]	O plug-in Núcleo de demanda ajuda a planejar, organizar, e gerenciar demandas com recursos básicos.	Ativo	falso	
Gestão de demandas [com.snc.demand_management]	Auxilia na captura da demanda e fornece ferramentas para triá-la, avaliá-la e priorizá-la. Somente o upgrade é permitido para este plug-in. A ativação deve ser feita por meio do plug-in padrão do PPM.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.process_flow_formatter • com.snc.assessment_core • com.snc.timeline_visualization • com.snc.bucketchart_workbench
Depreciação [com.snc.depreciation]	Capacidades de depreciação principais.	Ativo	falso	
Designer comum [com.glide.ui.ng.dc]	Fornece componentes comuns exigidos por designers, como o designer de formulário e o designer de teste.	Ativo	falso	• com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
Certificação do estado desejado [com.snc.certification_desired_state]	Avalia os registros para ver se eles correspondem a um estado desejado, programado ou sob demanda.	Ativo	verdadeiro	com.snc.certification_core

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
DevOps [sn_devops] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece informações de dados, acelera a mudança e aumenta a visibilidade do seu ambiente DevOps.			
Configuração de DevOps [sn_devops_config] (Disponível na ServiceNow Store)	Gerencia e valida dados de configuração em seu ambiente DevOps usando um único sistema.	Ativo	falso	sn_cdm
Insights de DevOps [sn_devops_insights] (Disponível na ServiceNow Store)	Mostra os resultados do seu processo geral de DevOps em um painel orientado por dados.			
DevOps Integration with Rally [sn_devops_rally] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece integração com o Broadcom Rally para expor dados como projetos, histórias de usuários e defeitos da ferramenta Rally na aceleração de mudança do DevOps. Em seguida, você pode associar esses objetos de planejamento do Rally a confirmações e pipelines para rastreabilidade e aceleração de mudanças completas.	Ativo	falso	com.sn_devops
Utilitário DevOps [com.snc.sn_devops_util] (Novo em Tokyo)	Atua como uma interface para chamar APIs globais do DevOps.	Ativo	falso	
Biblioteca Gantt DHTMLX [com.snc.dhtmlx.gantt]	Biblioteca DHTMLX Gantt.	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Biblioteca do Agendador do DHTMLX [com.snc.dhtmlx.scheduler]	Biblioteca do Agendador do DHTMLX.	Ativo	falso	
Monitoramento de diagnóstico [com.glide.monitor.diagnostics]	Fornece monitoramento de diagnóstico avançado de cada nó em uma instância ServiceNow.	Ativo	falso	
Substituições de dicionário [com.glide.dictionary_override]	Permite que valores de Dicionário específicos sejam substituídos por elementos de tabela estendidos. Por exemplo, este plug-in permite que o valor padrão do campo Atribuído a na tabela Incidente seja diferente do valor padrão especificado para o campo Atribuído a na tabela Tarefa.	Ativo	falso	
Padrões de descoberta e mapeamento de serviços [com.sn_itom_pattern] (Disponível na ServiceNow Store)	Implanta padrões adicionais de Discovery e Service Mapping.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Descoberta para tecnologia operacional [com.sn_otsm_discovery]				
Proxy de download de distribuição [com.glide.dist_download_proxy]	Proxy para baixar uma distribuição. Este plug-in é ativado automaticamente quando o MID Server é ativado, para lidar com as solicitações REST para downloads de arquivo que um MID Server envia para a instância.	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Administração da Inteligência para documentos [com.snc.docintel_admin] (Disponível na ServiceNow Store)	Melhor experiência de administração para Inteligência para documentos.	Ativo	falso	• Inteligência para documentos (sn_docintel) • Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)
Serviço de documentos [com.sn_bom_document]				
Modelos de documento [com.snc.document_templates] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite criar modelos de documento HTML e PDF para gerar letras ou documentos padrão. Automatiza e simplifica o processo de preenchimento, assinatura e revisão de um documento online.			
Document Template Integration with AdobeSign [sn_dt_adobesign] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que você use a aplicação Adobe Sign para assinar documentos que são gerados a partir de ServiceNow Modelos de documento.	Ativo	verdadeiro	Nenhum(a)
Document Template integration with DocuSign [sn_dt_docusign] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que você use a aplicação DocuSign para assinar documentos que são gerados a partir de ServiceNow Modelos de documento.	Ativo	verdadeiro	Nenhum(a)
Configuração de documentos [com.glide.doc.config]	Fornece um recurso para criar uma configuração de índice (que está adicionando um índice) e uma configuração de documento, como números de página, para um documento	Ativo	falso	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	PDF que é gerado a partir de um documento HTML. O plug-in fornece recursos para navegar facilmente pelo PDF usando Tabela para Conteúdo e Configuração de Documento.			
Suporte de domínio - Instalador de extensões de domínio [com.glide.domain.msp_extensions_installer]	Habilita a separação de domínio para Cloud Provisioning and Governance. As instâncias que ativam o Domain Separation devem instalar este plug-in. Além da funcionalidade no plug-in Domain Support, este plug-in instala o Domain Support - Domain Extensions que inclui melhorias adicionais de separação de domínio para todos os clientes de domínio, incluindo provedores de serviços gerenciados. Se o plug-in Domain Support já estiver ativo, o conteúdo do plug-in Domain Support - Domain Extensions não será instalado na instância.			
Registros dinâmicos relacionados para espaço configurável [com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec]	Os registros relacionados dinâmicos fornecem aos agentes acesso a informações relacionais com base no contexto do registro atual. O administrador pode configurar definições de registro relacionadas que aumentam a produtividade do agente, disponibilizando dados no contexto da ação que o agente está executando.			
Agendamento dinâmico [com.snc.dynamic_scheduling]	Agendamento dinâmico para aplicações de gestão de serviços com suporte para recomendações	Inativo	falso	• com.snc.matching_rule • com.snc.service_management.core

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	de tarefa em massa e atribuição automática baseada em intervalo.			
Tradução dinâmica [com.glide.dynamic_translation]	Adiciona a capacidade de traduzir o texto fornecido do idioma de origem para o idioma de destino usando provedores externos de tradução automática.	Ativo	falso	com.glide.hub.integrations
Tradução dinâmica para Virtual Agent [com.glide.cs.dynamic.translation.virtual_agent] (Novo em Tokyo)	Ativa a Tradução dinâmica do Virtual Agent.	ativo	falso	• com.glide.dynamic_translation • com.glide.dynamic_translation.va_async
Spoke do Dynamic Translation [com.glide.dynamic_translation_spoke]	Fornece ações que permitem a capacidade de traduzir texto(s) de um idioma para outro(s) e de detectar o idioma de determinado texto.	Ativo	falso	• com.glide.hub • com.glide.hub.integration.runtime
Número de telefone compatível com E164 [com.glide.phone_number]	Garante que todas as informações necessárias para um número de telefone sejam incluídas e formatadas corretamente para rotear com êxito uma chamada internacional pela rede telefônica pública de um território.	Ativo	verdadeiro	
E-mail: suporte OAUTH para IMAP e SMTP [com.glide.email.oauth]	Suporte para autenticação de e-mail XOAUTH e XOAUTH2.	Inativo	falso	• com.glide.email_accounts • com.snc.platform.security.oauth
E-mail: suporte para processamento de e-mail pela Microsoft Graph API. [glide.email.graph] (Novo em Tokyo)	Processa e-mails de entrada usando o Microsoft Graph API.	Ativo	falso	• com.glide.email_accounts • com.snc.platform.security.oauth • com.glide.email.oauth

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Restrição do Acesso aos E-mails [com.glide.email_access_restriction]	Permite substituições condicionais da ACL da tabela de e-mail	Ativo	falso	
Contas de e-mail [com.glide.email_accounts]	Permite que você defina contas de e-mail e configurações em registros individuais.	Ativo	falso	
Filtro de Endereço de E-mail [com.glide.email_address_filter]	APIs e estruturas de dados para filtragem de endereço de e-mail	Ativo	falso	
Criação automática de usuário de e-mail [com.glide.email_createuser]	Define glide.email.create_userid_from_email=true para que, quando a criação automática de usuários estiver habilitada, o UserID de usuários recém-criados corresponda ao endereço de e-mail do usuário. Também amplia a coluna sys_user.user_name para 100 bytes para acomodar UserIDs mais longos com base em endereços de e-mail.	Ativo	falso	
Cliente de e-mail [com.glide.email_client]	Permite enviar e-mail diretamente de qualquer registro	Ativo	falso	com.glide.email_address_filter
Modelo do Cliente de e-mail [com.glide.email_client_template]	O modelo define o conteúdo padrão do cliente de e-mail.	Ativo	falso	
Resumo de e-mail [com.glide.email_digest]	Resumo de e-mail	Ativo	falso	• Notificações baseadas em assinatura • Notificações de e-mail de saída • com.glide.notification.preference.service
Filtros de E-mail [com.glide.email_filter]	Filtra e-mails em diferentes caixas de correio ou lixo eletrônico, dependendo dos cabeçalhos e do assunto.	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	Ignora qualquer e-mail que contenha um convite VCAL.			
Plug-in de visualização de notificação por e-mail [com.glide.email_notification_preview]	Permite que você visualize facilmente uma notificação por e-mail ServiceNow sem enviar a notificação. Isso permite que você visualize as notificações em tempo de design.	Ativo	falso	
Script de notificação por e-mail para resultados da Pesquisa contextual [com.snc.adv_cxs_results_email_script]	Fornece script para incorporar resultados de pesquisa contextual com base em Inteligência preditiva recursos adicionais e recursos de pesquisa em notificações por e-mail.	Inativo	falso	
Retenção de e-mail [com.glide.email_retention]	Fornece política de retenção para e-mail.	Ativo	falso	• com.glide.mailbox • com.glide.auxdb
Serviço de E-mail [com.glide.email.service]	Define o javascript e a REST API para enviar e-mail.	Ativo	falso	com.glide.mailbox
Cancelar assinatura de e-mail [com.glide.email_unsubscribe]	Adiciona a capacidade de incluir um link de cancelamento de assinatura nas notificações.	Ativo	falso	• com.glide.email_ordered_processing • com.glide.notification.subscription
Separação de e-mail/SMS [com.glide.email.sms_separation]	Separação do envio de SMS e e-mail adicionando uma coluna à tabela de e-mail. Impede que as mensagens SMS reduzam o envio de mensagens de e-mail e vice-versa. A ativação deste plug-in fará com que o e-mail pare de ser enviado durante a ativação. Em sistemas com tabelas de e-mail grandes, isso pode levar horas e não é recomendado.	Ativo	falso	com.glide.notification

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Ajuda integrada [com.glide.embedded_help]	Fornece conteúdo de ajuda direcionado a um usuário em uma página de IU. Os administradores podem criar ajuda integrada personalizada para ajudar os usuários com processos de negócios específicos em uma organização.	Ativo	falso	com.glide.ui.hopscotch
Ajuda integrada para ServiceNow Flow Designer [com.glide.hub.flow_designer_embedded_help]	Este plug-in é para o painel de ajuda integrada no Flow Designer. Em Quebec, há um painel de ajuda para ajudar os usuários a acessar facilmente a documentação no Flow Designer sem precisar navegar até o site de documentação.	Ativo	falso	
Central do funcionário [com.snc.employee_center]				
Central do funcionário - Core [com.snc.employee_center_core]				
Central do funcionário - Pro [com.snc.employee_center_pro]				
Central do funcionário - Pro [com.sn_ex_employee_center_pro]	Employee Center Pro	Falso	Inativo	com.sn_hr_service_portal
Integração da Central do funcionário com Zoom [com.snc.sn_ex_ec_zm] (Disponível na ServiceNow Store)	Habilita a integração da Central do funcionário com o Zoom.	Ativo	verdadeiro	sn_ex_esp

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de documentos de funcionários [com.sn_employee_document_management]	Permite que você gerencie um grande número de documentos de funcionários com eficiência. Fornece espaço de armazenamento e um sistema de arquivamento que permite recuperar documentos facilmente, bem como definir quem pode exibir documentos confidenciais e quando limpar documentos. **Importante:** Para usar o Employee Document Management, o plug-in Human Resources Scoped App: Core deve estar licenciado e ativado.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.documentviewer • com.glide.scope.access.restricted_caller
Integração de Relacionamentos do funcionário com NAVEX EthicsPoint [sn_hr_navex_ep] (Disponível na ServiceNow Store)	Extrai casos de relacionamento do funcionário do NAVEX EthicsPoint para a plataforma ServiceNow, permitindo que um agente de RH trabalhe em casos de relacionamento do funcionário de uma instância ServiceNow.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Central de serviços ao funcionário [com.sn_hr_service_portal]	Ativa uma estrutura de portal que permite aos administradores criar uma experiência de autoatendimento amigável em dispositivos móveis para os usuários.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.connect.support • com.glide.connect.sp_widgets • com.sn_content_delivery • com.sn_content_automation • com.glide.va.sp_widgets • com.glideapp.user_criteria.scoped.api
EMR Help [sn_ind_rmt_help]	Simplifica e agiliza o processo de envio de ServiceNow solicitações de serviço de TI	Inativo	verdadeiro	• com.glide.encryption • com.sn_ind

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)	relacionadas a um sistema de registro médico eletrônico (EMR).			
Bloco de anotações de fluxo de trabalho criptografado [com.snc.encrypted_scratchpad]	Suporte para bloco de anotações criptografado no contexto de fluxo de trabalho e nas atividades de execução de fluxo de trabalho.	Ativo	falso	• com.glideapp.workflow • com.glide.encryption
Núcleo de criptografia [com.glide.encryption.core]	Scripts e lógica comuns entre Edge Encryption e Suporte de criptografia.	Inativo	falso	
Bloco de anotações de fluxo de trabalho criptografado [com.snc.encrypted_scratchpad]	Suporte para bloco de anotações criptografado no contexto de fluxo de trabalho e nas atividades de execução de fluxo de trabalho.	Inativo	falso	• com.glideapp.workflow • com.glide.encryption
Notificações baseadas em mecanismo [com.glide.email_engine_notifs]	Contêiner para notificações por e-mail baseadas em mecanismo. Contém um conjunto de notificações por e-mail padrão. Instalado somente em novos z-boots.	Ativo	falso	
Provedor de serviço Web aprimorado - Comum [com.glide.web_service_provider_v2]		Ativo	falso	com.glide.web_service_provider
Gestão de ativos empresariais [com.sn_eam] (Disponível no ServiceNow Store)	Fornece uma solução abrangente de ponta a ponta para gerenciar o ciclo de vida completo de ativos que não sejam de TI, fornecendo visibilidade profunda do estado do ativo, minimizando o tempo de inatividade caro e maximizando a vida útil do ativo.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_eam_core • com.snc.procurement • com.sn_itam_recomm • com.snc.asset_management • sn_cmdb_ci_class • com.sn_itam_common • com.sn_ent • com.sn_risk_calormap
Environmental, Social, and	Fornece recursos para coletar, gerenciar e relatar dados e atividades de	Ativo	verdadeiro	• com.sn_grc • com.sn_grc_workspace

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Governance Management [com.sn_esg] (Disponível na ServiceNow Store)	Environmental, Social, and Governance (ESG) organizacionais para as partes interessadas, incluindo investidores, clientes e reguladores.			• com.sn_compliance • com.snc.goal_framework • com.sn_grc_metric
Assinatura Eletrônica [com.snc.esign]	Permite a assinatura eletrônica de documentos no desktop e no dispositivo móvel. Os signatários podem assinar com suas credenciais, como uma confirmação ou como uma assinatura eletrônica digitada ou desenhada.	Ativo	falso	• com.snc.signaturepad • com.snc.document_management • com.snc.documentviewer
ERP Customization Mining [com.snc.uib.sn_erp_mining] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite o uso da mineração de personalização do ERP para identificar candidatos de aplicação personalizados para replataforma.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.sn_erp_integration • com.glide.platform_ml
Tela do ERP [com.snc.sn_erp_integration] (Disponível na ServiceNow Store)	Habilita o acesso a tabelas remotas para o ERP Customization Mining.	Ativo	falso	com.glide.script.vtable
Portal ESS (implementado na Gestão de conteúdo) [com.glide.cms.extensions]	Aplicação de gestão de conteúdo do portal ESS. Os dados de demonstração incluem o portal ESS real. Você deve solicitar a aplicação Sistema de gestão de conteúdo (CMS) ao ServiceNow pessoal. Em vez de ativar o CMS, use Portal de serviços para novo desenvolvimento. Portal de serviços é uma alternativa ao CMS com uma experiência de usuário refinada e está ativo por padrão	Ativo	verdadeiro	com.glide.cms

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	no sistema de base. Consulte Service Portal e Content Management and Service Portal .			
Conteúdo da interface do Event Management Mobile [com.em-mobile-app]	Conteúdo do conteúdo da interface móvel do Event Management.	Inativo	falso	
Explorador de métrica da Gestão de eventos [com.sn-em-metric-explorer]				
Página inicial da visão geral da Gestão de eventos [com.glideapp.report.em]	Página inicial da visão geral da Gestão de eventos	Inativo	falso	• com.glideapp.report • com.glideapp.itom.snac
Estatísticas de evento [com.glide.stats.event]	Estatísticas do evento.	Ativo	falso	com.glide.stats
Gestão de evidências [com.sn_evidence_management]	Permite coletar, categorizar, reter e proteger evidências que podem ser usadas em casos que exigem coleta e revisão de artefatos para uma investigação.	Ativo	verdadeiro	
Suporte ao plano de execução para o catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.execution_plan]	Planos de execução do Catálogo de serviços.	Ativo	verdadeiro	com.glide.execution_plan
Expense Line [com.snc.expense_line]	Tabela de expense line principal que permite o acompanhamento de custos. Integrado à gestão de ativos, CMDB, gestão	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	de custos e gestão de contratos.			
CMDB estendido [com.snc.extended_cmdb]	Fornece itens de configuração especializados, como hardware de rádio, equipamento de teste e hardware do sistema de voz.	Inativo	falso	com.snc.cmdb
Conteúdo externo para o plug-in da Pesquisa com IA [com.glide.ais.external_content] (Novo em Utah)	Permite a ingestão de conteúdo externo para a Pesquisa com IA.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Armazenamento de dados de arquivo externo [com.sn.external_files]	Armazena informações sobre arquivos em sistemas de terceiros e fornece ações para gerenciar as informações.			
Clo da Gestão de serviços de instalações [com.snc.facilities_service_automation]	Gerencia solicitações de instalações e permite que os usuários relatem e rastreiem solicitações por local. Para exibir solicitações em um plano de produção, o plug-in Instalações Visualização Workbench (com.snc.facilities_service_automation.fvw) é necessário. Arquivos de integração instalados quando o Workbench de visualização de instalações (com.snc.facilities_service_automation.fvw) também está instalado. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.service_management.core

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Portal do CMS da Gestão de serviços de instalações (somente modo de manutenção) [com.snc.facilities_service_automation.cms]	Permite iniciar a automação de serviços de instalações e outras aplicações de gestão de serviços a partir de uma única página do CMS. Gerencia solicitações de instalações e permite que os usuários relatem e rastreiem solicitações por localização em um plano de produção. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.facilities_service_automation • com.snc.service_management.core.cms
Instalações Service Management Mobile (somente modo de manutenção) [com.snc.facilities_service_automation_m]	Gerencia componentes móveis de gestão de serviços de instalações.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.facilities_service_automation • com.snc.service_management_m
Normalização de Campo [com.snc.field_normalization]	Fornece suporte para limpar dados confusos por meio de normalização e transformação.	Inativo	verdadeiro	• com.glide.vars • com.glide.system_update_set
Fornecimento de peças avançado para serviço de campo [com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing] (Novo em Tokyo)	Permite que os agentes de serviço de campo solicitem e forneçam várias peças. Os agentes podem receber notificações móveis quando solicitações de peças são feitas por seus colegas.	Inativo	verdadeiro	com.snc.fsm_advanced_parts_sourcing
Field Service Capacity Management [com.snc.fsm_capacity_management]	Oferece capacidades para gerenciar a capacidade da tarefa para grupos e agentes de campo.	Ativo	falso	com.snc.work_management

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Field Service Contractor Management [com.snc.fsm_contractor_management]	Permite terceirizar tarefas de serviço de campo. As empresas prestadoras de serviço podem reatribuir tarefas a agentes de campo e eles podem trabalhar nas tarefas atribuídas	Ativo	verdadeiro	• com.snc.work_management • com.snc.outsourced_service_provider
Operações da equipe de serviço de campo [com.snc.fsm_crew_scheduling]	Ajuda as organizações a atribuir o mesmo conjunto de recursos repetidamente a tarefas diferentes. Isso simplifica o processo de programação e permite que os agentes de serviço de campo trabalhem juntos de forma mais consistente.	Ativo	verdadeiro	com.snc.work_management
Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management]	Fornece suporte para programar e gerenciar tarefas de trabalho no local.	Inativo	falso	• com.snc.service_management.core • com.sn_shn • com.snc.assignment_workbench • com.snc.central_dispatch • com.snc.wo_signature_pad • com.snc.wm_questionnaire • com.snc.dynamic_scheduling
Gestão de horas de acesso de Field Service Management [com.snc.fsm_access_hours]	Habilita a gestão de horas de acesso para tarefas de ordem de serviço.	Ativo	falso	com.snc.work_management
Portal do CMS da Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management.cms]	Permite iniciar o Field Service Automation e outros aplicativos de gestão de serviços a partir de uma única página do CMS.	Inativo	falso	• com.snc.work_management • com.snc.service_management.core.cms
Recomendações de tarefas inteligentes da Gestão de serviços de campo	Fornece funcionalidade para recomendar tarefas para atribuição a técnicos de serviço de campo, bem como gerenciar critérios que podem ser usados para fazer	Ativo	falso	com.snc.work_management, com.snc.task_recommendations

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.fsm_task_recommendations]	as recomendações de atribuição de tarefa.			
Espaço configurável do expedidor da Gestão de serviços de campo [com.snc.uib.fsm_dispatcher_workspace]	Fornece os componentes e as páginas do FSM para oferecer suporte a fluxos do expedidor no Agent Workspace.	Ativo	falso	• com.snc.uib.fsm_agent_workspace • com.sn_fsm_components
Espaço configurável da Gestão de serviços de campo [com.snc.uib.fsm_agent_workspace]	Fornece componentes, listas e formulários do FSM para oferecer suporte ao FSM no Agent Workspace.	Ativo	falso	• com.snc.uib.cwf_workspace • com.snc.work_management
Field Service Management - Experiência do cliente [com.snc.fsm_customer_experience]	Envolva os clientes com atualizações relevantes sobre problemas relatados	Ativo	falso	• com.snc.csm_fsm_integration • com.snc.notify.twilio_direct
Dados de demonstração da Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management.demo]	Dados de demonstração da Gestão de serviços de campo que abrangem os domínios médico e de telecomunicações. OBSERVAÇÃO: a instalação deste plug-in adiciona novas tabelas e relacionamentos de item de configuração ao banco de dados.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.work_management • com.snc.wo_signature_pad
Dados de demonstração de geolocalização da Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management_geolocation.demo]	Habilita recursos de geolocalização para a aplicação Field Service Management.	Inativo	verdadeiro	com.snc.work_management.demo
Field Service Management Mobile [com.snc.work_management_m]	Adiciona o menu do Field Service Management à interface do usuário móvel.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.service_management_m • com.snc.work_management

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Fluxos do Flow Designer de programação do Field Service Management [com.snc.sn_app_fsm_scheduling_flows] (Novo em Utah)	Atualiza a programação de um agente para maximizar a utilização se ocorrer um evento não planejado durante o turno.	Inativo	falso	• com.snc.work_management • com.snc.dynamic_scheduling • com.snc.agent_schedule
Serviço de campo - Questionário [com.snc.wm_questionnaire]	Crie questionários para pedidos de trabalho ou tarefas de pedidos de trabalho.	Inativo	falso	
Mapa de serviço de campo [com.snc.fsm_map]	Exibe o mapa de expedição para exibir agentes, tarefas e rotas de agente.	Ativo		com.snc.work_management
Espaço do agente da Gestão de serviços de campo [com.snc.agent_workspace.fsm]	Permite que os usuários do serviço de campo gerenciem ordens de serviço e tarefas usando o Espaço do agente do FSM. Este plug-in ativa o plug-in Agent Workspace (com.agent_workspace).			
Programação de tarefa de vários dias de serviço de campo [com.snc.fsm_multiday_tasks]				
Serviço de campo - Assinatura eletrônica [com.snc.wo_signature_pad]	Crie PDFs para pedidos de trabalho encerrados que incluem o nome e a assinatura do cliente e um resumo do trabalho concluído.	Inativo	falso	• com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad
Programação de recursos de serviço de campo [com.snc.fsm_resource_scheduling] (Novo em Utah)	Permite que a configuração de equipamentos compartilhados, como guindastes e escavadeiras, seja configurada como recursos programáveis.	Ativo	verdadeiro	com.snc.fsm_crew_scheduling
Spoke do serviço de campo	Permite que os usuários do Flow Designer	Inativo	falso	Flow Designer - Instalador (com.glide.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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.field_service_spoke]	automatizem a criação de ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço e atualizações para ordens de serviço e tarefas de ordem de serviço existentes.			
Pacote de tarefas de serviço de campo [com.snc.fsm_task_bundle] (Disponível na ServiceNow Store)	Habilita a gestão de tarefas de ordem de serviço agrupadas.	Ativo	falso	com.snc.work_management
Planejamento de território de serviço de campo [com.snc.fsm_territory_planning] (Novo em Tokyo)	Permite a definição e a gestão de territórios para casos de uso específicos do serviço de campo. Ao usar a Gestão de territórios de serviço de campo com pedidos de trabalho e recursos, os clientes podem garantir que as tarefas de pedido de trabalho sejam programadas somente para agentes de campo com um território correspondente.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.work_management • com.snc.territory_planning
Serviço de campo com gestão de projetos [com.snc.wm_ppm]	Habilita a integração do Field Service Management com o aplicativo Project Management. Este plug-in ativa o plug-in Project Management, que pode exigir licenças adicionais.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.work_management • com.snc.financial_planning_pmo
Serviço de campo com demonstração da Gestão de projetos [com.snc.wm_ppm_demo]	Dados de demonstração para a integração da Gestão de serviços de campo com a aplicação Gestão de projetos.	Inativo	falso	• com.snc.wm_ppm • com.snc.work_management.demo • com.snc.customerservice.demo
Serviço de campo com suporte de locais de serviço	Permite criar um novo local de serviço a partir do WO/WOT sempre que o local preferencial	Ativo	verdadeiro	com.snc.work_management, com.sn_fsm_components

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.fsm_service_locations]	não existir entre os locais armazenados.			
Finance Close Automation [sn_fcms]	Reduza o risco de fechamento com automação de tarefa inteligente	Inativo	verdadeiro	• sn_fin • sn_fcms_intg • com.glide.scope.access.restricted_caller
Finance Common Architecture [com.sn_fin] (Disponível na ServiceNow Store)	Mantém dados primários, como origens de ERP (Enterprise Resource Planning), entidades jurídicas, períodos contábeis e assim por diante.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.calendar_fiscal • com.snc.fin_dep • com.glide.scope.access.restricted_caller • com.glide.web_service_insert_multiple
Finanças – ERP Integration [com.sn_fcms_integrations] (A partir da versão Utah, Finance – ERP Integration será renomeado como ERP Integration Framework.) (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece suporte de integração entre a plataforma ServiceNow e sistemas ERP comuns.	Inativo	falso	
Gestão de serviços financeiros [com.snc.finance_service_automation] (Somente modo de manutenção) Planejado para descontinuação em março de 2025 ou fim do prazo da assinatura.	Gerencia solicitações financeiras e permite que os usuários relatem e rastreiem essas solicitações. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.service_management.core

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Finance Service Management Mobile [com.snc.finance_service_automation_m]	Gerencia os componentes móveis do Finance Service Management.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.finance_service_automation • com.snc.service_management_m
Cobrança financeira [com.snc.service_charging]	Permite que analistas financeiros e proprietários de unidades de negócios meçam e mostrem cobranças com base no consumo real de serviços. Obtenha informações sobre seus serviços e a utilização desses serviços por cada departamento. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com sua equipe de conta ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.itfm_core
Mecanismo de modelagem [com.snc.financial_management]	Permite que os analistas financeiros reúnam dados de gastos, criem modelos de custo e gerem relatórios para mostrar como os fundos estão sendo usados. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com sua equipe de conta ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.itfm_core • com.snc.financial_planning • com.snc.cost_management • com.snc.service_charging
Financial Management para APM [com.snc.financial_management_for_apm]	Permite a integração do Financial Management com o Application Portfolio Management, fornecendo Modelos de custo pré-configurados.A ativação deste plug-in em	Ativo	falso	com.snc.financial_management

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com sua equipe de conta ServiceNow para obter detalhes.			
Financial Management para CSM [com.snc.financial_management_for_csm]	Os plug-ins do Customer Service Management e do Field Service Management fornecem integração com o aplicativo Financial Management. Esses plug-ins adicionam alocações de custos para as aplicações CSM e FMS, bem como painéis e relatórios. Os administradores financeiros podem usar essas alocações de custos no workbench de gestão financeira para alocar, rastrear e relatar despesas.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.financial_management • com.sn_customerservice
Financial Management para FSM [com.snc.financial_management_for_fsm]	Permite a integração do Financial Management com Field Service Management, fornecendo modelos de custo pré-configurados e um painel. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com sua equipe de conta ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.financial_management • com.snc.work_management • com.snc.pa • com.snc.pa.fm.fsm
Financial Management para GPS [com.snc.financial_management_for_spm]	Permite a integração do Financial Management com o Service Portfolio Management, fornecendo modelos de custo pré-configurados. A ativação deste plug-in em	Ativo	verdadeiro	• com.snc.financial_management • com.spm_owner_workspace

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com sua equipe de conta ServiceNow para obter detalhes.			
Planejamento financeiro [com.snc.financial_planning_default_definition]	Fornece definição de plano financeiro pré-configurada e todos os sets artefatos que permitem aos analistas financeiros planejar custos, fazer previsões e avaliar as despesas reais versus planejadas. O planejamento leva em consideração uma ampla variedade de itens em sua infraestrutura, incluindo ativos, mão de obra e os itens de configuração no CMDB. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com sua equipe de conta ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.financial_planning
Financial Services Operations - Core [com.sn_bom]				
Financial Services Business Customers Lifecycle Operations [com.sn_bom_clo_b2b]				
Financial Services Business Deposit Operations [com.sn_bom_deposit_b2b]	Aplicação específica para operações de depósito de negócios com foco em originação, serviço e fechamento de contas de depósito e faz parte do produto Financial Services Operations.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook • sn_bom • sn_bom_document

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Novo em San Diego)				
Financial Services Complaint Management [com.sn_bom_compl]				
Financial Services Know Your Customer [com.sn_bom_kyc]				
Financial Services Personal Customers Lifecycle Operations [com.sn_bom_clo_b2c]				
Financial Services Personal Deposit Operations [com.sn_bom_deposit_b2c] (Novo em San Diego)	Aplicação específica para operações de depósito pessoal com foco na originação, manutenção e fechamento de contas de depósito e faz parte do produto Financial Services Operations.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook • sn_bom • sn_bom_document
Financial Services Remote Tables (Novo em San Diego)				
Financial Services Treasury Operations [com.sn_bom_treasury]				
Calendário fiscal [com.snc.fiscal_calendar]	Permite gerar e gerenciar diferentes tipos de calendário fiscal que são usados em várias aplicações financeiras. A ativação deste plug-in em	Inativo	falso	com.glide.dynamic_operands.datetime

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com sua equipe de conta ServiceNow para obter detalhes.			
Ativo fixo [com.snc.fixed_asset]	Rastreamento de ativo fixo principal	Ativo	falso	
Custos Fixos [com.snc.fixed_costs]	Custos Fixos	Ativo	falso	com.glide.metrics
Cliente de fluxo [com.glide.hub.flow.client]	A API do lado do cliente para interagir com fluxos, subfluxos e ações	Ativo	falso	com.glide.hub.scriptable.plan.runners
Flow Designer - Designer [com.glide.hub.designer]	Flow Designer - Designer	Ativo	falso	com.glide.hub.designer_backend.suite
Flow Designer - Painel de relatório do mecanismo [com.glide.hub.flow_reporting.dashboard]	Painel de PA de relatórios do mecanismo de fluxo para Flow Designer.	Ativo	falso	• com.glide.hub.flow_reporting • com.glide.painéis
Flow Designer - Mecanismo de fluxo [com.glide.hub.flow_engine]	Componentes de tempo de execução do Flow Designer.	Ativo	falso	
Flow Designer - Relatório do Mecanismo de Fluxo [com.glide.hub.flow_reporting]	Componentes de relatório do mecanismo de fluxo.	Ativo	falso	• com.glide.hub.flow_engine • com.glideapp.dashboards
Flow Designer - Instalador [com.glide.hub]	Pacote de plug-ins necessários para oferecer suporte ao aplicativo Flow Designer Designer.	Ativo	falso	• Flow Designer - Mecanismo de fluxo • Flow Designer - Relatório do Mecanismo de Fluxo • com.glide.hub.flow_reporting.dashboard • Acompanhamento de saída • Etapa de ação do Flow Designer - Log

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
				• Etapa de ação do Flow Designer - Script • Etapa de ação do Flow Designer - CRUD • com.glide.hub.action_step.notification • Etapa de ação do Flow Designer - CORE • com.glide.hub.action_step.service_catalog • com.glide.hub.designer_backend.model • Etapa de ação do Flow Designer - E-mail • Ações de nível de sistema do Flow Designer • Connect Spoke para Flow Designer • Flow Designer - Designer • com.glide.hub.action_step.email_header • com.glide.hub.action_step.look_up_email_a • Cliente de dependência da aplicação
Etapa de ação do Flow Designer - CORE [com.glide.hub.action_step.core]	Etapa de ação - Operações principais no GlideRecord.	Ativo	falso	com.glide.hub.action_step.template
Etapa de ação do Flow Designer - CRUD [com.glide.hub.action_step.crud]	Etapa de ação — Operações CRUD no GlideRecord.	Ativo	falso	com.glide.hub.action_step.template
Etapa de ação do Flow Designer - E-mail [com.glide.hub.action_step.email]	Etapa de ação para e-mails.	Ativo	falso	• com.glide.email.service • com.glide.hub.action_step.template
Etapa de ação do Flow Designer - Log [com.glide.hub.action_step.log]	Etapa de ação - Log.	Ativo	falso	com.glide.hub.action_step.template

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Etapa de ação do Flow Designer - Notificação [com.glide.hub.action_step.notification]	Etapas de ação para notificações.	Ativo	falso	• com.glide.notification • com.glide.hub.action_step.template
Etapa de ação do Flow Designer - Construtor de carga [com.glide.hub.action_step.payload]	Etapa de ação - Construtor de carga	Ativo	falso	com.glide.hub.action_step.template
Etapa de ação do Flow Designer - Script [com.glide.hub.action_step.script]	Etapa de ação - Script.	Ativo	falso	com.glide.hub.action_step.template
Etapa de ação do Flow Designer - Catálogo de serviços [com.glide.hub.action_step.service_catalog]	Etapa de ação - Catálogo de serviços.	Ativo	falso	com.glide.hub.action_step.template
Modelo de etapa de ação do Flow Designer [com.glide.hub.action_step.template]	Componentes de tempo de design do modelo de etapa de ação.	Ativo	falso	
Gatilho de ação do Flow Designer [com.glide.hub.flow_trigger]	Planos de ação que mapeiam um gatilho (registro, e-mail, REST) para uma ação.	Ativo	falso	com.glide.hub.flow_engine
Back-end do Flow Designer Designer [com.glide.hub.designer_backend.suite]	Pacote de plug-ins necessários para oferecer suporte ao aplicativo Flow Designer Designer.	Ativo	falso	• com.glide.hub.action_step.log • com.glide.hub.action_step.script • com.glide.hub.action_step.crud • com.glide.hub.action_step.e-mail • com.glide.hub.action_step.notification • com.glide.hub.action_step.core • com.glide.hub.designer_backend.model • com.glide.hub.action_type.system

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Flow Designer Designer Model [com.glide.hub.designer_backend.model]	Modelo de dados e REST API para representar planos de processo como fluxos, ações e etapas.	Ativo	falso	• com.glide.element_mapping • com.glide.hub.flow_engine • com.glide.hub.flow_trigger • com.glide.hub.flow_reporting • com.glide.hub.action_step.template
APIs do executor do plano programável do Flow Designer [com.glide.hub.scriptable.plan.runners]	As APIs necessárias para executar fluxos, subfluxos e ações por meio de script.	Ativo	falso	com.glide.hub.flow_engine
Suporte do Flow Designer para o Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.flow_designer]	Designer de fluxo do Catálogo de serviços	Ativo	verdadeiro	com.glide.hub.flow_trigger.catalog
Ações de nível de sistema do Flow Designer [com.glide.hub.action_type.system]	Definições de tipo de ação para funções de baixo nível, como operações GlideRecord.	Ativo	falso	com.glide.hub.designer_backend.model
Flow Template Builder [com.sn_flow_template] (Novo em San Diego)				
Designer de Formulário [com.glide.ui.ng.fd]	Designer de Formulário	Ativo	falso	• com.glide.ui.ng.dc • com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
Personalização de formulário [com.glide.ui.personalize_form]	Permite que os usuários personalizem o layout de qualquer exibição de formulário.	Ativo	falso	com.glide.ui.doctype
Agent Workspace do FSM	Permite que os usuários gerenciem ordens de serviço e tarefas no espaço do agente.	Inativo	falso	com.agent_workspace

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.agent_workspace.fsm]				
Programação de turnos do FSM [com.snc.sn_fsm_shift_shdl] (Disponível na ServiceNow Store)	Habilita a gestão das funcionalidades de programação de turno do agente para a Otimização da força de trabalho da Gestão de serviços de campo.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.sn_wfo_cfg_ws • com.sn_shift_planning_host • com.snc.uib.agent_shift_planning • com.snc.skills_management • com.snc.skill_determination • com.snc.sn_wfo_skill_review • com.glide.dynamic_translation
FSM Team Performance Management [com.snc.sn_fsm_team_mgmt] (Disponível na ServiceNow Store)	Gerencia as funcionalidades de desempenho da equipe para a Otimização da força de trabalho da Gestão de serviços de campo.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.sn_fsm_shift_shdl • com.sn_team_perf • com.snc.pa • com.snc.pa.insights • com.snc.pa.spotlight • com.snc.work_management_pa
FSO Process Optimization Content Pack [sn_bom_po] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece recursos de Otimização de processos para aplicações do Financial Services Operations.	Inativo	falso	• com.sn_process_optimization • sn_bom
Biblioteca Fullcalendar [com.snc.fullcalendar]	Biblioteca Fullcalendar v2.5.0.	Inativo	falso	
Geolocalização [com.snc.geolocation]	Usa o Google Maps para rastrear usuários, planejar rotas eficientes entre locais e ajudar a encontrar tempos de viagem precisos. O sistema localiza usuários a partir das informações de latitude e longitude fornecidas por seus dispositivos móveis.	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Spoke do GitHub [com.sn.github.spoke]	O GitHub Spoke for IntegrationHub fornece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar tarefas do GitHub.			
Spoke do Gitlab [com.sn.gitlab.spoke]	O GitLab Spoke for IntegrationHub fornece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar o Gitlab.			
Servidor de conversa do Glide [com.glide.cs]	Servidor de conversa do Glide.	Inativo	verdadeiro	• com.glide.connect.support • com.glide.cs.branding • com.glide.cs.live_agent_settings • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Adaptadores de servidor de conversa do Glide [com.glide.cs.adapter]	Adaptadores de servidor de conversa do Glide	Ativo	falso	• com.glide.cs • com.glide.app.externo • com.glide.channelproxy • com.snc.bot_install_ui
Metadados do Glide [com.glide.metadata]	Suporte a metadados principais.	Ativo	falso	
Exclusão de metadados do Glide [com.glide.metadata_delete]	Suporte para exclusão de metadados principais.	Ativo	falso	• com.snc.metadata • com.snc.metadata_tree
Extensões da Estrutura de Registro em Log do Glide [com.glide.log]	Contém extensões para a estrutura de registro em log do glide e a API de script.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Tradução de notificação do Glide	Adiciona a capacidade de enviar e-mails em vários idiomas com	Ativo	falso	com.glide.localization_framework.installer

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.notification.translation] (Novo em Tokyo)	base nas preferências do destinatário.			
Virtual Agent do Glide [com.glide.cs.chatbot]	Ativa a estrutura do Virtual Agent e os outros plug-ins necessários.	Ativo	falso	• com.glide.cs.chatbot.lite • com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.cs.nlu.tópicos • com.glide.nlu.intent.discovery • com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery • com.glide.nlu.msluis.intent.discovery
Glide Virtual Agent Lite [com.glide.cs.chatbot.lite]	Ativa a versão Lite da plataforma de bot do Virtual Agent e outros plug-ins necessários.	Ativo	falso	• com.glide.cs • com.glide.va.sp_widgets • com.glide.cs.adapter • com.glide.cs.settings • com.glide.cs.tópicos • com.glide.service-portal.agent-chat • com.glide.cs.topic_blocks • com.snc.conversation_builder
Gestão global de arquivos de aplicações [com.snc.global_app_files]	Componentes de IU e utilitários para gerenciar arquivos de aplicações no escopo global.	Ativo	falso	• com.glide.scripted_rest_services • com.glide.ui.ng
Goal Framework [sn_gf] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite o planejamento estratégico e ajuda a definir e construir prioridades estratégicas e associar objetivos para a organização. Esta aplicação facilita que personas, como agentes de estratégia, SRO, ePMO e gerentes de portfólio, rastreiem a execução da estratégia, associando itens de trabalho e planejamento, como demanda, projeto	Ativo	falso	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	e portfólio aos objetivos definidos.			
Goal Framework for SPM [sn_gfa] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de monitorar o andamento do objetivo em tempo real, automatizando o valor real dos destinos de qualquer origem presente na Now Platform.	Ativo	verdadeiro	sn_gf
Spoke do Google Calendar [com.sn.gcalendar.spoke]	O Google Calendar Spoke for IntegrationHub fornece ações que um criador de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar o Google Calendar.			
Plug-in do Google Maps [com.glideapp.google_maps]	Permite a exibição do Google Maps no produto como páginas de mapa.	Ativo	falso	• com.glide.ui.ng • com.glide.rest.service
Delegação granular [com.glide.granular_service_delegation]	Delegue atribuições e aprovações específicas a outro usuário por um período.	Inativo	falso	
Esquema GraphQL para pesquisa contextual [com.snc.contextual_search.graphql]	Fornece o esquema GraphQL para serviços de pesquisa contextual	verdadeiro	falso	com.glide.graphql
Esquema GraphQL para Conhecimento na Gestão de portfólios da aplicação Contextual Search [com.snc.knowledge3.graphql]	Fornece o esquema GraphQL para origens de pesquisa contextual, como Conhecimento	verdadeiro	falso	com.snc.contextual_search.graphql
GRC: Audit Management [com.sn_audit]	A aplicação GRC: Audit Management fornece um processo centralizado para as equipes de auditoria interna automatizarem o	Inativo	verdadeiro	• com.sn_grc • com.glide.ui.ng • com.snc.common_workbench

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	ciclo de vida completo da auditoria. As auditorias orientadas por projeto permitem que os auditores rapidamente criem escopo para compromissos, conduzam trabalho de campo, coletem evidências de controle e rastreiem observações de auditoria.			
GRC: Audit Management Workspace [sn_audit_workspace]				
GRC: Business Continuity Management – Componentes [sn_bcm_components]	Fornece componentes sísmicos para a aplicação Business Continuity Management			
GRC: Business Continuity Management – Core [sn_bcm]	Fornece recursos para configurar os dados principais e o espaço necessários para as aplicações de gestão de continuidade de negócio.			
GRC: Business Continuity Planning [sn_bcp]	Fornece capacidades para as equipes de gestão de continuidade de negócios criarem, revisarem e aprovarem planos de continuidade de negócios e recuperação de desastre.			
GRC: Business Impact Analysis [sn_bia]	Fornece fluxos de trabalho estruturados para equipes de gestão de continuidade de negócios para avaliar o impacto de uma interrupção em recursos críticos, como processos de negócios, aplicações e locais.			
GRC: Crisis Management [sn_recovery]	Fornece capacidades para que as equipes de gestão de continuidade de negócio ativem planos de continuidade 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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	durante exercícios de plano e eventos de crise reais.			
GRC: Compliance UCF [com.sn_comp_ucf]	O plug-in GRC: Compliance UCF é um complemento que fornece ao GRC: Policy and Compliance Management a capacidade de baixar conteúdo regulatório e controles comuns do Unified Compliance Framework (UCF).	Inativo	falso	com.sn_compliance
GRC: Mobile [com.sn_grc_mobile]	Existem duas aplicações principais de GRC que são exibidas no aplicativo GRC Mobile: Policy and Compliance Management e Risk Management. Existem duas aplicações principais de GRC que são exibidas no aplicativo GRC Mobile: Policy and Compliance Management e Risk Management.	Inativo	falso	com.glide.sg , com.glide.sg.agent_native_client
GRC: Performance Analytics Integration [com.sn_grc_pa]	GRC: Performance Analytics Integration permite que os gerentes de risco e conformidade monitorem continuamente os principais indicadores de risco e controle usando os recursos de relatório avançados fornecidos pelo Performance Analytics.	Inativo	falso	com.sn_grc
GRC: Policy and Compliance Management [com.sn_compliance]	A aplicação GRC: Policy and Compliance Management fornece um processo centralizado para criar e gerenciar políticas, padrões e procedimentos de controle interno que são mapeados de forma cruzada para regulamentações externas e práticas recomendadas. A aplicação fornece fluxos de trabalho estruturados para a	Inativo	verdadeiro	• com.sn_grc • com.snc.com_attest

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	identificação, avaliação e monitoramento contínuo de atividades de controle.			
GRC: Predictive Intelligence [com.sn_grc_pred_intel]	Permite que os clientes utilizem os algoritmos de aprendizado de máquina para uma ampla variedade de casos de uso de GRC, como atribuição de problema. Este plug-in pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.glide.platform_ml • com.sn_grc
GRC: Dependências de perfil de GRC [com.snc.grc_profile_dep]	Instala todos os plug-ins dependentes necessários para oferecer suporte à aplicação GRC Profile.	Ativo	falso	• com.snc.grc.common • com.snc.planned_task_v2
GRC: Regulatory Change Management [com.sn_grc_reg_change]	A aplicação Regulatory Change Management permite que os clientes verifiquem as próximas mudanças regulatórias, avaliem seu impacto e implementem mudanças relacionadas a risco e conformidade, garantindo a conformidade regulatória geral.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep • com.glide.hub.action_step.sftp • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime
Integração do GRC com a Thomson Reuters Regulatory Intelligence [com.sn_grc_int_tr]	Use a integração do GRC com a aplicação Thomson Reuters Regulatory Intelligence para integrar com a plataforma Thomson Reuters Regulatory Intelligence e consumir os feeds da Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI) em sua instânciaServiceNow.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_policy_dep • com.snc.grc_risk_dep
GRC: Advanced Risk [com.sn_risk_advanced]	Como tomador de decisões, em qualquer nível da empresa, você pode exibir informações atualizadas sobre a postura de risco da sua organização. Vincule	Ativo	verdadeiro	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.grc_risk_dep

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	declarações de risco intermediário a riscos, bem como declarações de risco de nível empresarial. Sua equipe de gestão de riscos pode fornecer um acúmulo de declarações de risco e pontuações, desde o risco mais granular até a declaração de risco de nível empresarial mais alta. Além disso, como gerente de risco, você pode monitorar eventos de risco, relacioná-los a riscos existentes, executar tarefas de raiz análise de causa e rastreia todas as tarefas de correção.			
GRC: DevOps Accelerator [com.sn_grc_devops] (Disponível na ServiceNow Store)	Mapeia os objetivos de controle extraídos de regulamentações, padrões e estruturas, como controles CIS, NIST 800-53, ISO 27002, PCI DSS etc., para a política de DevOps como um mecanismo de código (PaCE). Essas políticas são fornecidas pelo pacote de conteúdo de políticas do DevOps Config. Isso permite que os gerentes de conformidade e DevOps monitorem preventivamente a conformidade do controle, obtenham visibilidade em tempo real das evidências da execução da política de PaCE e permitam o gerenciamento de exceções.	Ativo	falso	Nenhum(a)
GRC: Gestão de riscos [com.sn_risk]	A aplicação GRC: Risk Management fornece um processo centralizado para identificar, avaliar, responder e monitorar continuamente os	Inativo	verdadeiro	• com.sn_grc • com.snc.risk_asmt

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	riscos corporativos e de TI que podem afetar negativamente as operações de negócios. A aplicação também fornece fluxos de trabalho estruturados para a gestão de avaliações de risco, indicadores de risco e problemas de risco.			
GRC: Risk Management Dependencies [com.snc.grc_vrm_dep]	Instala todos os plug-ins dependentes necessários para oferecer suporte à aplicação GRC Risk Management.	Ativo	falso	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.risk_asmt
GRC: SIG Questionnaire Integration [com.sn_sig_asmt]	O plug-in GRC: SIG Questionnaire Integration instala o questionário Shared Assessments Standardized Information Gathering (SIG) para uso com a aplicação GRC: Gestão de riscos do fornecedor.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.assessment_core • com.sn_vdr_risk_asmt • com.snc.sig_asmt_core • com.snc.document_management
GRC: Vendor Risk Management [com.sn_vdr_risk_asmt]	A aplicação GRC: Vendor Risk Management permite que as partes interessadas da gestão de riscos identifiquem, avaliem e gerenciem o risco em todo o ecossistema do fornecedor.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_comp_asmt • com.snc.vendor_core • com.sn_grc • com.snc.vdr_risk_asmt_designer • com.snc.vendor_portal
GRC: Vendor Risk Management Dependencies [com.snc.grc_vrm_dep]	Instala todos os plug-ins dependentes necessários para oferecer suporte à aplicação GRC Vendor Risk Management.	Ativo	falso	• com.snc.grc_profile_dep • com.snc.vdr_risk_asmt_designer • com.snc.vendor_core • com.snc.sig_asmt_core • com.snc.assessment_core • com.snc.document_management • com.snc.vendor_portal
GRC: Virtual Agent [com.sn_grc_virtual_agent]	O GRC:Virtual Agent fornece funcionalidade de bot de bate-papo para operações comuns de GRC.			

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
GRC: Workbench [com.sn_grc_workbench]	O Workbench de GRC utiliza informações do CMDB para mostrar os relacionamentos ascendentes e descendentes em todas as aplicações. Esses relacionamentos permitem mapeamento e modelagem de riscos consistentes em toda a empresa. O Workbench de GRC não funciona com o GRC legado.	Inativo	falso	com.sn_grc
Group Life Servicing [com.sn_ins_group_life] (Disponível na ServiceNow Store)	Gestão de seguro de vida em grupo.	Ativo	verdadeiro	com.snc.csm_contributor_user
Criador de aplicações assistido [com.glide.sn-guided-app-creator]	Permite que os usuários configurem aplicações de negócios personalizadas que estão imediatamente prontas para uso.	Ativo	falso	com.sn_appcreator
Decisões guiadas (somente modo de manutenção) [com.snc.guided_decisions]	Habilita a estrutura e o mecanismo de execução para criar decisões orientadas.	Ativo	falso	• com.glide.decision_table • com.snc.guided_decisions_guidance • com.glide.hub
Decisões guiadas - Orientação (somente modo de manutenção) [com.snc.guided_decisions_guidance]	Habilita a estrutura para criar uma orientação para decisões orientadas.	Ativo	falso	• com.glide.hub • com.snc.guided_decisions_guidance_globa
Decisões guiadas - Entidades globais de orientação (somente modo de manutenção) [com.snc.guided_decisions_guidance_global]	Este plug-in global é carregado como dependente da Orientação de decisões guiadas para acessar entidades globais.	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Integração de notícias para o Operações do ciclo de vida do fornecedor [com.snc.sn_supplier_news] (Disponível na ServiceNow Store)	Recupere notícias recentes e outros artigos dos canais de notícias preferenciais. Há uma integração pré-configurada com Microsoft Bing disponível com este aplicativo.	Inativo	falso	Nenhum(a)
Decisão guiada - Próxima ação recomendada [com.snc.next_best_action]	Recomenda ações relevantes, como decisões guiadas, para um determinado contexto. O plug-in permite definir regras para recomendar as próximas ações recomendadas.	Ativo	falso	com.sn_next_best_action_list
Decisões guiadas para Playbook no espaço [com.snc.guided_decisions_playbook_experience]	Habilita tipos de atividade, definições e componentes de IU para a exibição de decisões guiadas em um Playbook no espaço.	Ativo	falso	• com.snc.guided_decisions • com.snc.guided_decisions_guidance • com.glide.playbook_experience.config
Experiência de decisões guiadas [sn_ga_exp] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os clientes usem Decisões guiadas com Playbooks, Recommended Actions e outros recursos.	Inativo	falso	com.snc.guided_decision
Configuração da Configuração assistida [com.glide.guided_setup_config]	Fornece aos clientes uma configuração no Conteúdo da Configuração assistida.	Ativo	falso	
Configuração assistida para CMDB [com.snc.cmdb.guided_setup]	Fornece aos clientes uma orientação visual para configurar o CMDB. Requer IU principal.	Ativo	falso	• com.snc.guided_setup • com.snc.cmdb
Configuração assistida para Performance Analytics	Fornece aos clientes orientação visual para configurar o Performance Analytics. Requer IU principal.	Ativo	falso	• com.snc.guided_setup • com.snc.pa • com.glideapp.dashboards

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.pa.guided_setup]				
Configuração assistida para ServiceNow Flow Designer [com.glide.hub.flow_designer_guided_tours]	Um tour guiado instruindo os usuários sobre como começar a criar um fluxo.	Ativo	falso	
Estrutura da Configuração assistida [com.snc.guided_setup]	Fornece aos clientes orientação visual para configurar aplicações ServiceNow.	Ativo	falso	• com.glideapp.ui_components • com.glide.scripted_rest_services • com.glide.embedded_help • com.glide.scoped_analytics_framework
Designer de Tour Guiado [com.glide.sn_tourbuilder]	ServiceNow O Guided Tour Designer, também conhecido como GTD, é uma maneira simplificada de criar um tour guiado. Ele fornece uma interface fácil de usar, arrastar e soltar para criar rapidamente tours guiados sem escrever nenhum código. Você pode adicionar, excluir, modificar e reordenar etapas, bem como testar o tour visualizando-o.	Ativo	falso	
Guided Tours [com.glide.guided_tours]	Um tour guiado fornece uma orientação de um procedimento em uma página de IU. Os administradores podem desenvolver tours guiados personalizados para ajudar os usuários com processos de negócios específicos em uma organização.	Ativo	falso	• com.glide.ui.hopscotch • com.glide.embedded_help
Hardware Asset Management (somente modo de manutenção) [com.sn_hamp]	O Hardware Asset Management Professional se concentra em impulsionar a automação e as práticas padrão prescritivas para gerenciar ativos de hardware físico em todo o ciclo de vida do ativo	Ativo	falso	com.sn_hwnorm

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	de ponta a ponta, desde a aquisição até o descarte.			
Normalização de Modelo de Hardware [com.sn_hwnorm]	A normalização de hardware é uma nova aplicação planejada para acesso limitado na versão Orlando. Este recurso permitirá que os clientes com o plug-in de normalização de hardware ITAM recebam conteúdo padronizado para normalizar registros de fabricantes de hardware de TI, modelos e ciclos de vida do modelo.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.model • com.glide.data_services_canonicalization.c • com.sn_glidequery
Health and Safety Incident Management [sn_ohs_im] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que as organizações registrem, investiguem e relatem incidentes e observações de funcionários relacionados à saúde e à segurança.	Ativo	verdadeiro	• Dependência de plug-ins: ◦ com.snc.app_shell_aw ◦ com.snc.uib.base_agent_workspace ◦ com.glide.playbook_experience.config ◦ com.glide.pad.license • Dependência da aplicação da Store: ◦ sn_wsd_core ◦ sn_ohs_comp ◦ sn_ohs_im_pa ◦ sn_imt_core ◦ sn_ent
Pacote de conteúdo OSHA do Health and Safety Incident Management [com.snc.sn_hs_im_osha] (Disponível na ServiceNow Store)	Adiciona a capacidade de exportação e preenchimento automático do relatório da Administração de Segurança e Saúde Ocupacional (OSHA) para a aplicação Gestão de incidentes de saúde e segurança.	Ativo	verdadeiro	
Núcleo de análise de logs de integridade	Componentes essenciais para a aplicação com escopo do Análise de logs de integridade.		falso	• com.glide.indexed-docstore.es • com.snc.clotho

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glideapp.itom.occultus]				• com.itom.jutils • com.glide.serviços • com.glide.auth.mutual • com.glideapp.itom.snac
Visualizador da análise de logs de integridade [com.sn-log-viewer]				
Configurações de Alta Segurança [com.glide.high_security]	Habilita um ambiente de alta segurança, incluindo propriedades do sistema de alta segurança e controles de acesso.	Ativo	falso	com.glide.role_management
Conjuntos de históricos [com.glide.history_set]	Mantém as tabelas sys_history_set e sys_history_line para exibir os dados de auditoria, e-mail e relacionamento de um registro em um formato de tabela.	Ativo	falso	
Andador de histórico [com.glide.history_walker]	Fornece acesso de script ao Andarilho do histórico	Ativo	falso	
Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial [sn_home_page_depr]				
Página inicial da página inicial [com.glideapp.home.splash_page]	Fornece uma página inicial para páginas iniciais. Ao fazer login, em vez de ir para home.do, os usuários vão para uma página inicial que lhes dá a capacidade de cancelar a transação da página inicial. Isso é útil quando as páginas iniciais demoram muito para carregar.	Ativo	falso	com.glideapp.home

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	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 Centro 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 .			

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Hopscotch [com.glide.ui.hopscotch]	Hopscotch é uma estrutura para facilitar para os desenvolvedores adicionar tours de produto às suas páginas. O Hopscotch aceita um objeto JSON de tour como entrada e fornece uma API para o desenvolvedor controlar a renderização da exibição do tour e gerenciar o andamento do tour. Para saber mais sobre o Hopscotch e a API, confira http://linkedin.github.io/hopscotch.	Ativo	falso	
HR Service Delivery integration with Microsoft Teams [sn_now_teams_hr] (Disponível na ServiceNow Store)	A integração fornece um amplo conjunto de recursos de entrega de serviço no Microsoft Teams para ajudar a resolver as solicitações de RH dos funcionários. Os funcionários poderão obter respostas para perguntas, manter-se atualizados sobre as últimas notícias e eventos, relatar problemas e discutir casos de RH em aberto com os executantes.	Inativo	falso	• sn_hr_va • sn_now_teams
HR Service Delivery Integration with SuccessFactors [sn_hr_sf] (Disponível na ServiceNow Store)	Sincroniza as tarefas pendentes dos funcionários para que eles possam exibir e concluir suas tarefas pendentes em qualquer um dos sistemas.	Ativo	falso	• sn_successfactors • sn_hr_integr_fw • com.sn_hr_core
HRSD Process Optimization Content Pack [com.sn_hr_process_optimization]	Fornece modelos de otimização de processos pré-configurados e iniciativas de melhoria para processos de HRSD.	Inativo	falso	• com.sn_process_optimization • com.sn_hr_core

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)				
Sanitizer de HTML [com.glide.htmlsanitizer]	Limpa automaticamente a marcação HTML em todos os campos HTML para remover código indesejado e proteger contra problemas de segurança, como ataques de script entre sites.	Ativo	falso	
Aplicativo de Recursos Humanos: Core CMS [com.snc.hr.core.cms] (Somente modo de manutenção)	Fornece gestão de casos e conhecimento para o RH. Padroniza a documentação, a interação e a execução das consultas e solicitações dos funcionários e, ao mesmo tempo, tem visibilidade da quantidade e do tipo de casos recebidos. **⚠ Aviso:** Certifique-se de que o plug-in Human Resources Application: Core não esteja ativado. Este plug-in é uma nova aplicação de RH que duplica algumas funcionalidades na aplicação de Recursos Humanos: Core. Se você tiver alguma dúvida sobre este plug-in, entre em contato com seu gerente de conta ServiceNow. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	• com.glide.país • com.glide.db_images • com.snc.appview • com.snc.document_management • com.snc.knowledge3 • com.snc.pdf_generator • com.snc.sc_catalog_manager • com.snc.signaturepad • com.snc.skills_management • com.snc.tarefa_atividade • com.snc.matching_rule • com.snc.hr.scoped_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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Aplicativo com escopo de Human Resources: integrações [com.sn_hr_integrations]	A integração de RH fornece a capacidade de integração com vários sistemas de RH de terceiros para a versão com escopo do HRSM. A integração de RH envia informações de perfil de RH do HRSM para uma aplicação de RH de terceiros e extrai informações de perfil de RH de uma aplicação de RH de terceiros para o HRSM.	Inativo	verdadeiro	com.glide.scope.access.restricted_caller
App com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_events]	Ativa o módulo de **Evento de ciclo** de vida para RH. .Combinado com outras aplicações licenciadas, o oferece um serviço completo de experiência de jornada do funcionário, como integração ou licença maternidade/paternidade, para funcionários e gerentes do processo	Inativo	verdadeiro	• com.sn.hr.core • com.sn_hr_service_portal
App com escopo de Human Resources: eventos de ciclo de vida para Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_enthelete]	Aplicativo com escopo de Human Resources: Lifecycle Events for Enterprise permite automatizar a integração e outros eventos de ciclo de vida do funcionário que abrangem vários departamentos, como TI, Instalações, Finanças e Jurídico.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_hr_lifecycle_events • com.sn_hr_core • com.sn_hr_service_portal • com.sn_hr_onboarding • com.snc.funçõesdenegócios
Aplicativo com escopo de Human Resources: Mobile [com.sn_hr_mobile]	Ativa o módulo Mobile para RH. Combinados com o plug-in Mobile Employee Experience Native Application, os itens relacionados ao RH serão mostrados no aplicativo para celular nativo.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.mobile-employee • com.sn_hr_core
Aplicativo com escopo de Human Resources: Mobile	Permita que seus novos contratados concluam as tarefas de integração, façam perguntas e exibam	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Employee Onboarding [com.sn_hr_onboarding]	conteúdo relevante usando o novo aplicativo Mobile Onboarding.			
App com escopo de Human Resources: jornada parental [com.sn_hr_parental_journey]	Ativa a jornada do funcionário para a licença maternidade/paternidade. Combinado com outros aplicativos licenciados, o fornece uma experiência de licença maternidade/paternidade com serviço completo para funcionários e para aqueles que gerenciam o processo. **Importante:** Para usar a Licença Maternidade/Paternidade, os plug-ins do Aplicativo com escopo de Human Resources: Core e do Aplicativo com escopo de Human Resources: Eventos de ciclo de vida devem estar licenciados e ativados	Ativo	verdadeiro	com.sn_hr_lifecycle_events
App de Recursos Humanos com escopo: segurança [com.sn.hr.scoped_security]	A ativação deste plug-in em instâncias de produção requer uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. Aplicativo com escopo de Human Resources: o plug-in Core requer este plug-in.	Inativo	falso	com.glide.service-portal
Aplicativo com escopo de Human Resources: Portal de serviços [com.sn.hr.service_portal]	Fornece um único local para os funcionários obterem de forma rápida e fácil todos os serviços de RH de que precisam.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_hr_core • com.glide.connect.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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Aplicativo com escopo de Human Resources: Virtual Agent Conversations [com.sn_hr_virtual_agent]	Ativa uma plataforma de bot de conversa para fornecer assistência ao usuário por meio de conversas em uma interface de mensagens para RH. **Importante:** Para usar o Virtual Agent para RH, o aplicativo com escopo de Human Resources: Core e os plug-ins Glide Virtual Agent devem ser licenciados e ativados.	Ativo	falso	• com.glide.cs • com.sn_hr_core • com.glide.cs.chatbot • com.glide.cs.sn-va-web-client-app • com.sn_hr_service_portal • com.glide.va.sp_widgets
App com escopo de Human Resources: espaço [sn_hr_agent_workspace]	Ativa uma aplicação de central de serviços configurável que fornece aos agentes uma experiência do usuário integrada e graficamente intuitiva para o RH. **Importante:** Para usar o Agent Workspace para RH, o plug-in Human Resources Scoped App: Core deve ser licenciado e ativado.		falso	• com.agent_workspace • com.snc.sn_lookup_and_verify_config • com.sn_hr_core
Conformidade de licenças da IBM para Software Asset Management [com.sn_samp_ibm_lic] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite a integração entre o pacote do publicador Software Asset Management para IBM e a plataforma Elevate do ponto de vista angular. Com esta integração, você pode rastrear e gerenciar o licenciamento da IBM diretamente sem precisar integrar à IBM License Metric Tool (ILMT) ou ao BigFix Inventory.	Inativo	falso	com.sn_samp_master_ws

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Individual Life Servicing [com.sn_ins_indiv_life] (Disponível na ServiceNow Store)	Gestão de apólices de seguro de vida individual.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.csm_contributor_user • sn_csm_playbook (2.0.2) • sn_bom (1.8.0) • sn_ins_indiv_uw (1.0.1)
Indoor Mapping [sn_map_core] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece os recursos para criar, visualizar e integrar mapas digitais em vários produtos ServiceNow e casos de uso.	Ativo	verdadeiro	sn_wsd_indoor_map
Resolução automática de problemas para RH [com.snc.hr.issue_auto_resolution] (Novo em Tokyo)	Permite que as organizações forneçam respostas quase em tempo real para consultas de rotina e não críticas dos funcionários usando o conteúdo de autoatendimento já definido pela organização. Os funcionários podem pedir ajuda em seu próprio idioma natural por meio do canal que for conveniente para eles e no intervalo de tempo que considerarem eficaz.	Ativo	falso	com.sn_hr_core
Aplicação ITAM Health Check [com.sn_itam_health_chk] (Disponível na ServiceNow Store)	Executa verificações de configuração do Software Asset Management para determinar problemas com a configuração que podem afetar os resultados de conformidade da licença do software. Além disso, você pode obter recomendações para corrigir os problemas e, posteriormente, criar tarefas para uma resolução bem-sucedida.	Ativo	falso	com.snc.samp

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
IntegrationHub ETL [com.sn_int_studio] (Disponível na ServiceNow Store)	Interface do usuário para configurar modelos para ingerir dados do CMDB de fontes de terceiros.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.integration_studio • com.snc.cmdb.integration_util
Painel de sucesso do ITSM [com.snc.success_dashboard_itsm] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece informações para as equipes de liderança de TI e proprietários de processo para medir o desempenho e a melhoria de sua implementação do ITSM usando os KPIs definidos por ServiceNow.	Ativo	falso	• com.snc.pa.premium.all_content • com.snc.self_service_analytics_core
Journey Designer [com.sn_jny] (Novo em Tokyo)	Permite que gerentes e funcionários participem de jornadas ricas e colaborativas, desde a integração até o desligamento e tudo mais.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_hr_core • com.sn_hr_lifecycle_ent • sn_ex_sp_pro • sn_ect sn_cd
I18N: traduções para o português do Brasil [com.snc.i18n.brazilen.portugueses]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece o português do Brasil.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o tcheco [com.snc.i18n.czech]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece tcheco.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções em holandês [com.snc.i18n.dutch]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece holandês.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o finlandês [com.snc.i18n.finnish]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece finlandês.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: Traduções francês - Canadá [com.snc.i18n.french.canada]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece francês canadense.	Inativo	falso	com.glide.i18n

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
I18N: traduções para o francês [com.snc.i18n.french]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece francês.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o alemão [com.snc.i18n.german]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece alemão.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: Traduções em Hebraico [com.snc.i18n.hebrew]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece o idioma hebreu.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o húngaro [com.snc.i18n.húngaro]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece húngaro.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: internacionalização [com.glide.i18n]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece os elementos necessários para traduzir uma instância sem nenhuma tradução pré-carregada.	Inativo	falso	• com.glide.system_import_set • com.glideapp.knowledge.i18n2
I18N: ajudante de tradução de internacionalização [com.glide.i18n.translation_helper]	Módulos e mapas de conjunto de importação para mesclar todos os idiomas em uma tabela para manutenção de tradução.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o italiano [com.snc.i18n.italiano]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece italiano.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o japonês [com.snc.i18n.japanês]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece japonês.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]	A ativação de plug-ins de internacionalização para qualquer um dos idiomas disponíveis ativa automaticamente esse plug-in. Este plug-in ajuda a criar e manter traduções de um artigo	Inativo	falso	• com.glideapp.knowledge3 • com.glide.i18n

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	em vários idiomas de uma forma que facilita o gerenciamento de traduções durante a criação e a exibição de artigos.			
I18N: traduções para coreano [com.snc.i18n.coreano]	Traduções em Coreano	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o polonês [com.snc.i18n.polonês]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece polonês.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o português [com.snc.i18n.português]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece português.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o russo [com.snc.i18n.russo]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece o idioma russo.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para chinês simplificado [com.snc.i18n.chinês]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece chinês simplificado.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o espanhol [com.snc.i18n.espanhola]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece espanhol.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: traduções para o tailandês [com.snc.i18n.thai]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece idioma tailandês.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: Traduções para chinês tradicional [com.snc.i18n.tradicional_chinês]	Um plug-in de internacionalização para internacionalização de idioma. Fornece chinês tradicional.	Inativo	falso	com.glide.i18n
I18N: Traduções em Turco	Um plug-in de internacionalização para	Inativo	falso	com.glide.i18n

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.i18n.turkish]	internacionalização de idioma. Fornece Turco.			
Conformidade de licenças da IBM para Software Asset Management [com.sn_samp_ibm_lic]				
Integração do Assistente do IBM Watson [com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic]	Permite que o tópico do Assistente do IBM Watson execute uma habilidade da IBM (conversa) criada no IBM Watson com a API do Assistente V1. O tópico é executado no cliente web do Virtual Agent.	Inativo	falso	
IBM Watson Assistant Integration V2 [com.glide.cs.ibm.watson.assistant.v2.topic]	Permite que o IBM Watson Assistant Chat Integration execute uma habilidade de diálogo (conversa) criada no IBM Watson com a API do Assistente V2. Os tópicos são executados no cliente web do Virtual Agent.	Inativo	falso	
Spoke do serviço IBM Watson Translator [com.glide.ibm_translation_spoke]	Usando os serviços de tradução da IBM, ele adiciona a capacidade de traduzir texto de um idioma para outro e detectar o idioma do texto.	Inativo	falso	com.glide.hub.integrations
Idealização com PPM [com.snc.ppm_innovation_management]	Permite que você gerencie suas demandas, recursos, portfólios e projetos e oferece visibilidade total da ideia à execução. O Agile Management e o Test Management ajudam você a melhorar a produtividade e a entrega de serviços. Permite que você gerencie ideias com visibilidade total, desde o envio até a execução. Colabore com o remetente da ideia e	Inativo	verdadeiro	• com.snc.project_portfolio_suite • com.snc.financial_planning • com.snc.rate_model • com.snc.comments_and_feedback

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	outras partes interessadas para identificar ideias com maior potencial e convertê-las em diferentes entidades de trabalho para execução.			
Incidente [com.snc.incidente]	Fornece funcionalidade básica para o Incident Management.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.service • com.snc.incident_notification • com.glideapp.report.itsm.incident.overview
Gestão de incidentes - Testes de ATF [com.snc.incident.atf]	Entrega testes de ATF para Gestão de incidentes.	Ativo	verdadeiro	
Utilitário de gestão de inovação [com.snc.innovation_management_util]	Fornece a capacidade de criar uma entidade de trabalho, como demanda/ projeto, a partir de uma ideia.	Ativo	falso	
Demonstração do workbench de atribuição de incidente [com.snc.incident_assignment_workbench_demo]	Recomendação de agente inteligente por meio de regras/critérios de correspondência dinâmica.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.contact_management • com.glideapp.live_feed_document • com.glide.phone_number
Incident Communications Management [com.snc.iam]	Permite que os gerentes de crise gerenciem as comunicações dos principais problemas, para reunir todos os usuários envolvidos via SMS, chamadas em conferência, assinaturas de e-mail e live feed.	Inativo	falso	com.snc.assignment_workbench
Gestão de incidentes - Testes de ATF [com.snc.incident.atf]	Fornece testes de ATF do Incident Management.	Ativo	verdadeiro	
Gestão de incidentes - Gestão de incidentes graves [com.snc.incident.mim]	Fornece um processo de resposta do incidente recomendado para gerenciar incidentes um incidente crítico para os negócios com planos de comunicação	Inativo	verdadeiro	• com.snc.iam • com.snc.incident.updates • com.snc.task_outage

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	de incidente predefinidos e um workbench para lidar com diferentes aspectos do processo, incluindo comunicação, colaboração e postmortem.			
Notificação do Gestão de incidentes [com.snc.incident_notification]	Fornece funcionalidade de notificação para o Incident Management.	Ativo	falso	
Prática recomendada de gestão de incidentes - San Diego [com.snc.best_practice.incident.sandiego]				
Página inicial de visão geral do incidente [com.glideapp.report.itsm.incident.overview]	Fornece a página inicial de visão geral do incidente.	Ativo	falso	com.glideapp.report
Campos de resolução de incidente [com.snc.incident_resolution_fields]	Adiciona os campos **Resolvido** e **Resolvido por** à tabela Incidente, semelhante a **Encerrado** e **Encerrado por**, preenchido com uma regra de negócios quando um incidente é resolvido ou encerrado.	Ativo	falso	
Atualizações de incidentes [com.snc.incident_updates]	Plug-in de atualizações de incidentes: inclui todas as atualizações do plug-in de base de incidentes.	Ativo	verdadeiro	
Sugestão de Índice [com.glide.index_suggestion]	Sugira índices de banco de dados para consultas lentas.	Ativo	falso	Ferramentas de Estatística, Estatísticas de Coluna
Innovation Management [com.snc.innovation_management]	A aplicação Gestão de ideias permite que os gerentes de ideias gerenciem ideias no nível da organização.	Inativo	falso	com.snc.comments_and_feedback

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Innovation Management - Testes de ATF [com.snc.innovation_management.atf]	Innovation Management - Testes de ATF fornece casos de teste e fatos de teste que podem ser executados na aplicação Innovation Management.	Inativo	falso	
Inserir vários serviços Web [com.glide.web_service_insert_multiple]	Habilita várias inserções para a SOAP API direta.	Inativo	falso	
Central de segurança da instância [com.glide.instance_sec_center]	Este plug-in ativa o Portal do Instance Security Center. Pesquise o Instance Security Center no menu de navegação à esquerda.	Ativo	falso	• com.snc.pa.instance_sec_dash • com.snc.pa.sp.widget • com.glide.service-portal.esm
Replicação de dados da instância [com.glide.idr]	Replica registros de uma instância para uma ou mais instâncias.	Inativo	falso	
Conector de sincronização de instância [sn_instance_sync_connector]				
Conector de sincronização de instância - Núcleo [com.snc.instance_sync_connector_core]	O plug-in ITSM Instance Sync Connector Core que fornece uma capacidade de ativar e aproveitar a Estrutura de sincronização de processo do Integration Hub.	Ativo	falso	com.glide.hub.process.sync
Integração - Componentes comuns [com.snc.integration.common]	Fornece scripts comuns para integrações.	Inativo	falso	• com.glide.system_import_set • com.glide.web_service_provider • com.glide.system_property_categories
Integração - JDBC [com.snc.integration.jdbc]	Fornece integração por meio de JDBC.	Inativo	falso	• com.glide.web_service_application • com.glideapp.agent • com.snc.integration.common
Integração - Autenticação multifator	Este plug-in configura a autenticação multifator na instância.	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.integration.multifactor.authentication]				
Integração - IU aprimorada de Single Sign-on de vários provedores [com.snc.integration.sso.multi.ui]		Inativo	falso	• com.glide.ui.ng.guided_flow • com.snc.integration.sso.multi.installer
Integração - Instalador de Single Sign-On de vários provedores [com.snc.integration.sso.multi.installer]	Use este plug-in em vez do plug-in Integration - Multiple Provider Single Sign-On para ativar o recurso Multiple Provider Single Sign-On. O plug-in de logon único de vários provedores permite que as organizações se autentiquem em vários IDPs (provedores de identidade) usando SAML. Ele também oferece suporte à autenticação usando várias configurações de resumo.	Inativo	falso	
Integração - Tivoli Enterprise Console (TEC) 2.0 [com.snc.integration.tivoli_tec]	Fornece integração da versão 2.0 com o Tivoli Enterprise Console (TEC).	Inativo	falso	• com.snc.integration.common • com.glide.web_service_application • com.glideapp.agent
Integração - Verizon eBonding [com.snc.integration.verizon_ebonding]	Fornece integração com o Verizon eBonding.	Inativo	falso	• com.snc.integration.common • com.glide.custom_web_service • com.glide.static_wsdl • com.glide.custom_web_service • com.glideapp.ecc_retry_policy
Sincronização de processo remoto do IntegrationHub [com.glide.hub.process.sync]			falso	• com.glide.hub.process.sync.model • com.glide.hub.process.sync.jobs • com.glide.hub.process.sync.actions • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.flow_designer_introspection

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Licença de sincronização de processo remoto do IntegrationHub [com.glide.hub.remote_process_sync.license]	Uma assinatura da Sincronização de processo remoto da Now Platform permite o uso da Sincronização de processo remoto com tabelas personalizadas e de plataforma. **Nota:** O uso da sincronização de processo remoto em aplicações personalizadas ou tabelas que se estendem de uma aplicação criada ServiceNow requer que os usuários estejam inscritos na aplicação estendida, bem como na sincronização de processo remoto da Now Platform.		falso	
Integrações - Estrutura de autenticação externa [com.glide.external.app]		Inativo	falso	
Descoberta de intenção [sn_nlu_discovery] (Disponível no ServiceNow Store)	Descobre as intenções do usuário de seus incidentes, casos, ou solicitações.	Ativo	falso	• com.glide.nlu • com.glide.platform_ml
Registro em log, roteamento e enfileiramento de interações [com.glide.interaction]	Registro em log, roteamento e enfileiramento de interações.	Inativo	falso	
Gestão de interações	Ativa o sistema de gestão de interações	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.interaction]				
Análise interativa [com.glideapp.interactive_analysis]	Análise interativa	Ativo	falso	• com.glideapp.home.publishers • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.ui.ng.form_elements
Modelos de entrevista [com.sn_interview_templates]	Permite criar modelos de entrevista reutilizáveis que são consistentes e eficientes para uso em investigações.	Ativo	verdadeiro	com.sn_component_interview_templates
Investment Funding [sn_invst_pln] (Disponível no ServiceNow Store)	Permite planejar e gerenciar investimentos alocando fundos para entidades de investimento, como Unidades de negócios, Produtos, Equipes e assim por diante.			
Investment Funding - Testes de ATF [com.snc.investment_planning.atf]	Investment Funding - ATF Tests fornece casos de teste e fatos de teste que podem ser executados na aplicação Investment Funding.	Ativo	falso	com.snc.financial_planning_pmo.atf
Planejamento de investimentos [com.snc.investment_planning]	Permite o planejamento de investimento contínuo e flexível para as entidades de financiamento com base em suas prioridades e objetivos estratégicos. Ele fornece as opções de financiamento de cima para baixo e de baixo para cima e desfinanciamento de uma entidade.	Ativo	falso	• com.snc.app.grid • com.snc.app.widgets • com.snc.calendar_fiscal • com.snc.planned_task_v2
Planejamento de investimentos para PPM [com.snc.investment_planning_pmo]	Permite o planejamento de investimento contínuo e flexível para entidades de financiamento de PPM com base em suas prioridades e objetivos estratégicos. Ele fornece as opções de financiamento de cima	Inativo	falso	• com.snc.investment_planning • com.snc.financial_planning_pmo

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	para baixo e de baixo para cima e desfinanciamento de uma entidade.			
Autenticação Baseada em Intervalo de IP [com.snc.ipauthenticator]	Controla o acesso a uma instância com base no endereço IP.	Ativo	falso	
Modelo de NLU do ISC para conversas do Virtual Agent [com.glide.isc_nlu]	Habilita o pacote de conteúdo Compreensão da linguagem natural (NLU) para o Central de segurança da instância.	Inativo	falso	com.glide.isc_virtualagent
ISC Virtual Agent Conversations [com.glide.isc_virtualagent]	Ativa o pacote de conteúdo Virtual Agent para o Instance Security Center.	Inativo	falso	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.nlu_studio
Resolução automática de problemas [com.glide.cs.auto_resolution]	Intercepta incidentes enviados por meio do Portal de serviços ou e-mail e oferece aos usuários finais a opção de obter a ajuda do Virtual Agent para encontrar uma resolução. **Nota:** Ative o plug-in Glide Virtual Agent para habilitar este recurso.	Inativo	falso	com.glide.cs.chatbot
IT Asset Management Mobile [com.sn_itam_mobile]	O gerente de inventário pode receber e criar ativos no dock.	Ativo	falso	• com.glide.sg • com.glide.sg.offline
Segurança do ITBM [com.snc.itbm_security]	Plug-in comum para gerenciar a segurança nos plug-ins do IT Business Management.	Ativo	falso	
Repositório de Dados de TI [com.snc.it_data_mart]	Armazena as informações que a aplicação IT Finance usa para alocar despesas para contas e	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	segmentos específicos na razão geral.			
Integração do ITSM com Microsoft Teams [sn_now_teams_it] (Disponível na ServiceNow Store)	A integração permite que os funcionários interajam com a central de serviços de TI diretamente no Microsoft Teams. Os funcionários podem fazer perguntas, relatar problemas, solicitar serviços e conversar com um agente da central de serviços de TI virtual ou em tempo real para resolver problemas.	Inativo	falso	• sn_now_teams • com.glide.cs.chatbot.lite
Suporte do Designer de item para o Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.item_designer]	Designer de item do Catálogo de serviços.	Ativo	verdadeiro	com.glideapp.servicecatalog
Configuração assistida do ITOM [com.snc.guided_setup_metadata.itom]	Metadados da Configuração assistida do ITOM.	Ativo	falso	com.snc.guided_setup
Dados de demonstração de ITSM e PA [com.snc.itsm_pa.demo]	Dados de demonstração para incidente, problema, mudança, SLAs de tarefa, serviços de negócios, oferta de serviço, compromissos de serviço e Performance Analytics.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.incidente • com.snc.problema • com.snc.change_request • com.snc.sla • com.snc.cmdb • com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla
Prática recomendada do ITSM CSDM - Quebec [com.snc.best_practice.itsm_csdm.quebec]	A versão ITSM CSDM Best Practices for Quebec inclui configurações de práticas recomendadas para oferecer suporte ao CSDM (Common Service Data Model). Este plug-in inclui uma regra de negócios que preenche o grupo de atribuição no incidente, problema e solicitação de mudança	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	com base no campo do grupo de suporte no IC ou na oferta de serviço.			
Configuração assistida do ITSM [com.snc.guided_setup_metadata.itsm]	Contém metadados para Configuração assistida do ITSM. Este plug-in é para ServiceNow uso interno somente.	Ativo	falso	com.snc.guided_setup
ITSM Mobile Agent [com.sn_itsm_mobile_agent]	Nova experiência do ITSM Mobile redesenhada para Incident Management e On-Call.	Ativo	falso	
Modelo de NLU do ITSM para conversas do Virtual Agent [com.snc.itsm.nlu]	Este plug-in contém modelos de NLU usados nos tópicos Virtual Agent para casos de uso relacionados ao ITSM-.	Ativo	falso	com.glide.platform_ml com.glide.dev-studio, com.snc.nlu_studio
ITSM Process Optimization Content Pack (somente modo de manutenção) [com.sn_itsm_process_opt_cp]	Fornece modelos de otimização de processos pré-configurados e iniciativas de melhoria para os processos do ITSM.	Ativo	falso	
Funções de ITSM - Change Management [com.snc.itsm.roles.change_management]	Este plug-in está incluído no plug-in ITSM Roles. Este plug-in adiciona as funções sn_change_read e sn_change_write. Ele também atualiza o modelo de segurança existente para o Change Management para fatorar essas novas funções.	Inativo	falso	
Funções de ITSM - Gestão de incidentes [com.snc.itsm.roles.incident_management]	Este plug-in está incluído no plug-in ITSM Roles.Este plug-in adiciona as funções sn_incident_read e sn_incident_write. Ele também atualiza o modelo de segurança existente para o Incident Management para fatorar essas novas funções.	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Funções de ITSM - Problem Management [com.snc.itsm.roles.problem_management]	Este plug-in é carregado com o plug-in ITSM Roles.	Inativo	falso	
Funções de ITSM - Request Management [com.snc.itsm.roles.request_management]	Este plug-in adiciona sn_request_read e sn_request_wirte. Ele também atualiza o modelo de segurança existente para o Request Management para fatorar essas novas funções.	Inativo	falso	
Blocos de tópicos de VA compartilhados do ITSM [com.glideapp.cs.itsm_topic_blocks]	Contém blocos de tópico de conversa reutilizáveis pré-criados para ações comuns, como solicitar o catálogo e pesquisar a base de conhecimento.			
ITSM Spoke [com.snc.itsm.spoke]	Este spoke permite que os designers de fluxo automatizem e criem fluxos e ações associados ao ITSM	Ativo	falso	com.glide.hub
Conversas do ITSM Virtual Agent [com.snc.itsm.virtualagent]	Contém tópicos de conversa pré-criados para casos de uso relacionados ao ITSM.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.cs.chatbot • com.glide.service-portal
ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite (modo de manutenção) [com.snc.itsm.virtualagent.lite]	Conversas somente leitura para casos de uso de autoatendimento de ITSM básico, incluindo abertura de incidentes, verificação de status, pesquisa da base de conhecimento, envio de solicitações e verificação de indisponibilidades.	Ativo	falso	• com.glide.cs.chatbot.lite • com.glideapp.cs.sm_topic_blocks
Espaço do ITSM [com.snc.agent_workspace.itsm]	Fornece a funcionalidade de Espaço do agente do ITSM. O plug-in está disponível por padrão para usuários novos e existentes. O plug-in ITSM Workspace também ativa o plug-in ITSM Workspace	Ativo	falso	• com.agent_workspace • com.glideapp.servicecatalog.workspace • com.snc.agent_recommend • com.snc.agent_workspace.itsm.landing_pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	Landing Pages (com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page).			
Páginas principais do espaço do ITSM [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page]	Entrega as Páginas principais do ITSM Agent Workspace - versão básica.	Inativo	verdadeiro	
Páginas principais do espaço do ITSM - Premium [com.snc.agent_workspace.itsm.landing_page_premium]	Entrega as Páginas principais do ITSM Agent Workspace - versão premium.	Inativo	verdadeiro	Agent Workspace, Performance Analytics - Pacote de conteúdo - ITSM Dashboards
Etapa JDBC para ServiceNow IntegrationHub [com.glide.hub.action_step.jdbc]	Ativa a etapa JDBC no Flow Designer, permitindo criar uma ação reutilizável para enviar comandos SQL para um banco de dados relacional.	Inativo	falso	com.glide.hub.action_step.template
Depuração de Cobertura de Código JS [com.glide.js.coverage]	Utilitário de depuração que coleta dados de cobertura para Javascript do lado do servidor.	Inativo	falso	• com.glide.sessiondebug • com.glide.snc_code_editor
JSDepurador [com.glide.glide-js-debugger]	ServiceNow depurador de scripts do lado do servidor.	Ativo	falso	com.glide.glide-js-depurador-api
Modelo de solicitação/ resposta de serviço JSON [com.snc.application.json_service]	Componentes principais e ajudantes para um modelo de solicitação/ resposta JSON. Inclui transportes JSON e XML para suporte a NG e GlideAjax. Uma extensão da estrutura do processador.	Ativo	falso	
KCS Integration for Incident Management [com.snc.incident.knowledge]	Fornece integração do Incident Management com os recursos do Advanced Knowledge Management.	Inativo	verdadeiro	com.snc.knowledge_advanced.installer
Mapas de serviços de negócios da Keylines	Uma interface gráfica e interativa para visualizar itens de configuração (ICs) e seus relacionamentos. Fornece	Ativo	falso	• com.glide.diagrammer • com.glideapp.bsm_map2

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.keylines_bsm_map]	recursos de filtragem para gerenciar os dados exibidos, permitindo que a configuração do usuário seja exibida no contexto de sua função. Recursos adicionais fornecem a exibição de tarefas relacionadas, como Incidentes, Problemas, Mudanças e Tarefas de certificação.			
API de conhecimento [sn_km_api]	Fornece a capacidade de pesquisar, exibir e buscar os artigos de conhecimento mais vistos e em destaque.	Inativo	falso	
Blocos de conhecimento [com.snc.knowledge_blocks]	Este plug-in adiciona um recurso de edição avançado ao Knowledge Management, que permite ao usuário criar blocos de conteúdo reutilizáveis que podem ser incluídos em artigos de conhecimento existentes. Este recurso permitirá que você tenha um artigo grande e exiba apenas partes desse artigo para usuários específicos.	Ativo	verdadeiro	com.snc.knowledge_advanced.installer
Capacidades de conhecimento no Construtor de IU [com.snc.uib.knowledge]	Habilita artefatos configuráveis do Knowledge Management (páginas, transformações de dados e consultas GraphQL) no Construtor de IU.	Ativo	falso	
Knowledge Management Core [com.glideapp.knowledge]	Instala os principais itens do Knowledge Management usados para permitir que outros plug-ins relacionados ao conhecimento funcionem, como Knowledge V3, Knowledge Advanced, Knowledge Portal de serviços. O plug-in é ativado por padrão.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.glideapp.user_criteria • com.snc.db.rotation • com.glideapp.live_feed_v2 • com.glideapp.report.knowledge.overview
Documento de Conhecimento	Adiciona funcionalidades baseadas em	Inativo	falso	com.snc.document_management

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.knowledge_document]	conhecimento ao plug-in Managed Documents. Você pode criar um artigo de conhecimento a partir de um documento ou atualizar um documento de conhecimento para uma revisão mais recente.			
Knowledge Management - Integração de conteúdo externo [com.snc.knowledge.external_integration]	Adiciona recursos de pesquisa de conteúdo externo à aplicação de gestão de conhecimento. Depois de configurado, este recurso cria uma cópia do conteúdo externo em ServiceNow como artigos de conhecimento e, em seguida, indexa os artigos por meio da Pesquisa do Zing. Você deve ter privilégios de reutilização e cópia antes de configurar uma origem externa para ser pesquisável usando esse recurso.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.core.automation.connection_cred • com.snc.knowledge3 • com.snc.knowledge_advanced.installer
Knowledge Management - Solicitante do Mobile [com.glideapp.knowledge.mobile_requestor]	Este é um plug-in de manutenção usado para ativar os recursos do Knowledge Management Mobile Requestor.	Inativo	falso	• com.glideapp.knowledge • com.glide.script.vtable • com.glide.mobile-employee.webview • com.glide.mobile-employee.search
Knowledge Management - Portal de serviços [com.snc.knowledge_serviceportal]	Fornece recursos de gestão de conhecimento no portal de serviços.	Ativo	falso	• com.glide.service-portal.esm • com.snc.knowledge3
Knowledge Management Advanced [com.snc.knowledge_advanced]	Este plug-in adiciona recursos avançados ao Knowledge Management, como controle de versão e assinaturas. Requer que todas as bases de conhecimento sejam Knowledge v3. Use o plug-in Knowledge	Inativo	falso	com.snc.knowledge3

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	Management Advanced Installer para ativar.			
Knowledge Management Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced_installer]	Use este plug-in para instalar o plug-in Knowledge Advanced. Quando você ativa/atualiza este plug-in, ele faz validações em artigos de conhecimento e bases de conhecimento para garantir que o plug-in Knowledge Advanced possa ser instalado com sucesso. Se a validação falhar, observe os erros nos logs de ativação do plug-in e siga as instruções fornecidas para corrigi-los. Depois que todos os problemas forem corrigidos, execute novamente este plug-in para instalar o Knowledge Advanced.	Inativo	falso	
Knowledge Management V3 [com.snc.knowledge3]	Ative este plug-in ao atualizar do Eureka ou versão anterior.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.glideapp.knowledge2 • com.glideapp.user_criteria • com.snc.contextual_search • com.snc.db.rotation • com.glideapp.live_feed_v2 • com.glideapp.report.knowledge.overview
Suporte ao Knowledge Management Wiki [com.glideapp.knowledge2.wiki]	Ative este plug-in para habilitar o suporte para artigos de conhecimento do tipo Wiki.	Ativo	falso	• com.glide.wiki • com.glideapp.knowledge2
Plug-in Knowledge Management KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) [com.snc.knowledge_kcs_capabilities]	Ative este plug-in para habilitar o uso de funções KCS (kcs_contributor, kcs_publisher e kcs_candidate) e usar os campos de metadados para o estado do artigo	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	KCS (governança e confiança).			
Visão geral de conhecimento [com.sn_knowledge_overview] (Novo em Tokyo)	Um painel para rastrear a análise de conhecimento em tempo real.	Ativo	falso	• com.glideapp.report.knowledge.overview • com.glideapp.knowledge • com.glideapp.dashboards
Direitos de Produtos de Conhecimento [com.snc.kb_product_entitlements]	Direitos de produto de conhecimento permitem que os administradores do Atendimento ao cliente restrinjam o acesso aos clientes com base nos produtos aos quais eles têm direito.	Inativo	falso	com.sn_customerservice
Knowledge Management - Add-in para Microsoft Word [com.snc.knowledge.ms_word]	Permite a criação de conteúdo no Microsoft Word e a publicação como um artigo de conhecimento usando um add-in do Word.	Inativo	falso	• com.servicenow_now_kb_office_addin • com.glideapp.knowledge • com.sn_outlook_addin
Compositor de KPI [sn_kpi_composer]	O KPI Composer é um aplicativo para projetar KPIs e Painéis usando metodologias de medição de desempenho.	Ativo	falso	
Integração do espaço de detalhes de KPI [com.snc.pa.kpi_details_ws_intgn]	Performance Analytics - Detalhes do KPI permite que o usuário explore mais um determinado KPI; este plug-in é usado para integrar o componente sn-kpi-details ao espaço.	Ativo	falso	• com.agent_workspace • com.workspace_core
IU aprimorada de suporte LDAP [com.glide.ldap.ui]		Inativo	falso	• com.glide.ui.ng.guided_flow • com.glide.ldap
Gestão de solicitações jurídicas [sn_lg_ops] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os funcionários da organização enviem solicitações jurídicas e acompanhem seu andamento, enquanto os usuários do departamento jurídico com as funções apropriadas podem	Inativo	falso	• com.glide.ui.check-list • com.snc.planned_task_v2 • com.workspace_core • sn_ex_emp_fd

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	trabalhar para resolver essas solicitações.			
Legal Matter Management [sn_lg_matter] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que você conclua solicitações jurídicas que precisam de tarefas entre departamentos e um fluxo de trabalho com um mecanismo para armazenar documentos de suporte e rastrear marcos importantes.	Inativo	falso	sn_lg_ops
Legal Conflict of Interest [sn_lg_coi] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que você gerencie a divulgação, a aprovação e o registro de conflitos de interesse que podem surgir de funcionários com interesses ou lealdades conflitantes.	Inativo	falso	sn_lg_ops
Legal Investigations [sn_lg_investigate] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite simplificar o processo de investigação de reclamações internas.	Inativo	falso	• sn_lg_ops • sn_lg_matter
Legal Digital Forensics [sn_lg_forensics] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite lidar com solicitações de perícia digital para descoberta de dados relacionadas a fontes de dados de custódia e não de custódia que estão sujeitas a investigações ou litígios.	Inativo	falso	• sn_lg_ops • sn_lg_matter
Legal Simple Contracts [sn_lg_contracts] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os funcionários enviem solicitações jurídicas para obter suporte jurídico e orientação para contratos.	Inativo	falso	• sn_lg_ops • sn_doc
Legal Stock Preclearance [sn_lg_stock_cp]	Permite que você gerencie solicitações de pré-autorização de ações em conformidade com a política de pré-	Inativo	falso	• sn_lg_ops • com.snc.calendar_fiscal

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)	autorização de ações da empresa.			
Legal Virtual Agent Conversations [sn_lg_va] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece tópicos de conversa predefinidos para habilitar bate-papos automatizados com funcionários que buscam serviços jurídicos.	Inativo	falso	• sn_lg_ops • com.glide.cs.chatbot
Legal: Mobile [sn_lg_mobile] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que seus funcionários enviem e rastreiem solicitações jurídicas e advogados para trabalhar nessas solicitações em seus dispositivos móveis.	Inativo	falso	• sn_lg_ops • com.glide.sg.agent_native_client • com.glide.sg
Legal Counsel Center [sn_lg_workspace] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os membros do departamento jurídico categorizem, priorizem e resolvam problemas jurídicos com eficiência.	Inativo	falso	• sn_lg_ops • sn_lg_ws_comps
Legal Counsel Center Componentes [sn_lg_ws_comps] (Disponível na ServiceNow Store)	Componentes sísmicos para Legal Counsel Center.	Inativo	falso	• com.servicenow_now_button • com.servicenow_now_chart_bar
Performance Analytics Content Pack for Legal Service Delivery [sn_lg_pa] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece informações sobre operações jurídicas para tomar decisões baseadas em dados para o seu departamento jurídico.	Inativo	falso	• sn_lg_ops • com.snc.pa • com.snc.pa.premium
Legal Practice Applications core	Fornece fluxos de trabalho jurídicos	Inativo	falso	Gestão de solicitações jurídicas (sn_lg_ops)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.sn_lg_lpa_core] (Disponível na ServiceNow Store)	pré-criados com formulários de admissão configuráveis, fluxos de processo, repositório de disposição, análises e integrações com ferramentas de terceiros.			
Legal Service Management (somente modo de manutenção) Planejada para descontinuação após 1º de fevereiro de 2023 [com.snc.legal_service_automation]	Gerencia assuntos jurídicos e permite que os usuários relatem e rastreiem assuntos. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.service_management.core
Legal Service Management Mobile [com.snc.legal_service_automation_m]	Gerencia componentes móveis do Legal Service Management.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.legal_service_automation • com.snc.service_management_m
Limitar sessões simultâneas [com.glide.limit.concurrent.sessions]	Ative este plug-in para limitar as sessões interativas simultâneas na instância.	Inativo	falso	
Gerador de Link [com.snc.linkgenerator]	Ativa o gerador de link que permite criar links profundos em um formulário de RH para acessar informações fora do aplicativo. Você pode gerar URLs para gerenciar conteúdo, artigos de conhecimento e catálogos ou acessar mídias sociais ou solicitações de execução	Inativo	verdadeiro	
Lista v2 [com.glide.list_v2]	Atualizações na exibição de listas que incluem uma IU de limpeza, listas hierárquicas e listas relacionadas integradas em formulários.	Ativo	falso	• com.glide.tiny_url • com.glide.ui_list_editar_com_formulário • com.glide.db_context_menu
Listar componentes do v3	Fornece os componentes necessários para a Lista v3, incluindo endpoints	Ativo	falso	• com.glide.ui.list_api • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.ui.list_v3_components]	REST e componentes angulares.			• com.glide.ui.ng.form_elements • com.glide.ui.ng.filter • com.glideapp.report.charting_v2
Configurações de conversa do atendente [com.glide.cs.live_agent_settings]	Configurações de conversa do atendente	Ativo	falso	com.glide.interação
Feed de atividades [com.glideapp.live_feed_v2]	Fornece uma aplicação atualizada para publicar e compartilhar conteúdo em uma instância ServiceNow.	Ativo	verdadeiro	• com.glideapp.live_feed • com.glideapp.ui_components
Feed de atividades [com.glideapp.live_feed]	Fornece um local para publicar e compartilhar conteúdo em uma instância ServiceNow.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.custom_web_service • com.glideapp.live_common • com.glide.notification
Documento do Live Feed - seguir tarefas (incidente, mudança etc.) [com.glideapp.live_feed_document]	Permite que você gerencie suas conversas de tarefa e comentários de **Meu feed** ou de um grupo de documentos.	Ativo	falso	com.glideapp.live_feed
Localization Framework [com.glide.localization_framework]	Uma estrutura para gerenciar fluxos de trabalho de localização na plataforma e nos produtos. Para ativar este plug-in, instale o plug-in Localization Framework Installer.	Ativo	falso	• com.glide.localization_framework.sdl_spok • com.glide.localization_framework.xtm_spol • com.glide.localization_framework.va • com.glide.localization_framework.service_c • com.glide.i18n
Framework de localização para Catálogo de serviços [com.glide.localization_framework.service_catalog]	Habilita a tradução de itens do catálogo usando o Localization Framework. Para ativar este plug-in, instale o plug-in Localization Framework Installer.	Ativo	falso	com.glide.localization_framework
Tópico do Localization Framework para Virtual Agent	Habilita a tradução do tópico do Virtual Agent usando o Localization Framework. Para ativar este plug-in, instale o	Ativo	falso	com.glide.localization_framework

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.localization_framework.va]	plug-in Localization Framework Installer.			
Instalador do Framework de localização [com.glide.localization_framework.installer]	Aprimora a experiência existente de tradução dos artefatos em uma instância, automatizando a maioria das tarefas manuais no processo de localização.	Ativo	falso	• com.glide.hub.integrations • com.glide.localization_framework • com.glide.localization_framework.sdl_spok • com.glide.localization_framework.xtm_spol • com.glide.localization_framework.va • com.glide.localization_framework.service_c
Item do catálogo macroponent para UIB [com.glideapp.servicecatalog.macroponent]	Componente para Construtor de IU para Item do catálogo e Produtor de registro.		falso	• com.devsnc_sn_catalog_form • com.devsnc_sn_catalog_action • com.devsnc_sn_catalog_description • com.devsnc_sn_catalog_form_connected • com.devsnc_sn_catalog_price • com.devsnc_sn_catalog_quantity • com.devsnc_sn_catalog_additional_details • com.devsnc_sn_catalog_request_for
Navegador Magellan [com.glide.ui.magellan_navigator]	Fornece um navegador de aplicações reprojetado para IU principal. Combina recursos de navegação padrão, favoritos personalizáveis e itens acessados recentemente em um único controle dinâmico.	Ativo	falso	• com.glide.ui.magellan_navigator_api • com.glide.ui.doctype • com.glide.ui.ng
Cronogramas de manutenção [com.snc.maintenance_schedules]	Vincula itens de configuração a cronogramas de manutenção. Os cronogramas de manutenção são verificados em relação às datas planejadas para mudanças, e aqueles que aparecem fora do cronograma de manutenção são marcados.	Ativo	falso	• com.glide.schedules • com.snc.cmdb

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de problemas graves [com.sn_majorissue_mgtdyn]	Um conjunto de recursos usados para gerenciar comunicações voltadas para o cliente e processos de resolução para problemas comuns.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_customerservice • com.sn_publications • com.snc.task_communication_managemen
Documentos gerenciados [com.snc.document_management]	• Leve • Solução baseada em HTML para gerenciar documentos eletrônicos em sua instância ServiceNow. Para habilitar a capacidade de publicar na base de conhecimento, ative o plug-in Knowledge Document.	Inativo	verdadeiro	
Manager Hub [sn_mh] (Disponível na ServiceNow Store)	Aumenta o autoatendimento dos gerentes e o engajamento proativo com a equipe, fornecendo informações e ações recomendadas para o que é mais urgente e importante para impulsionar o sucesso da equipe. Ele permite que os gerentes se desenvolvam como líderes por meio de recursos selecionados e personalizados.	Ativo	verdadeiro	com.snc.employee_center_pro
Espaço para gerentes [com.snc.manager_workspace] (Somente modo de manutenção)	Shell principal do app Manager Workspace.Instale o ITSM Manager Workspace ou o CSM Manager Workspace para obter os módulos	Ativo	verdadeiro	com.snc.wfo
Gestão de serviços de marketing [com.snc.marketing_service_automation]	Gerencia solicitações de marketing e permite que os usuários relatem e rastreiem	Inativo	verdadeiro	com.snc.service_management.core

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Somente modo de manutenção) Planejado para descontinuação após 1º de fevereiro de 2023	essas solicitações. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.			
Mobile da Gestão de serviços de marketing [com.snc.marketing_service_automation_m]	Gerencia componentes móveis do Marketing Service Management.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.marketing_service_automation • com.snc.service_management_m
Extensões de reunião do Microsoft Teams [sn_now_teams_ext] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que ServiceNow seja incorporado diretamente a uma reunião do Microsoft Teams iniciada a partir de um incidente grave.	Inativo	falso	sn_notify_msteams
Ferramenta de Mesclagem [com.glide.ui.mergetool]	Interface do usuário para executar mesclagens entre duas cargas úteis.	Ativo	falso	• com.glide.ui.angular • com.glide.snc_code_editor
Controle de código-fonte de metadados [com.glide.source_control]	A integração de controle de código-fonte aplica e confirma as mudanças em um repositório externo.	Ativo	falso	com.glide.system_update_set
Árvore de Metadados [com.snc.metadata_tree]	Representação hierárquica de metadados.	Ativo	falso	com.snc.apps_file
Integração do Metadefender [com.snc.threat.metadefender]	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	com.snc.threat.intelligence
Definição de métrica [com.glide.metrics]	Fornece uma maneira fácil e declarativa de definir métricas e permite que as definições sejam	Ativo	verdadeiro	com.glide.schedules

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	rastreadas e armazenadas pelo sistema.			
MetricBase [com.snc.clotho]	Armazenamento e processamento de dados de série temporal.	Inativo	falso	• com.glide.highcharts • com.glide.hub.flow_trigger
Demonstração de MetricBase [com.snc.clotho.demo]	Dados de amostra de série temporal que você pode usar para explorar a funcionalidade MetricBase.	Inativo	verdadeiro	com.snc.clotho
Microsoft AD Spoke for IntegrationHub [com.sn.ad.spoke]	O AD Spoke for IntegrationHub fornece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar a gestão de usuários, grupos, computadores e objetos no AD.	Inativo	falso	• com.glide.hub.designer_backend.model • com.glide.hub.action_step.powershell
Microsoft AD Spoke for Password Reset [com.snc.password_reset.ms.ad.spoke]				
Spoke do Microsoft Azure AD para IntegrationHub [com.sn.azure_ad.spoke]	O Azure AD Spoke for IntegrationHub fornece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar a gestão de usuários, grupos de segurança e grupos de escritório. A gestão de usuários inclui a aplicação de licenças que resultam no provisionamento do usuário no Office 365.	Inativo	falso	• com.glide.hub.designer_backend.model • com.glide.hub.action_step.rest
Microsoft Azure AD Spoke for Password Reset [com.sn.password_reset.aad.spoke]	A aplicação com escopo do Azure AD do Password Reset fornece uma conexão pré-criada para armazenamentos de credenciais no Azure AD, permitindo redefinir e alterar a senha.	Ativo	falso	• com.sn.azure_ad.spoke • com.glideapp.password_reset • com.sn.password_reset.ah

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Microsoft Azure Translation Spoke [com.glide.microsoft.translation.spoke]	Usando os serviços de tradução da Microsoft, adiciona a capacidade de traduzir texto de um idioma para outro e detectar o idioma do texto.	Inativo	falso	com.glide.hub.integrations
Integrações Microsoft - Core [sn_now_teams] (Disponível na ServiceNow Store)	Aplicação com escopo para versão da Store da integração do Microsoft Teams com ServiceNow.	Inativo	falso	• com.glide.channelproxy • com.glide.cs.adapter • com.glide.hub.designer_backend.model • com.snc.msteams.app.core • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.integration.runtime • sn_msteams_ahv2 • sn_tcm_collab_hook • sn_now_azure • sn_va_teams
Spoke do Microsoft OneDrive [com.sn.onedrive.spoke]	Contém o modelo de dados necessário para integração com provedores de serviços de documentos de terceiros.	Ativo	falso	
Spoke de serviços de documento do Microsoft OneDrive [com.sn.documents.onedrive]	Colabore no Microsoft OneDrive e execute ações de cópia, exclusão, restauração e versão em documentos diretamente em uma instância ServiceNow. Esta integração é bidirecional: as mudanças são refletidas no Microsoft OneDrive e na instância.	Ativo	falso	• com.snc.multiprovider_documents • com.sn.onedrive.spoke • com.sn.azure_ad.spoke
Spoke do Microsoft SharePoint [sn_sp_spoke] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que o Hub de integração se conecte ao SharePoint.	Ativo	falso	• com.glide.cobject • com.glide.hub.dynamic_inputs • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_type.datastream • com.glide.hub.integration.runtime

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
MID Server [com.glideapp.agent]	O Servidor de Gestão, Instrumentação e Descoberta (MID) é uma aplicação Java que é executada como um serviço do Windows ou daemon do UNIX. O MID Server facilita a comunicação e a movimentação de dados entre a plataforma ServiceNow e aplicações externas, fontes de dados e serviços.	Ativo	falso	com.glide.custom_web_service
Cluster distribuído do MID Server [com.snc.agent.distributed.cluster]	Habilita o tipo de cluster distribuído do MID Server para Operational Intelligence.	Inativo	falso	com.snc.sa.metric
Configuração de Assinatura da Estrutura de Gestão de Chaves do MID Server [com.glideapp.agent.kmf_config]	Cria registros de configuração de assinatura KMF para tabelas do MID Server.		falso	
Análise do Mobile [com.glide.mobile.analytics]	Verifica se há novos aplicativos para celular a serem registrados, sincroniza as configurações da instância do Mobile Analytics com o servidor ServiceNow e fornece aos usuários acesso ao painel de análise do Mobile. Este plug-in adiciona as funções mobile_analytics_admin e mobile_analytics_viewer.	Ativo	falso	com.glide.serviceproxy
Construtor de apps para celular [sn_mab] (Disponível na ServiceNow Store)	Um construtor ServiceNow para aplicativos móveis nativos.	Ativo	falso	sn_mab_api

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
API do Construtor de apps para celular [sn_mab_api] (Disponível na ServiceNow Store)	Uma API para suporte de aplicativo para celular com acesso a configurações de aplicativo para celular.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Construtor de cartões para Mobile [sn_mobile_card_bui] (Disponível na ServiceNow Store)	Uma ferramenta de exibição de item interativa, modelo de exibição e construtor de configuração de exibição integrada ao Mobile Studio.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Meus ativos de funcionário móvel [com.glide.mobile-employee.myassets]	Este plug-in contém a configuração e os registros para criar a exibição Meus ativos que são usados no aplicativo nativo Mobile Employee Experience. Não ative este plug-in diretamente. Ativar com.glide.mobile-employee ativará este plug-in para você.	Inativo	falso	
ITIL e Service Management para dispositivos móveis [com.snc.itil_mobile]	Aplicações e módulos para ITIL e Service Management.	Ativo	falso	• com.glide.labels • com.glide.mobile
Rastreamento de local móvel [com.slide.sg.location.tracking] (Novo em Utah)	Habilita o uso do rastreamento de local baseado em ação. Esta opção de acompanhamento inicia e interrompe o acompanhamento com base nas ações que o usuário executa. A opção de acompanhamento manual não depende da instalação deste plug-in.	Ativo	falso	• com.snc.geolocalização • com.glide.sg
Mobile SDK				

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.mobile_sdk]				
Mobile Studio [com.glide.sg-studio]	Plug-in para Mobile Studio	Ativo	falso	com.glide.sg
IU para celular [com.glide.ui.m]	Interface do usuário para dispositivos móveis executando iOS 6+ ou Android 4+ com o navegador Chrome. Fornece funcionalidade de produto quase completa. Adiciona uma aplicação de IU para celular do sistema ao navegador de aplicações na IU padrão para configurar a IU móvel.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.wiki • com.glide.labels • com.glide.db_images • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.zepto • com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.recent_selections • com.glide.ui.table_titles • com.snc.platform.security.oauth • com.glide.ui.magellan_navigator_api • com.glide.ui.list_api • com.glide.notification.push
Mobile Publishing [com.glide.sn-mobile-whitelabel]	Plug-in Mobilew para lidar com solicitações de identidade visual de app personalizado, status e publicação.	Inativo	falso	
Gestão de modelo [com.snc.model]	Permite que você gerencie e mantenha categorias de modelo, modelos, pacotes e modelos combinados.	Ativo	verdadeiro	
Mecanismo de modelagem [com.snc.financial_management]	Permite que os analistas financeiros reúnam dados de gastos, criem modelos de custo e gerem relatórios para mostrar como os fundos estão sendo usados. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com sua equipe	Inativo	verdadeiro	• com.snc.itfm_core • com.snc.financial_planning • com.snc.cost_management • com.snc.service_charging

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	de conta ServiceNow para obter detalhes.			
Mecanismo de modelagem - Testes de ATF [com.snc.financial_management.atf]	Testes de ATF para Mecanismo de modelagem	Inativo	falso	com.snc.financial_management_model
Estrutura dos Serviços de documentos de vários provedores [com.snc.multiprovider_documents] (Novo em Tokyo)	Permite que sua equipe colabore em tempo real e adicione versões, armazene, copie, exclua, restaure e carregue documentos.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Estatísticas de mutex [com.glide.stats.mutex]	Estatísticas de mutex.	Ativo	falso	com.glide.stats
Meus Ativos [com.snc.asset_myassets]	Fornece aos usuários acesso de autoatendimento a seus próprios ativos, contratos e solicitações.	Ativo	falso	com.snc.asset_management
Editor de campo de Pares de nome-valor [com.glide.ui.name_values_editor]	Adiciona um editor detalhado para tipos de campo de pares de nome-valor.	Ativo	falso	com.glide.ui.ng
Consulta em idioma natural [com.snc.nlq]	Traduz enunciados de idioma natural em consultas de pesquisa para encontrar e filtrar dados rapidamente.	Inativo	falso	com.glide.platform_ml
Próxima ação recomendada para atendimento ao cliente [com.snc.cs_next_best_action]	Fornece configurações e recursos de Next Best Action e Guided Decision específicos para o Atendimento ao cliente.	Ativo	falso	• com.sn_customerservice • com.snc.next_best_action
BSM de última geração [com.snc.ng_bsm]	BSM de última geração (NG-BSM) criado em D3 e Angular. Fornece uma interface gráfica interativa moderna e aprimorada para visualizar itens de	Ativo	falso	com.glide.ui.heisuber

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	configuração (ICs) e seus relacionamentos. Fornece recursos de filtragem para gerenciar os dados exibidos e exibe informações relacionadas a ICs, como Eventos, Incidentes, Problemas e Mudanças.			
NG Common para a experiência de fluxo guiado [com.glide.ui.ng.guided_flow]	Componentes angulares comuns para a experiência de fluxo guiado.	Inativo	falso	• com.glide.ui.tablet.theme • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.themes.doctype
Componentes compartilhados do NG [com.glide.ui.ng]	Fornece bibliotecas e serviços comuns a plug-ins usando o Angular.	Ativo	falso	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.amb
Aprendizagem ativa de NLU - Propriedades [com.glide.nlu.active_learning_properties]	Instala as propriedades necessárias para o NLU Active Learning.	Ativo	falso	com.glide.nlu
Modelo comum de NLU [com.glide.nlu.model]	Os pacotes do plug-in NLU Common Model normalmente usam entidades padrão que podem ser importadas e usadas em qualquer modelo de NLU no Construtor de modelo de NLU. Padrões usados com frequência, como e-mail, telefone e ServiceNow entidades padrão específicas, como INT, RITM, são disponibilizados.	Inativo	falso	com.glide.nlu
NLU Workbench [com.snc.nlu_studio]	Permite a criação de modelos de Natural Language Understanding (NLU). Esses modelos podem entender a intenção (ação) e as entidades (detalhes sobre a ação) de um	Ativo		

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	determinado enunciado/ frase do usuário.			
Recursos avançados do workbench de NLU [com.snc.nlu.workbench.advanced] (Disponível no ServiceNow Store)	Adiciona recursos adicionais ao Workbench de NLU, incluindo revisão de conflito de NLU, teste de lote de NLU e desempenho do modelo de NLU.	Ativo	falso	• com.snc.nlu_studio • com.glide.nlu • com.glide.platform_ml • sn_nlu_discovery (armazenamento)
Workbench de NLU - Núcleo [com.glide.nlu]	NLU principal. Instala as tabelas necessárias para modelos de NLU persistentes que são criados usando o Construtor de modelo de NLU.	Ativo	falso	
Conector Notify para Microsoft Teams [sn_notify_msteams] (Disponível na ServiceNow Store)	Expande os provedores Notify gerenciando e iniciando uma reunião do Microsoft Teams diretamente de qualquer registro de tarefa.	Inativo	falso	• com.snc.notify • sn_now_azure • sn_msteams_com_spk
Cliente de serviços de dados de normalização [com.glide.data_services_canonicalization.client]	Ajuda a manter a consistência, garantindo que os registros de uma determinada empresa se referem a essa empresa com o mesmo nome.	Inativo	falso	com.snc.cmdb
Configuração de serviços de dados de normalização [com.glide.data_services_canonicalization.config]	Configuração de serviços de dados de normalização.	Ativo	falso	com.snc.guided_setup
Serviço de preferência de notificação [com.glide.notification.preference.service]	Define o javascript e a REST API para configurar as preferências de notificação.	Ativo	falso	com.glide.notification
Interface do usuário de preferência de notificação	Define a interface do usuário para a guia Notificações no menu de configurações do sistema.	Ativo	falso	Componentes compartilhados do NG, com.glide.notification.subscription, add-on do sistema de notificação, com.glide.notification.preference.service

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.notification.preference.ui]				
Complemento de envio por push do sistema de notificação [com.glide.notification.push]	Adiciona suporte para notificações por push ao sistema de notificação.	Ativo	falso	• com.glide.notification • com.glide.push
Notificar [com.snc.notify]	Fornece recursos de plataforma avançados para chamadas de voz orientadas por fluxo de trabalho, chamadas em conferência e mensagens SMS, tornando possível a criação de sistemas flexíveis de resposta de voz interativa (RVI) para fazer praticamente qualquer coisa. Requer o Twilio Driver e um contrato separado com a Twilio para recursos de SMS e Voz.	Inativo	verdadeiro	• com.glide.phone_number • com.snc.notify.twilio
Driver Notify-Twilio Direct [com.snc.notify.twilio.direct]	Fornece suporte ao Notify para Twilio. Requer um contrato separado com a Twilio para recursos de SMS/Voz.	Inativo	falso	• com.snc.sn_context • com.snc.notify
Análise do Now Experience [com.snc.now-experience-analytics]				
API de mensagens do NowMQ v2 [com.snc.nowmq.v2]	Fornece uma fila simples de usar com recursos como prioridades, FIFO de conclusão, estados personalizados e reconfiguração ou migração de back-end sem mudanças no cliente.	Ativo	falso	com.snc.nowmq_v2_apis
Criptografia em nível de coluna para empresas [com.glide.now.platform.encryption]	Criptografia em nível de coluna para empresas O permite a criptografia de campo com a gestão do ciclo de vida da chave KMF (Key Management		falso	• com.glide.kmf.global • com.glide.encryption

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	Framework) de práticas recomendadas do NIST e a proteção de chave FIPS 140-2-L3 HSM junto com os trabalhos de automação de chave e migração de dados.			
OAuth 2.0 [com.snc.platform.security.oauth]	A implementação do OAuth 2.0 para oferecer suporte à concessão e autenticação de token.	Ativo	falso	• com.glide.certificates • com.snc.platform.security.oauth.legacy
OAuth 2.0 legado (não ative. Usar "OAuth 2.0") [com.snc.platform.security.oauth.legacy]	Implementação legada do OAuth 2.0. Em vez disso, instale com.snc.platform.security.oauth.	Ativo	falso	
ODBC Commons [com.glide.odbc.commons]	ODBC Commons.	Ativo	falso	
Experiência Omni - Conjunto de recursos padrão [sn-oe-sfs] (Disponível na ServiceNow Store)	Contém várias aplicações Conversational Interfaces, incluindo o Console de administrador do Conversational Interfaces, o conteúdo de diagnóstico do Advanced Work Assignment e a Barra lateral.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.cs.collab com.glide.cs.chatbot.lite • com.sn.ace_framework
Omnichannel Callback [sn_omni_callback] (Disponível na ServiceNow Store)	Adiciona um novo conjunto de recursos de plataforma que permite que outras aplicações ServiceNow exibam ou anunciem opções de retorno de chamada para os usuários.	Ativo	falso	• com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • com.glide.cs.custom.adapter • com.snc.appointment_booking
Omnichannel Callback for Customer Service Management [com.sn_omnichannel.callback] (Disponível na ServiceNow Store)	Estende as capacidades Omnichannel Callback para oferecer suporte a casos de uso específicos de CSM. Isso inclui a experiência do cliente, a experiência do agente e o suporte ao modelo de dados do CSM.	Ativo	falso	• com.sn.omnichannel.callback • com.sn_customerservice

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Plantão: notificações por push para dispositivos móveis [com.sn_on_call_m_notif]				
Plantão: pacote de conteúdo de PA e relatórios [com.snc.on_call.pa_content]	• Painéis • Relatórios e pacote de conteúdo do Performance Analytics para On-Call Schedules e escalações	Ativo	falso	• com.glide.script.vtable • com.snc.on_call_rotation
Programação de plantão [com.snc.on_call_rotation]	Fornece a capacidade de criar programações de plantão e árvores de escalação. Quando um incidente é criado, roteie dinamicamente a escalação para um recurso de plantão. De plantão permite que você configure e crie diferentes programações de plantão por processo e grupo de atribuição. Ao utilizar o plug-in Notify, os recursos podem usar escalações por SMS e Voz para interagir com a escalação para confirmar incidentes e assim por diante.	Inativo	verdadeiro	• com.glide.schedules • com.glide.notification • com.glide.ui.ng • com.snc.app.calendar • com.snc.fullcalendar
Openframe [com.sn_openframe]	Uma interface para integrar sistemas de comunicação externos com ServiceNow. Este plug-in traz um quadro de IU que é acessível e disponível em qualquer lugar nas ServiceNow telas.	Inativo	falso	com.glide.ui.ng
Aplicação de integração OpenFrame [com.sn_openframe_integration]	Contém registros para oferecer suporte à estrutura UIB.	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Operational Intelligence [com.snc.sa.metric]	A Inteligência operacional fornece a capacidade de capturar e explorar e analisar dados de métricas operacionais, identificando e indicando anomalias.	Ativo	falso	• com.glideapp.itom.snac • com.snc.sa.mid.webserver • com.snc.clotho • com.glide.highcharts • com.snc.agent.distributed.cluster • com.glide.ui.list_v3_components • com.snc.itom.ui • com.snc.sa.metric.health • com.oi-escopo-app,
Operational Intelligence - Aplicativo com escopo do WS [com.oi-escopo-app]	Operational Intelligence — Aplicativo com escopo de espaço para diferentes interfaces do usuário.	Ativo	falso	com.glide.graphq
Operational Technology Foundation Manager [com.sn_ot_foundation]				
Execução sequencial do Guia de pedido [com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing]				
Processamento de e-mails solicitados [com.glide.email_ordered_processing]	Permite que as ações de e-mail de entrada sejam solicitadas e interrompa o processamento de forma programática.	Ativo	falso	
Extensão da organização [com.snc.organization_extension]	Fornece entidades de objetivos, estratégia empresarial e estratégia de unidade de negócios.	Ativo	verdadeiro	
Gerenciamento da organização [com.snc.organization_management]		Ativo	falso	
Numeração de indisponibilidade	Este plug-in introduzirá uma nova coluna de	Ativo		

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.outage_numbering]	identificador exclusivo para a tabela de indisponibilidade. Este plug-in é ativado automaticamente para todas as instâncias, exceto aquelas que já têm uma coluna de prefixo numérico na tabela de indisponibilidade. Não ative este plug-in se você tiver um prefixo numérico para esta tabela.			
Notificações de e-mail de saída [com.glide.email_outbound]	Habilita notificações de e-mail de saída.	Ativo	falso	
Log de HTTP de Saída [com.glide.outbound_http_log]	Log de solicitação de saída de HTTP	Ativo	falso	
Acompanhamento de saída [com.glide.outbound_tracking]	Acompanhamento de solicitação de saída.	Ativo	falso	com.glide.usageanalytics
Outlook Actionable Messages [com.sn_ms_oam]	Outlook Actionable Messages	Ativo	falso	com.snc.platform.security.oauth
Atendimento ao cliente terceirizado (somente modo de manutenção) [com.snc.outsourced_service_provider]	Permite a integração de organizações de provedores de serviços terceirizados (OSP). Uma empresa pode envolver OSPs para fornecer atendimento ao cliente externo por motivos como suporte regional, diferentes idiomas, disponibilidade sazonal e assim por diante.	Ativo	falso	• com.sn_customerservice • com.snc.outsourced_service_provider
Páginas de visão geral [com.glide.ui.overview_help]	Estrutura para páginas de visão geral.	Ativo	falso	com.glide.ui.angular
Ferramenta de remoção de	Verifica scripts em busca de chamadas de pacotes	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
chamadas de pacotes [com.glide.script.packages_call_removal]	para ServiceNow classes Java, propõe mudanças para substituí-los por nomes programáveis alternativos e facilita as mudanças de script. Chamadas de pacotes para ServiceNow classes Java acabarão por não ser permitidas em uma versão futura ServiceNow, e este utilitário ajuda a preparar uma instância para isso.			
Painel de PA para Construtor de modelo de NLU [com.glide.nlu.pa]	O plug-in NLU Model Builder PA rastreia o desempenho dos modelos de NLU que estão sendo usados no Virtual Agent. O plug-in empacota um painel de desempenho de NLU, que relata quantas previsões estavam corretas, quantas previsões foram ignoradas pelo modelo de NLU e quantas foram consideradas incorretas por Virtual Agent usuários.			
Novo Modelo de PA [com.snc.pa.datamodel]				
Otimizador de pacote [com.glide.package_optimizer]	Otimiza o processo de atualização da aplicação comparando os hashes de arquivo gerados com a instalação anterior.	Ativo	falso	Nenhum(a)
Inteligência do PAR [com.snc.par.intelligence] (Novo em Utah)	O plug-in principal do PAR Intelligence. O caminho de classe da API programável de previsão do Glide, que permite aplicar a previsão do indicador do Performance Analytics a outras fontes de dados.	Ativo	falso	
Migração da visualização do PAR	Migra a estrutura JSON de componentes de visualização sísmica em	Ativo	falso	now-visualization-extensions

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.par.visualization_migration]	instâncias anteriores a San Diego para o novo formato. Este plug-in também migra o json sn-component-visualization para a estrutura json now-visualization-extensions.			
Redefinição de senha [com.glideapp.password_reset]	Fornece a capacidade de criar processos de autoatendimento e de Redefinição de senha da central de serviços para uma instância ServiceNow.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.process_flow_formatter • com.glide.notification • com.glide.usageanalytics
API do Password Reset [com.glideapp.password_reset.api]	Contém APIs com escopo relacionadas à aplicação Password Reset.	Ativo	falso	
Password Reset - Complemento de orquestração [com.glideapp.password_reset.addon.orchestration]	Complemento do Password Reset para habilitar o uso de ServiceNow Orquestração. Inclui suporte para Active Directory e sistemas de credenciais remotos baseados em SOAP.	Inativo		Password Reset, Orchestration
Password Reset Spoke [com.sn.password_reset.rh]	Fornece subfluxos e ações em IntegrationHub necessários para a aplicação Password Reset.	Ativo	falso	com.glide.hub.designer_backend.model
Aplicativo para Windows da Redefinição de senha [com.glideapp.password_reset_desktop]	Password Reset Integração do Windows.	Inativo	falso	
Aprimoramentos do Designer de padrões [sn_itom_pde] (Disponível na ServiceNow Store)	Oferece a Estrutura de validação de comando. Fornece aos administradores de descoberta a capacidade de validar o acesso de credencial para comandos específicos, incluindo comandos Unix e Windows, consultas SNMP, SNMP walk,	Inativo	falso	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	consultas de registro, chamadas HTTP GET.			
Patient Support Services [sn_ PatientService] (Disponível no ServiceNow Store)	Simplifica a integração, a educação e o compromisso do paciente para vários serviços de suporte ao paciente, como planos de desconto, programas de adesão, opiódes e gestão de diabete.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.doméstico • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.api • sn_hcl • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Payment Operations [com.sn_bom_payment]				
Gerador de PDF [com.snc.pdf_generator]	Fornece uma ferramenta para gerar documentos PDF. A aplicação Human Resources usa isso com vários documentos.	Inativo	falso	com.snc.signaturepad
Performance Analytics [com.snc.pa]	Permite que os usuários definam e rastreiem os principais indicadores de desempenho (KPIs) e os visualizem em cartões de pontuação e painéis. Os usuários podem relatar e comparar várias séries temporais, fazer análises de tendências avançadas e comparar seu	Ativo	falso	• com.glide.ui.angular • com.glideapp.report • com.glideapp.home.publishers • com.snc.core.automation • com.glide.usageanalytics

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	desempenho com metas predefinidas.			
Performance Analytics - Console do administrador [com.snc.pa.administration.console]	Um único console no qual você pode: • Explore e gerencie widgets e painéis do Performance Analytics, incluindo Soluções Análise da plataforma • Diagnosticar e resolver erros de configuração • Exibir análise de uso • Modificar definições de configuração avançadas • Acesse a ajuda ServiceNow.	Ativo	falso	• com.snc.pa • com.glide.ui.ng • com.glide.ui.ng.amb • com.snc.pa.diagnostics • com.snc.pa.usage.overview
Performance Analytics - Gerador de configuração [com.snc.pa.configurationgenerator]	Fornece um gerador de configuração para criar um conjunto de indicadores do Performance Analytics, desdobramentos, painéis e widgets com base na tabela derivada da tarefa.	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - GRC: Advanced Dashboards [com.sn_grc_pa_advanced]	Contém os painéis do Advanced Performance Analytics criados para o GRC.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_compliance • com.sn_risk_advanced • com.sn_audit
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment [com.snc.pa.awa]	Fornece indicadores Performance Analytics e visualizações para Advanced Work Assignment. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a	Ativo	falso	• com.snc.pa • com.glide.awa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	ServiceNow para obter mais detalhes.			
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Application Portfolio Management [com.snc.pa.apm]	Painéis do Application Portfolio Management desenvolvidos usando o Performance Analytics premium.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.apm • com.snc.pa
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Application Portfolio Management e Change Management [com.snc.pa.apm.change_request]	Fornece integração do Application Portfolio Management com o Change Management que permite painéis de análise de desempenho de aplicativos de negócios associados a solicitações de mudança. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com sua equipe de conta ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.apm • com.snc.pa • com.snc.pa.change
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Application Portfolio Management e Problem Management [com.snc.pa.apm.problem]	Fornece integração do Application Portfolio Management com o Problem Management, que permite painéis de análise de desempenho de aplicativos de negócios. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com sua equipe de conta ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.apm • com.snc.pa • com.snc.pa.problema

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Change Management [com.snc.pa.change]	Fornece indicadores e visualizações do Performance Analytics para Change Management. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.pa • com.glideapp.report.itsm.change.overview
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Recursos de nuvem [com.sn_disco_cd]				
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Communities [com.snc.pa.communities]	Fornece indicadores do Performance Analytics e visualizações para Communities. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.pa • com.sn_communities
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de configuração (CMDB) [com.snc.pa.cmdb]	Fornece indicadores e visualizações do Performance Analytics para o Configuration Management (CMDB). A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.pa • com.snc.cmdb • com.snc.pa.change
Performance Analytics - Pacote de conteúdo -	Análise de conteúdo - Performance Analytics	Ativo	falso	• com.sn_content_analytics • com.snc.pa.premium

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Análise de conteúdo [com.snc.pa.premium.content_analytics]				
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Automação de conteúdo [com.snc.pa.premium.content_automation]	Análise de automação de conteúdo	Ativo	falso	• com.sn_content_analytics • com.sn_content_automation • com.snc.pa.premium
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Customer Service Management - Avançado [com.snc.pa.customer_service.advanced]	Atualiza o painel do Atendimento ao cliente e incorpora indicadores para os seguintes plug-ins: Gerenciamento de problemas graves, Gerenciamento de caso do Atendimento ao cliente, Atendimento ao cliente com Request Management, Atendimento ao cliente com Service Management, Bate-papo do agente, Advanced Work Assignment for CSM e Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment. Ative esses plug-ins para exibir os indicadores relacionados. Sem esses plug-ins, os indicadores podem não ser exibidos corretamente. A ativação do plug-in Performance Analytics - Content Pack - Customer Service Management - Advanced em instâncias de	Ativo	falso	• com.snc.pa • com.glideapp.report.customer_service • com.sn_customerservice • com.snc.pa.spotlight

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.			
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Atendimento ao cliente [com.snc.pa.customer_service]	Fornece indicadores e visualizações do Performance Analytics para o Atendimento ao cliente. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.pa • com.glideapp.report.customer_service • com.sn_customerservice • com.sn_customerservice_pa
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Descoberta [com.snc.pa.discovery]	Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Discovery. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.pa • com.snc.pa.cmdb • com.snc.discovery
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de eventos [com.snc.pa.em]	Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Event Management Core. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.pa • com.glideapp.itom.snac • com.glideapp.report.em
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de serviços de campo [com.snc.work_management.pa]	Fornece conteúdo do Performance Analytics para a Gestão de serviços de campo. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a	Inativo	verdadeiro	• com.snc.pa • com.snc.work_management

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	ServiceNow para obter mais detalhes.			
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira [com.snc.pa.fm]	Fornece indicadores e visualizações do Performance Analytics para o Financial Management. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.financial_management • com.snc.pa
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para atendimento ao cliente [com.snc.pa.fm.csm]	Habilita painéis do Performance Analytics para Financial Management associados ao Customer Service Management. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.financial_management_for_csm • com.snc.pa
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Financial Management para Field Service Management [com.snc.pa.fm.fsm]	Habilita painéis do Performance Analytics para Gestão financeira associados à Gestão de serviços de campo. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a	Inativo	falso	• com.snc.financial_management_for_fsm • com.snc.pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	ServiceNow para obter mais detalhes.			
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão financeira para planejamento financeiro [com.snc.pa.financial_planning]	Permite que os painéis de análise de desempenho sejam associados ao processo de planejamento financeiro. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode ter implicações de licenciamento. Entre em contato com sua equipe de conta ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.financial_planning • com.snc.pa
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - GRC: Audit Management [com.sn_audit_pa]	Fornece relatórios do Performance Analytics para a aplicação GRC Audit Management. A ativação deste plug-in na produção requer uma licença PA Premium. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.sn_grc_pa • com.sn_audit
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - GRC: Policy and Compliance Management [com.sn_compliance_pa]	Fornece relatórios do Performance Analytics para a aplicação GRC Policy and Compliance Management. A ativação deste plug-in na produção requer uma licença PA Premium. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.sn_grc_pa • com.sn_compliance
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - GRC: Risk Management [com.sn_risk_pa]	Fornece relatórios do Performance Analytics para a aplicação GRC Risk Management. A ativação deste plug-in na produção requer uma licença PA Premium. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.sn_grc_pa • com.sn_risk
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Aplicativo com	Fornece relatórios e painéis do Performance Analytics para o Employee Document Management.	Inativo	falso	• com.sn_employee_document_management • com.sn_hr_core

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
escopo de Human Resources Employee Document Management [com.sn_hr_employee_files_pa]				
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Vulnerability Response [sn_vul_analytics] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece uma integração do Vulnerability Response com Performance Analytics para relatórios baseados em tendências. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.		verdadeiro	• com.snc.pa • com.snc.mapadeárvore • sn_vul
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Aplicativo com escopo de Recursos Humanos Eventos de ciclo de vida [com.sn_hr_lifecycle_pa]	Permite definir e rastrear os principais indicadores de desempenho (KPIs) para integração e transições empresariais e mostrá-los em cartões de pontuação e painéis. A ativação deste plug-in na produção exigirá uma licença Premium do PA. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	com.sn_hr_lifecycle_events
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Aplicativo com escopo de Recursos Humanos [com.sn_hr_pa]	Permite definir e rastrear os principais indicadores de desempenho (KPIs) do RH e mostrá-los em cartões de pontuação e painéis. A ativação deste plug-in na produção exigirá uma licença Premium do PA. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.sn_hr_core
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de ANS de incidente	Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Incident SLA Management. A ativação deste plug-in em instâncias de	Inativo	falso	com.snc.pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.pa.sla]	produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.			
Performance Analytics - Pacote de conteúdo -ITSM Dashboards [com.snc.pa.itsm_dashboards]	Pacote de conteúdo do Performance Analytics para painéis do ITSM. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.pa.change • com.snc.pa.problema • com.snc.pa.request • com.snc.pa.request2 • com.snc.pa.knowledge • com.snc.pa.sla • com.snc.pa.spotlight.incident
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Gestão de conhecimento [com.snc.pa.knowledge_v2]	Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Knowledge Management. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.pa • com.snc.knowledge3 • com.glideapp.report.knowledge.overview
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Inteligência operacional [com.snc.sa.metric.pa.content]	Pacote de conteúdo do Performance Analytics para painel e KPIs de solução de Inteligência operacional de análise e relatório. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.sa.metric • com.snc.pa • com.glideapp.canvas • com.snc.pa.em
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Problem Management [com.snc.pa.problem]	Fornece indicadores do Performance Analytics e visualizações para o Problem Management. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do	Inativo	falso	• com.snc.pa • com.glideapp.report.itsm.problem.overview

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.			
Performance Analytics Content Pack for Procurement Service Management [com.sn_spend_pa] (A partir da versão Utah, o Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Procurement Service Management foi renomeado como Performance Analytics para Operações de fornecimento e aquisição.) (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece um conjunto de métricas e painéis pré-configurados para avaliar os gastos, a eficiência operacional e o desempenho da equipe em todo o produto Operações de fornecimento e aquisição.	Inativo	falso	• com.snc.sn_shop • com.snc.pa
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Painéis padrão do PPM [com.snc.pa.pmo_dashboards]	Pacote de conteúdo do Performance Analytics para PPM Standard core. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Ativo	falso	• com.snc.pps_dashboards • com.snc.financial_planning_pmo
Performance Analytics - Pacote de Conteúdo - Padrão de PPM [com.snc.pps_dashboards]	Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Painéis do Project Portfolio Suite Core. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir	Inativo	falso	• com.snc.pa • com.snc.project_portfolio_suite

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.			
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Request Management (Item solicitado) [com.snc.pa.request]	Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Request Management para itens solicitados. Instalado com o Performance Analytics - Premium. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Request Management (Solicitações) [com.snc.pa.request2]	Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Request Management para solicitações. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - Content Pack - Service Desk Chat [com.snc.pa.chat]	Fornece indicadores do Performance Analytics e visualizações para o Bate-papo da Central de serviços. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.glide.connect • com.glide.connect.support • com.glide.connect.managers_dashboard • com.snc.pa
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Mapeamento de serviços	Pacote de conteúdo do Performance Analytics para painel de mapeamento de serviços e KPIs. A ativação deste plug-in em instâncias	Inativo	falso	• com.snc.pa • com.snc.pa.cmdb

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.service-mapping.pa.content]	de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.			
Performance Analytics - Pacotes de conteúdo para ITSM [com.snc.pa.premium.all.content]	A instalação deste plug-in instala pacotes de conteúdo para Incidente, Problema, Mudança, ANS de incidente, Conhecimento e Itens solicitados para Performance Analytics.	Inativo	falso	• com.snc.pa.change • com.snc.pa.problema • com.snc.pa.request • com.snc.pa.request2 • com.snc.pa.knowledge • com.snc.pa.sla
Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Time Card Management [com.snc.pa.time_card]	Pacote de conteúdo do Performance Analytics para gestão de registros de horas. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Ativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - Análise sensível ao contexto para Change Management [com.snc.pa.change.context_sensitive_analytics]	Fornece capacidade adicional para abrir painéis do Performance Analytics sensíveis ao contexto do Performance Analytics no formulário de solicitação de mudança com base em ações de UI_	Inativo	falso	• com.snc.pa • com.snc.pa.change
Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Chat [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	Fornece painel adicional para analisar as métricas do Suporte do Connect para filas de suporte no Performance Analytics. Adiciona um link relacionado do formulário de entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry] para exibir rapidamente as métricas do Performance Analytics para a fila associada.	Inativo	falso	• com.snc.pa • com.snc.pa.chat

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Performance Analytics - Análise sensível ao contexto para atendimento ao cliente [com.snc.pa.cs.context_sensitive_analytics]	Performance Analytics adicionando a capacidade de abrir painéis sensíveis ao contexto do Performance Analytics no formulário de atendimento ao cliente com base em ações de IU.	Inativo	falso	• com.snc.pa • com.snc.pa.customer_service • com.sn_customerservice • com.snc.pa.customer_service
Performance Analytics - Análise sensível ao contexto para incidente [com.snc.pa.incident.context_sensitive_analytics]	Performance Analytics adicionando a capacidade de abrir painéis sensíveis ao contexto do Performance Analytics no formulário de incidente com base em ações de IU.	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - Análise sensível ao contexto para Problem Management [com.snc.pa.problem.context_sensitive_analytics]	Performance Analytics adicionando a capacidade de abrir painéis do Performance Analytics sensíveis ao contexto do Performance Analytics no formulário de problema com base em ações de IU.	Inativo	falso	• com.snc.pa • com.snc.pa.problema
Performance Analytics - Diagnóstico [com.snc.pa.diagnostics]	Permite que os usuários executem diagnósticos em registros do Performance Analytics e aplicações relacionadas.	Ativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - Suporte de domínio [com.snc.pa.domain_support]	O plug-in Performance Analytics Domain Support fornece recursos adicionais para oferecer suporte à coleta de pontuações em instâncias separadas por domínio. Este plug-in requer que o plug-in Domain Separation esteja instalado.	Ativo	falso	• com.snc.pa.premium • com.glideapp.dashboards • com.glide.domain.msp_extensions.installer
Performance Analytics - Exemplo - LinkedIn [com.snc.pa.linkedin]	Importa automaticamente dados históricos e diários do LinkedIn.	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - Exemplo -	Importa automaticamente dados históricos e diários de cotações de ações.	Inativo	falso	com.snc.pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Cotações de ações [com.snc.pa.stock]				
Performance Analytics - Exemplo - Twitter [com.snc.pa.twiter]	Importe automaticamente dados históricos e diários do Twitter.	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - Biblioteca de Soluções de PA [com.snc.pa.solution.library]	Permite atualizar os recursos visuais dos painéis que são enviados em outros pacotes de conteúdo. Atualize ou duplique painéis inteiros ou elementos selecionados.	Ativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - Premium [com.snc.pa.premium]	Habilita a funcionalidade fornecida pela versão totalmente licenciada do Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto • Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações por mais de 180 dias	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - Migração de pontuações	Migra pontuações de tabelas antigas para novas tabelas. Para fornecer o desempenho ideal, a tabela Pontuações [pa_scores] está sendo	Ativo	falso	com.snc.pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.pa.scores.migration]	migrada para Pontuações nível 1 [pa_scores_l1] e Pontuações nível 2 [pa_scores_l2]. Durante a migração, não é possível coletar, modificar ou excluir pontuações. Os trabalhos programados de limpeza e coleta de dados não serão executados durante a migração.			
Performance Analytics - Destaque [com.snc.pa.spotlight]	Permite que os registros sejam classificados por vários critérios ponderados. Quando um registro ultrapassa um limite de pesos totais, um Destaque é criado para realçar esse registro.	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics - Destaque - pacote de conteúdo de destaque de mudança [com.snc.pa.spotlight.change]	Fornece componentes Spotlight pré-configurados e um painel para identificar e priorizar registros de mudança de acordo com vários critérios ponderados. Requer Performance Analytics totalmente licenciado.	Inativo	falso	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.change
Performance Analytics - Spotlight - pacote de conteúdo de incidente Spotlight [com.snc.pa.spotlight.incident]	Fornece componentes Spotlight pré-configurados e um painel para identificar e priorizar registros de incidentes de acordo com vários critérios ponderados.	Inativo	falso	• com.snc.pa.spotlight • com.glideapp.canvas
Performance Analytics - Destaque - Pacote de conteúdo de problema em destaque [com.snc.pa.spotlight.problem]	Fornece componentes Spotlight pré-configurados e um painel para identificar e priorizar registros de problemas de acordo com vários critérios ponderados. Requer Performance Analytics totalmente licenciado.	Inativo	falso	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.problema

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Performance Analytics - Destaque - Solicitar pacote de conteúdo em destaque [com.snc.pa.spotlight.request]	Fornece componentes Spotlight pré-configurados e um painel para identificar e priorizar registros de solicitação de acordo com vários critérios ponderados. Requer Performance Analytics totalmente licenciado.	Inativo	falso	• com.snc.pa.spotlight • com.snc.pa.request2
Performance Analytics e relatório - Widgets do Portal de serviços [com.snc.pa.sp.widget]	Suporte para widgets do Performance Analytics no Portal de serviços. Várias bibliotecas JavaScript e CSS estão incluídas para permitir a execução de widgets do Performance Analytics de forma independente no Portal de serviços.	Ativo	falso	com.glide.service-portal
Pacote de conteúdo do Performance Analytics para FSO [sn_bom_pa] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece recursos de Performance Analytics para aplicações do Financial Services Operations.	Inativo	falso	• com.snc.pa • sn_bom
Pacote de conteúdo do Performance Analytics para Gestão de incidentes graves [com.snc.pa.incident.mim]	Fornece indicadores e visualizações do Performance Analytics para identificar e rastrear incidentes graves. Funcionalidade estendida disponível com Performance Analytics totalmente licenciado.	Inativo	falso	com.snc.incident.mim
Visão geral de uso do Performance Analytics [com.snc.pa.usage.overview]	Este plug-in contém painéis, relatórios e indicadores para monitorar o uso do Performance Analytics e do Reporting.	Ativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics Premium	Habilita a funcionalidade à qual você tem direito com uma assinatura do Performance Analytics	Inativo	falso	com.snc.pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.pa.premium]	em todos os produtos ServiceNow®. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto • Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações por mais de 180 dias			
Performance Analytics e relatório - Widgets do Portal de serviços [com.snc.pa.sp.widget]	Suporte para widgets do Performance Analytics no Portal de serviços. Várias bibliotecas JavaScript e CSS estão incluídas para permitir a execução de widgets do Performance Analytics de forma independente no Portal de serviços.	Inativo	falso	com.glide.service-portal
Performance Analytics e Reporting for Universal Request [com.snc.universal_request.pa]	Painéis e relatórios para maior visibilidade nas métricas de solicitação universal.	Ativo	falso	com.snc.pa, com.snc.universal_request.reporting
Performance Analytics Premium para APM [com.snc.pa.premium.apm]	Habilita a funcionalidade do Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui APM e Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de:	Inativo	falso	com.snc.pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	• Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto • Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações por mais de 180 dias			
Performance Analytics Premium para Gestão de negócios [com.snc.pa.premium.itbm]	Habilita a funcionalidade do Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui o Business Management e o Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto • Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações por mais de 180 dias	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics Premium para Central de controle de nuvem	Habilita a funcionalidade do Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui o Cloud Control Center e o Performance Analytics.	Inativo	falso	com.snc.pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.pa.premium.ccc]	Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto • Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações por mais de 180 dias			
Performance Analytics Premium para Atendimento ao cliente [com.snc.pa.premium.cs]	Habilita a funcionalidade do Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui Atendimento ao cliente e Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto • Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações por mais de 180 dias	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics Premium para	Habilita a funcionalidade do Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura	Inativo	falso	com.snc.pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Financial Management [com.snc.pa.premium.fm]	que inclui o Financial Management e o Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto • Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações por mais de 180 dias			
Performance Analytics Premium para Gestão de Recursos Humanos [com.snc.pa.premium.hr]	Habilita a funcionalidade do Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui o Human Resource Management e o Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto • Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações por mais de 180 dias	Inativo	falso	com.snc.pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Performance Analytics Premium para IT Operations Management [com.snc.pa.premium.itom]	Habilita a funcionalidade do Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui o ITOM e o Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto • Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações por mais de 180 dias	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics Premium para IT Operations Suite [com.snc.pa.premium.itos]	Habilita a funcionalidade do Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui o IT Operations Suite e o Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto	Inativo	falso	com.snc.pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	• Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações por mais de 180 dias			
Performance Analytics Premium para Project Portfolio Management [com.snc.pa.premium.ppm]	Habilita a funcionalidade do Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui PPM e Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto • Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações por mais de 180 dias	Inativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics Premium para Security Incident Response [com.snc.pa.premium.sir]	Habilita a funcionalidade do Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui SIR e Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa	Inativo	falso	com.snc.pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	• Criar widgets de análise de texto • Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações por mais de 180 dias			
Performance Analytics Premium para Security Operations [com.snc.pa.premium.sir]	Habilita a funcionalidade do Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui o Security Operations e o Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto • Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações por mais de 180 dias	Ativo	falso	com.snc.pa
Performance Analytics Premium para Service Management [com.snc.pa.premium.service_management]	Habilita a funcionalidade do Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui o Service Management e o Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de:	Inativo	falso	com.snc.pa

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	• Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto • Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações por mais de 180 dias			
Performance Analytics Premium para Software Asset Management [com.snc.pa.premium.sam]	Habilita a funcionalidade do Performance Analytics à qual você tem direito com uma assinatura que inclui o Software Asset Management e o Performance Analytics. Requer taxa adicional. A funcionalidade inclui a capacidade de: • Criar indicadores, detalhamentos e outros registros • Criar filtros interativos e usar análise interativa • Criar widgets de análise de texto • Usar Performance Analytics com dados externos • Preservar pontuações por mais de 180 dias	Inativo	falso	com.snc.pa
Painéis de Desempenho [com.glide.performance_dashboards]	Painéis de Desempenho	Ativo	falso	com.glide.cms

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Performance Metrics para VTB [com.glide.ui.vtb.metrics]	Fornece a página do criador de perfil para parâmetros de comparação de métodos JavaNo Visual Task Board.	Inativo	falso	com.glide.ui.vtb
Personal Lines Servicing [com.sn_ins_policy_b2c]	Permite que as seguradoras sejam ágeis e centradas no cliente na resolução de solicitações e mudanças de apólice de médio prazo. As seguradoras podem priorizar casos de subscrição por valor premium com regras de negócios inteligentes e eliminar o trabalho manual de baixo valor das filas de subscrição.		Sim	• com.sn_csm_playbook • com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom • com.sn_bom_document • com.sn_ins_underwrite
Personal Lines Underwriting [com.sn_ins_underwrite]	Permite que as seguradoras roteiam solicitações de interrupção complexas instantaneamente para seguradoras com base em suas diretrizes e regras de subscrição existentes. Os subscritores podem colaborar com as equipes de distribuição e manutenção por meio de um fluxo de trabalho eficiente e transparente.		Não	• com.snc.csm_contributor_user • com.sn_bom
Gestão de manutenção planejada [com.snc.fsm_pm] (Disponível na ServiceNow Store)	Gerencia a manutenção preventiva regular de ativos.	Ativo	verdadeiro	Field Service Management (com.snc.work_management)
Planned Work Management [com.snc.fsm_planned_work_management]	Permite que as organizações criem e gerenciem as atividades planejadas para ativos que estão programados para serem executados periodicamente.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.fsm_template_management • com.snc.planned_maintenance

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)				
Plataforma como serviço [com.snc.paas]	Permite o desenvolvimento de aplicações personalizadas para atender às necessidades de negócios.	Ativo	falso	com.glideapp.workflow
Playbooks for Customer Service Management [com.sn_csm_playbook]	Os Playbooks para Customer Service Management orientam os agentes de atendimento ao cliente pelas várias tarefas e sua sequência para resolver problemas do cliente e visualizam todo o ciclo de vida em processos diversos e isolados.	Ativo	falso	• com.glide.pad.core • com.glide.playbook_experience.config • com.sn_customerservice
Tema do Next Experience do portal [sn_sppolaris_theme] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que o tema Next Experience seja usado com os portais de Suporte ao cliente (csm), Atendimento ao cliente (csp) e Conhecimento (kb).	Inativo	falso	com.glide.service-portal
Gestão de portfólios [com.snc.portfolio_management]	O plug-in Portfolio Management.	Inativo	falso	
PPM Mobile [com.sn_ppm.mobile]	Este plug-in fornece a experiência do usuário do Project Portfolio Suite Mobile. Isso fornece acesso ao status do projeto e ao relatório de status do projeto no aplicativo móvel do agente. O padrão do PPM é obrigatório. Mas se não estiver ativo, a instalação do PPM Mobile também ativará o plug-in PPM Standard.	Ativo	falso	com.snc.financial_planning_pmo
RIDAC PPM [com.snc.ppm_ridac]	O plug-in de ações de fluxo PPM RIDAC. Instala as ações de	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	fluxo necessárias para conversões de RIDAC.			
Várias Moedas Padrão do PPM [com.snc.ppm_multicurrency]	Habilite a capacidade avançada de gerenciar finanças de PPM em várias moedas	Inativo	verdadeiro	• com.snc.financial_planning_pmo • com.glide.currency2
Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml]	Este é o novo nome do plug-in Agent Intelligence, efetivo na versão New York e posteriores. O Predictive Intelligence permite a criação de soluções de aprendizado de máquina usando dados em sua instância. O plug-in fornece vários recursos e tipos de solução para treinar o sistema para prever, recomendar e gerar resultados de dados.	Ativo	falso	com.glide.platform_ml_pa
Inteligência preditiva - IU aprimorada [com.snc.ml_ui]	Este plug-in aprimora a IU para Predictive Intelligence.	Ativo	falso	
Predictive Intelligence para Pesquisa contextual [com.snc.contextual_search_ml]	Permite que os clientes utilizem algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar com Pesquisa contextual. Por exemplo: Incidentes semelhantes em aberto A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.contextual_search • com.glide.platform_ml

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Inteligência preditiva para Customer Service Management [com.snc.csm_ml]	Permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar casos relacionados no Customer Service Management. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	• com.sn_customerservice • com.snc.contextual_search_ml • com.snc.adv_cxs_results_email_script
Inteligência preditiva para CSM - Inteligência para tarefas [com_snc_csm_ml_task]				
Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo [com.snc.fsm_ml]	Fornece vários recursos orientados por soluções de aprendizado de máquina. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.work_management • com.snc.contextual_search_ml
Predictive Intelligence for Incident [com.snc.incident.ml]	Permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina com lógica de aplicativo para prever solicitação de mudança em aberto e problema em aberto para incidente. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	com.snc.contextual_search_ml
Inteligência preditiva para	O Predictive Intelligence for Incident Management	Inativo para novos	falso	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de incidentes [com.snc.incident.ml_solution]	fornece definições de solução como modelos para que você possa criar modelos sem escrever nenhum código.	clientes. Ativo para clientes existentes do ITSM Pro.		
Inteligência preditiva para Gerenciamento de incidentes graves [com.snc.incident.mim.ml_solution]	O Predictive Intelligence for Gerenciamento de incidentes graves fornece definições de solução como modelos para que você possa criar modelos sem escrever nenhum código.	Inativo para novos clientes. Ativo para clientes existentes do ITSM Pro.	falso	• com.snc.incident.mim • com.snc.incident.ml_solution
Inteligência preditiva para Gestão de conhecimento [com.snc.knowledge_ml]	Fornece vários recursos do Gestão de conhecimento orientados por soluções de aprendizado de máquina. Por exemplo, recursos como artigos semelhantes e informações de demanda de conhecimento. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. **Nota:** Quando você instala e ativa o plug-in Predictive Intelligence for Knowledge Management (com.snc.knowledge_ml), o plug-in Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) também é ativado.	Inativo	falso	com.snc.contextual_search_ml
Inteligência preditiva para PPM [com.snc.ppm_ml]	A funcionalidade Predictive Intelligence for Project Management usa algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar e exibir	Ativo	falso	• com.snc.contextual_search_ml • com.snc.financial_planning_pmo

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)	projetos e demandas semelhantes.			
Inteligência preditiva para Universal Request [com.snc.universal_request.ml]	Contém as soluções de aprendizado de máquina para os casos de uso de Universal Request.	Ativo	falso	• com.snc.universal_request • com.glide.platform_ml
Predictive Intelligence Incidente Tempo estimado de resolução [com.snc.incident.ml.ettr]	Permite que os clientes aproveitem algoritmos de aprendizado de máquina com lógica de aplicativo para prever o tempo estimado de resolução de um incidente. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. **Importante:** Não é recomendável que os clientes ativem este plug-in diretamente. Para ativar este plug-in, siga as instruções fornecidas em KB0821555.	Inativo	falso	• com.glide.platform_ml • com.sn_itsm_ettr_card
Conteúdo do Predictive Intelligence Workbench HRSD [com.sn_piwb_hrsd_content]	Permite que os clientes propaguem conteúdo específico do HRSD para fornecer orientação de implementação para casos de uso criados por meio do Predictive Intelligence Workbench.	Ativo	falso	• com.sn_hr_core • com.glide.platform_ml
Relatórios de inteligência preditiva [com.glide.platform_ml_pa]	Este é o novo nome do plug-in Agent Intelligence Reports.	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Workbench de inteligência preditiva [com.sn_piwb_ml]	O plug-in principal do Predictive Intelligence Workbench fornece uma estrutura comum para criar modelos de caso de uso, gerenciar casos de uso e painel para comunicar valor em todos os aplicativos SN	Ativo	falso	• com.glide.platform_ml • com.glide.platform_ml_pa
Pre-Visit Management [sn_previsit] (Disponível no ServiceNow Store)	Simplifica o processo de programação de solicitações de procedimento para pacientes e aumenta a visibilidade das aprovações de pré-autorização antes dos procedimentos programados.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.doméstico • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped_api • sn_hcl • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Operações proativas de atendimento ao cliente [com.snc.proactive_cs_ops]	Permite que os clientes criem casos de forma proativa a partir de alertas manualmente ou por meio de automação e rastreiem as contas e os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta.	Ativo	falso	• com.sn_majorissue_mgt • com.snc.install_base • com.glideapp.itom.snac • com.sn_cs_sm_request • com.snc.csm_action_status
Operações proativas de atendimento ao cliente com Gestão de eventos [com.snc.proactive_cs_itom]	Fornece uma integração entre o Customer Service Management e o ITOM Event Management. Permite que os clientes criem casos de forma proativa a partir de alertas manualmente ou por meio de automação e	Inativo	falso	• com.snc.proactive_cs_ops • com.glideapp.itom.snac

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	rastreiem as contas e os itens-base de instalação correspondentes afetados pelo alerta.			
Solicitações proativas [com.sn_pp] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite o engajamento contextual e proativo para gerentes e funcionários, fornecendo informações acionáveis como sugestões para o fluxo de trabalho.	Ativo	verdadeiro	com.glide.cs.chatbot
Gestão de problemas [com.snc.problem]	Ajuda a identificar a causa de uma interrupção de serviço relatada por incidentes significativos ou recorrentes.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.service • com.glideapp.report.itsm.problem.overview
Problem Management — Testes de ATF [com.snc.problem.atf]	Entrega testes ATF para Problem Management.	Ativo	verdadeiro	
Página inicial Visão geral do problema [com.glideapp.report.itsm.problem.overview]	Exibe a página inicial de visão geral do problema.	Ativo	falso	com.glideapp.report
Prática recomendada de Problem Management - Madri [com.snc.best_practice.problem.madrid]	Ajuda a identificar a causa de uma interrupção de serviço relatada por incidentes significativos ou recorrentes. Fornece funções para gerenciamento de problemas, incluindo um coordenador de problemas, gerente de problemas e administrador de problemas. Fornece campos para registrar a categoria, onde o problema foi relatado pela primeira vez, a solução alternativa, as anotações	Ativo	verdadeiro	• com.snc.problema • com.snc.problema_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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	de causa e de correção. Pesquisa e anexa artigos de conhecimento. Comunica quando uma solução alternativa ou correção está disponível.			
Prática recomendada de Problem Management - Madrid - Integração de conhecimento [com.snc.best_practice.problem.madrid.knowledge]	Ajuda a identificar a causa de uma interrupção de serviço relatada por incidentes significativos ou recorrentes. Criar artigos de erros conhecidos para desvio de incidente (requer que o plug-in Knowledge Management Advanced seja ativado).	Ativo	verdadeiro	• Prática recomendada de Problem Management - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid) • Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)
Prática recomendada de Problem Management - Madrid - Modelo de estado [com.snc.best_practice.problem.madrid.state_model]	Fornece suporte para gestão de estados para controlar como um problema ou tarefa de problema pode fazer a transição por meio de uma lista predefinida de estados.	Inativo	verdadeiro	Prática recomendada de Problem Management - Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid)
Painel de visão geral do problema [com.snc.pa.problem.dashboards]	Exibe o Painel de visão geral do problema.	Ativo	falso	com.snc.problema
Tarefas do problema [com.snc.problem_task]	Adiciona uma tabela de tarefas de problema com uma referência à tabela de problemas.	Ativo	falso	
Process Automation Designer para ITSM [com.snc.itsm.playbook]	O Designer de automação de processos permite que os responsáveis pelo processo de negócios consolidem vários fluxos na empresa em um único processo unificado. Os	Ativo	falso	• com.glide.pad.core • com.playbook_experience • com.snc.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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	proprietários de processo podem criar e gerenciar processos automatizados multifuncionais para fornecer aos usuários finais uma interface simplificada e orientada por tarefas para guiá-los por meio desses processos, como playbooks no Agent Workspace.O Designer de automação de processos para ITSM permite que os proprietários de processo criem e gerenciem os fluxos de processo de TI multifuncional.			
Formatador de fluxo de processo [com.snc.process_flow_formatter]	Resume rapidamente várias informações sobre um processo e exibe as fases graficamente na parte superior de um formulário.	Ativo	falso	
Otimização de processos [com.sn_process_optimization]	Cria fluxos de processo de negócios a partir dos dados em trilhas de auditoria. Isso permite uma análise detalhada dos processos de negócios para melhorar os resultados.	Ativo	falso	• com.agent_workspace • com.workspace_core • com.devsnc_sn_promin_workbench
Process Optimization Content Pack for CSM [com.snc.csm_process_optimization]	Fornece modelos de otimização de processos pré-configurados e iniciativas de melhoria para os CSM processos.	Inativo	falso	• com.sn_customerservice • com.sn_process_optimization
Process Optimization Content Pack for FSM [com.snc.fsm_process_optimization] (Disponível na ServiceNow Store)	Cria fluxos de processo de negócios a partir dos dados da tarefa de ordem de serviço em trilhas de auditoria, permitindo que os responsáveis pelo processo executem análises aprofundadas e descubram informações do processo para melhorar os resultados de negócios.	Ativo	verdadeiro	• sn_po (v23.0.22) • com.snc.work_management

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Otimização de processos para dados externos [com.sn_po_extdata]				
Espaço do Otimização de processos [com.sn_po_workspace]	Oferece o recurso Process Optimization Workspace para usuários analistas.	Inativo	falso	• com.agent_workspace • com.sn_process_optimization • com.sn_po_workspace_components
Aquisições [com.snc.procurement]	Permite que os usuários criem ordens de compra e obtenham itens para atender às solicitações do catálogo de serviços.	Inativo	verdadeiro	
Procurement Case Management [com.sn_spend_psd] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que todos os funcionários solicitem serviços da equipe de compras e permite que a equipe de compras gerencie essas solicitações.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_spend_sdc • com.sn_spend_workspace
Procurement File Transfer Framework [com.sn_spend_ftp_intg] (Disponível na ServiceNow Store)	Estende o Procurement Integration Framework com a funcionalidade SFTP e FTP, projetada para integração com sistemas que não oferecem suporte a métodos de integração baseados em REST ou SOAP.	Inativo	falso	• com.sn_spend_intg • com.glide.hub.action_step.ssh • com.glide.hub.action_step.sftp • com.glide.hub.flow_trigger.rest
Procurement Integration Framework [com.sn_spend_intg] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece um conjunto de tabelas de preparação, mapas de transformação e fluxos de trabalho para integrar fornecimento, catálogos de terceiros, pedidos, remessas e faturamento com Operações de fornecimento e aquisição.	Inativo	falso	• com.glide.explicit_roles • com.sn_pr
Procurement Service Management NLU Model	Fornece modelos de NLU (Compreensão da linguagem natural) para aprimorar a interface de conversa do	Inativo	falso	• com.glide.cs.chatbot • com.sn_shop_va

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.sn_spend_nlu] (A partir da versão Utah, o modelo de NLU do Procurement Service Management foi renomeado como Natural Language Understanding Models for Sourcing and Procurement Operations.) (Disponível na ServiceNow Store)	agente virtual, usando enunciados humanos naturais para detectar as conversas corretas pretendidas pelos funcionários.			
Procurement with Project Management [com.sn_spend_ppm] (A partir da versão Utah, Procurement with Project Management será renomeado como Project Costing for Sourcing and Procurement Operations.) (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece um conjunto de recursos para automatizar o cálculo do custo planejado versus real, incluindo ordens de compra a planos de custo no Project Portfolio Management.	Inativo	falso	• com.snc.sn_pr • com.snc.financial_planning_pmo
Catálogo de produtos [com.snc.product_catalog]	Fornece informações sobre modelos individuais. Modelos são versões específicas ou várias configurações de um ativo. Os modelos publicados no catálogo de produtos são publicados	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	automaticamente no catálogo de serviços.			
Catálogo de produtos avançado [com.sn_prd_prn_adv]				
Product Inventory Advanced [com.sn_prd_invt]				
Programa comum [com.snc.program_common]	O plug-in Program Common ajuda a planejar, organizar, e gerenciar programas com recursos básicos.	Ativo	falso	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.itbm_security
Filtro de profanação no bate-papo do agente [com.sn.va.profanity]				
Gestão de projetos [com.snc.project_management_v3]	A aplicação Project Management ajuda a planejar, organizar e gerenciar projetos e recursos para configurar, executar e concluir um projeto com mais rapidez e facilidade. Somente o upgrade é permitido para este plug-in. A ativação deve ser feita por meio do plug-in padrão do PPM.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.project_management_delete • com.glide.schedules • com.snc.planned_task_v2 • com.snc.time_card • com.snc.skills_management • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.cost_management • com.snc.project_management_db_views • com.snc.project_workbench • com.snc.timeline_visualization • com.glide.ui.check-list
TeamSpace da Gestão de projetos 1 [com.snc.ppm_teamspace_1]	Instala um TeamSpace de projeto para que cada equipe ou departamento, como Marketing, Finanças, TI-Team1, TI-Team2, possa implementar o PPM adequado às suas	Inativo	verdadeiro	com.snc.financial_planning_pmo

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	necessidades sem ultrapassar um ao outro.			
TeamSpace de gestão de projetos 2 [com.snc.ppm_teamspace_2]	Instala um TeamSpace de projeto para que cada equipe ou departamento, como Marketing, Finanças, IT-Team1, TI-Team2, possa implementar o PPM adequado às suas necessidades sem ultrapassar um ao outro.	Inativo	falso	com.snc.financial_planning_pmo
TeamSpace de gestão de projetos 3 [com.snc.ppm_teamspace_3]	Instala um TeamSpace de projeto para que cada equipe ou departamento, como Marketing, Finanças, IT-Team1, TI-Team2, possa implementar o PPM adequado às suas necessidades sem ultrapassar um ao outro.	Inativo	falso	com.snc.financial_planning_pmo
Gestão de projetos TeamSpace 4 [com.snc.ppm_teamspace_4]	Instala um TeamSpace de projeto para que cada equipe ou departamento, como Marketing, Finanças, IT-Team1, TI-Team2, possa implementar o PPM adequado às suas necessidades sem ultrapassar um ao outro.	Inativo	falso	com.snc.financial_planning_pmo
Gestão de projetos TeamSpace 5 [com.snc.ppm_teamspace_5]	Instala um TeamSpace de projeto para que cada equipe ou departamento, como Marketing, Finanças, IT-Team1, TI-Team2, possa implementar o PPM adequado às suas necessidades sem ultrapassar um ao outro.	Inativo	falso	com.snc.financial_planning_pmo
Project Portfolio Suite [com.snc.project_portfolio_suite]	O plug-in Project Portfolio Suite (PPS) ativa um conjunto integrado de aplicações para gestão de portfólio de projetos e desenvolvimento de software de TI. Somente	Inativo	verdadeiro	• com.snc.project_management_v3 • com.snc.demand_management • com.snc.resource_management • com.snc.test_mgmt • com.snc.sdlc.scrum.ppm_int

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	o upgrade é permitido para este plug-in. A ativação deve ser feita por meio do plug-in padrão do PPM.			• com.snc.test_mgmt.ppm_int • com.snc.program_management
Espaço do projeto [com.snc.project_workspace]				
Padrão do PPM [com.snc.financial_planning.pmo]	Permite que você gerencie suas demandas, recursos, portfólios e projetos e oferece visibilidade total da ideia à execução. Ele também ajuda a planejar, rastrear e gerenciar custos e orçamentos em projetos e demandas em um portfólio para encontrar um equilíbrio entre investimento e retornos. O Agile Management e o Test Management ajudam você a melhorar a produtividade e a entrega de serviços.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.project_portfolio_suite • com.snc.financial_planning • com.snc.rate_model
Padrão do PPM - Testes de ATF [com.snc.financial_planning_pmo.atf]	Testes ATF para PPM padrão	Ativo	falso	
Gerenciador de perfil de protocolo [com.glide.protocol.profile]	Define as propriedades associadas a protocolos como porta e armazenamento de chaves padrão.	Ativo	falso	
Agente de proxy para conexão com provedores de Natural Language Understanding [com.glide.nlu.proxy]	O agente de proxy de NLU base para conexão com provedores de NLU. Destina-se ao uso pelo Virtual Agent e outros clientes.	Ativo	verdadeiro	
Agente do proxy para o servidor IBM Watson Natural	Ativa a integração de intenção e entidade do Assistente do IBM Watson, que permite que o Virtual Agent use	Inativo	falso	com.glide.nlu.proxy

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Language Understanding [com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	intenções, entidades e enunciados definidos no Assistente do IBM Watson.			
Agente de proxy para o servidor Microsoft LUIS Natural Language Understanding [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Agente de proxy para o servidor Microsoft LUIS Natural Language Understanding.	Inativo	falso	com.glide.nlu.intent.discovery
Agente de proxy para o servidor ServiceNow Natural Language Understanding [com.glide.nlu.intent.discovery]	Agente de proxy para conexão com o servidor de NLU de ServiceNowpara descoberta de intenção de NLU. Destina-se ao uso pelo Virtual Agent e outros clientes.	Ativo	falso	com.glide.nlu.proxy
Purchase and Receipt Automation [com.snc.sn_pr] (A partir da versãoTokyo, Purchase and Receipt Automation é renomeado como Sourcing and Purchasing Automation.) (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece fluxos de trabalho e automação para solicitações de fornecimento, negociações e requisições de compra.	Inativo	verdadeiro	• com.glide.graphql • com.glideapp.user_criteria.scoped_api • sn_shop • sn_spend_sdc • sn_spend_psd • sn_spend_workspace
Purchase Automation Integration with Risk Assessment [com.sn_spend_vrm] (A partir da versão Utah, o Purchase Automation	Fornece um conjunto de recursos para acionar avaliações de risco em um fornecedor durante o fluxo de trabalho de fornecimento ou requisição de compra usando o Vendor Risk Management.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.sn_pr • com.sn_vdr_risk_asmt

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Integration with Risk Assessment foi renomeado como Risk Assessments Integration for Sourcing and Procurement Operations.) (Disponível na ServiceNow Store)				
Purchase Modification Experience Pack for Procurement Case Management [com.sn_spend_cpl] (A partir da versão Utah, o Purchase Modification Experience Pack for Procurement Case Management foi renomeado como Playbooks for Sourcing and Procurement Operations.) (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece um conjunto de playbooks pré-criados, fluxos de trabalho e experiências para funcionários, fornecimento e aquisições para automatizar o trabalho que normalmente é gerenciado por e-mails e planilhas.	Inativo	falso	• com.snc.sn_shop • com.snc.sn_pr
Inserir Feedback [com.glide.push.feedback]	Coleta feedback do serviço de notificação por push da Apple ou de outro serviço de feedback. Fornece uma REST API para outras instâncias coletarem deste serviço.	Inativo	falso	com.glide.push

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Notificação por Push [com.glide.push]	Define o enfileiramento de mensagens de notificação por push e o envio de Responsável pelo processamento de notificações por push para o próximo destino.	Ativo	falso	
Retenção de envio por push [com.glide.push_retention]	Fornece política de retenção para notificações por push.	Ativo	falso	• com.glide.push • com.glide.auxdb
Integração de Vulnerabilidade da Qualys [snc_vul_qualys] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de integrar a aplicação Vulnerability Response ServiceNow com o scanner de vulnerabilidade Qualys. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	falso	snc_vul
Regras de consulta [com.snc.query_rules]	Plug-in que traz a tabela e a lógica necessária para gerar consultas codificadas por tabela para um usuário com base nas funções que o usuário tem.	Inativo	falso	
Estatísticas de consulta [com.glide.stats.query]	Estatísticas de consulta.	Ativo	falso	com.glide.stats
Ações Rápidas [com.glide.quickactions]	Habilita comandos de barra no bate-papo do Agent Workspace.	Ativo	falso	
Designer de questionários [com.glide.quiz_designer]	Fornece a capacidade de enviar questionários pontuados de forma rápida e fácil para um ou mais usuários. Um teste pode ter categorias de perguntas que são atribuídas somente a alguns usuários.	Inativo	falso	• com.glide.assessment_designer.common • com.snc.assessment_core

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Suporte para marca d'água aleatória [com.glide.email.random_watermark]	Gere marcas d'água imprevisíveis e habilite a correspondência nessas marcas d'água em e-mails de entrada.	Ativo	falso	com.glide.mailbox
Rapid7 Vulnerability Integration [sn_vul_t7] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de integrar a aplicação ServiceNow Vulnerability Response com os produtos Rapid7 Nexpose e InsightVM. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.			sn_vul
Limite de taxa para REST API [com.glide.rest.rate_limit]	Suporte ao limite de taxa para REST API	Ativo	verdadeiro	
Funções somente leitura para Agile - Scaled Agile Framework [com.snc.sdlc.safe_read_roles]	Fornece funções somente leitura para o Agile - Scaled Agile Framework.	Ativo	falso	com.snc.agile_read_roles
Funções somente leitura para o Agile Development 2.0 [com.snc.agile_read_roles]	Fornece a função sn_agile_read que tem acesso somente leitura para todas as tabelas do Agile Development 2.0. Os dados dessas tabelas podem ser usados para gerar relatórios.	Ativo	falso	
Funções somente leitura para Application Portfolio Management [com.snc.apm_read_roles]	O plug-in fornece funções somente leitura para a Application Portfolio Management.	Ativo	falso	
Funções somente leitura para padrão do PPM [com.snc.pmo_read_roles]	Funções somente leitura para o padrão do PPM.	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Funções somente leitura para Release Management [com.snc.release_management_read_roles]	Fornece a função sn_release_read que tem acesso somente leitura para todas as tabelas do Release Management. Os dados dessas tabelas podem ser usados para gerar relatórios.	Ativo	falso	
Funções somente leitura para Test Management 1.0 [com.snc.tm1_read_roles]	Fornece a função sn_tm1_read que tem acesso somente leitura para todas as tabelas do Test Management 1.0.	Ativo	falso	
Funções somente leitura para Test Management 2.0 [com.snc.tm2_read_roles]	Fornece a função sn_tm2_read que tem acesso somente leitura para todas as tabelas do Test Management 2.0. Os dados dessas tabelas podem ser usados para gerar relatórios.	Ativo	falso	
Função do Usuário Somente Leitura [com.snc.read_only.role]	Habilita a funcionalidade de função de usuário somente leitura.	Ativo	falso	
Ações recomendadas [sn_nb_action] (Disponível na ServiceNow Store)	Recomenda ações relevantes, como orientações e decisões guiadas, para um determinado contexto. Permite que os usuários definam contextos e estratégias para recomendar essas ações.	Inativo	falso	• sn_gd_guidance • com.snc.next_best_action • sn_nba_list
Ações recomendadas avançadas [sn_nb_action_adv] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os clientes criem recomendações com base em modelos de IA/ML criados com a Inteligência preditiva.	Inativo	falso	com.snc.recommended_action
Ações recomendadas para Customer Service	Instala o recurso Recommended Actions, que recomenda ações relevantes para um determinado contexto.	Inativo	falso	• com.sn_customerservice • com.snc.recommended_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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[sn_cs_nb_action] (Disponível na ServiceNow Store)	Essas ações serão exibidas no formulário de caso nos espaços do CSM se os usuários tiverem definido estratégias para o contexto de caso fornecido.			
Redox Electronic Health Record Spoke [sn_redox_spoke] (Disponível na ServiceNow Store)	Um spoke do Integration Hub que é usado para facilitar as chamadas de saída do Redox.	Inativo	falso	• com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.cobject
Redox Inbound Integration [sn_redox] (Disponível na ServiceNow Store)	Melhora a escalabilidade e as capacidades do serviço de entrada e saída proativa para integrar com sistemas de saúde que usam a plataforma Redox.	Inativo	falso	Nenhum(a)
Layout de relacionamento [com.glide.ui.relationship.layout]	Permite que relacionamentos com escopo sejam associados a exibições de lista relacionada fora do escopo.	Ativo	falso	
Gestão de versões [com.snc.release_management_v2]	O plug-in Release Management v2 é uma reescrita do módulo original de gestão de versões. Todos os produtos, versões, recursos e tarefas de versão são extensões de schedule_task e grande parte da funcionalidade de gestão de projetos (gráficos de Gantt, linhas do tempo, registros de horas) é compartilhada com a versão.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.release_management • com.snc.planned_task • com.snc.process_flow_formatter
Tabelas remotas [com.glide.scripted.table.demo]	Oferece suporte a tabelas remotas e definições de script associadas que podem ser usadas para recuperar			

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	e, opcionalmente, armazenar em cache dados de fontes externas.Tra			
Relatório - Modelos de cabeçalho e rodapé de página em PDF [com.glideapp.report_page_hdrftr]	Permite que o usuário configure e armazene cabeçalhos e rodapés de página para relatórios em PDF.	Ativo	falso	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2
Solicitação de acesso ao relatório [com.glideapp.report.access_request]	Fornece a capacidade de solicitar acesso a relatórios que foram restritos pela ACL report_view.		falso	
Relatar avaliação de ACL [com.par_report_acl_assessment]				
Gráfico de relatório v2 [com.glideapp.report.charting_v2]	Instala a V2 de ServiceNow gráficos com HighCharts.	Ativo	falso	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2
Mecanismo de relatório - use a tabela de resumo para relatórios [com.glideapp.summary.report_engine]	Faz com que os dados de todos os relatórios, personalizados e padrão, sejam armazenados na tabela sys_report_summary e separa os dados do processo de renderização de todos os relatórios. Os dados do relatório são limpos periodicamente da tabela sys_report_summary (aproximadamente a cada duas horas).	Ativo	falso	com.glideapp.report2
Segurança de relatório - impor verificações de controle de acesso [com.glideapp.report_security]	Impõe verificações de ACL quando os relatórios são criados, excluídos ou atualizados.	Ativo	falso	• com.glideapp.report • com.glideapp.report2

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Relatórios Relatórios de Estatísticas [com.glideapp.report_statreports]	Fornece relatórios e painéis sobre estatísticas de relatório.	Inativo	falso	com.glideapp.report
Campos de formulário necessários [com.snc.required_form_fields]	Permite que um administrador especifique os campos obrigatórios que não podem ser removidos de um formulário.	Inativo	falso	
Gestão de recursos [com.snc.resource_management]	Permite que solicitantes e gerentes de recursos planejem, organizem e gerenciem recursos para trabalhos planejados e inesperados. Ativar o Resource Management ativa automaticamente o plug-in Project Management se ele ainda não estiver ativo. Somente o upgrade é permitido para este plug-in. A ativação deve ser feita por meio do plug-in padrão do PPM.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.schedule_loader • com.snc.process_flow_formatter • com.snc.cost_management • com.snc.pps_portal_common
Mecanismo de Correspondência de Recursos [com.snc.matching_rule]	Fornece um mecanismo de correspondência de recursos.	Inativo	falso	• com.snc.skills_management • com.snc.agent_schedule
Tela dinâmica [com.glideapp.canvas]	Habilita a tela dinâmica. Para painéis, a tela dinâmica responde dinamicamente ao redimensionamento do painel e permite arrastar para inserir e redimensionar widgets. Encontre e visualize facilmente os widgets que você deseja adicionar diretamente da tela.	Ativo	falso	• com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images • com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng
Painéis dinâmicos [com.glideapp.dashboards]	Crie, modifique e compartilhe facilmente painéis usando layouts de widget dinâmicos e dinâmicos.	Ativo	falso	• com.glideapp.canvas • com.glideapp.home • com.glide.text_search • com.glide.db_images

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
				• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.ng • com.snc.pa
Back-end do Construtor de REST API [com.glide.rest.api_builder.backend]	Modelo de dados da estrutura do construtor de REST API e interfaces crud.		falso	com.glide.api_runtime
REST API para pesquisa de texto global [com.glide.globalsearch]	REST API para pesquisa de texto global.	Ativo	falso	com.glide.rest
Flow Designer de gatilho de REST API [com.glide.hub.flow_trigger.rest]	Adiciona a capacidade dos designers de fluxo criarem um endpoint REST que aciona um fluxo mediante solicitação.		falso	• com.glide.hub.flow_trigger • com.glide.api_runtime • com.glide.rest.api_builder.backend
REST API Provider [com.glide.rest]	Fornece uma estrutura de REST API para oferecer suporte a serviços RESTful.	Ativo	falso	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.heisuber
Restaurar registros excluídos [com.snc.undelete]	Restaura registros excluídos de tabelas auditadas e referências a esses registros. Também restaura todos os registros que foram excluídos como resultado de uma regra de exclusão em cascata.	Inativo	falso	
Robotic Process Automation (RPA) Hub [com.sn_rpa_foundation] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de integrar a plataforma ServiceNow com aplicações que não oferecem suporte a APIs.	Ativo	verdadeiro	sn_cmdb_ci_class (1.36.0)
Modelo de amostra de RPA [com.sn_rpa_template]	Os modelos de RPA são automações pré-criadas que permitem que os clientes iniciem suas iniciativas de	Ativo	falso	com.sn_rpa_foundation (3.0.7)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)	RPA. Este modelo fornece a funcionalidade de automatização da redefinição de senha do usuário para o Oracle E-Business Suite (EBS) onde as APIs não estão disponíveis. Ele orienta o desenvolvedor ServiceNow a implementar a funcionalidade de redefinição de senha.			
Delegação de Funções [com.snc.role_delegation]	Permite que um administrador designe delegadores de função, que podem delegar qualquer função que tenham para membros do grupo.	Ativo	falso	com.glideapp.workflow
E-mail S/MIME [com.glide.email.smime] (Novo em Tokyo)	Permite o envio/ recebimento de e-mails assinados e criptografados usando S/MIME.	Ativo	falso	• com.glide.certificates • com.glide.kmf
Modelo de aplicação do Salesforce Automation [com.snc.sfa2]	Fornece ferramentas para gerenciar operações de vendas e marketing em todo o ciclo de vida de vendas, desde a geração de leads até a conclusão do contrato.	Inativo	verdadeiro	com.snc.process_flow_formatter
Scenario Planning for PPM [sn_pw_scenario] (Disponível na ServiceNow Store)	O Scenario Planning é um sistema simples para criar e comparar cenários de um portfólio.	Ativo	verdadeiro	com.snc.financial_planning_pmo
Otimização da programação [com.snc_schedule_optimization] (Novo em Utah)	As programações do agente são otimizadas automaticamente diariamente para consolidar tarefas e minimizar o tempo de viagem.	Inativo	falso	• com.glide.platform_ml • com.snc.work_management • com.snc.app_fsm_sched_model

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Otimização de programação - Comum [com.snc_schedule_optimization.common]				
Otimização de programação - Componentes de IU [com.snc_schedule_optimization.ui]				
Mapa de Esquema v3 [com.glide.erd]	Exibe os detalhes das tabelas e seus relacionamentos de maneira visual, permitindo que os administradores exibam e acessem facilmente diferentes partes do esquema do banco de dados.	Ativo	falso	com.glide.diagrammer
Estrutura de análise com escopo [com.glide.scoped_analytics_framework]	Estrutura de análise para aplicações com escopo.	Ativo	falso	
Acesso de Chamador Restrito a Aplicação com Escopo [com.glide.scope.access.restricted_caller]	Permita que aplicações com escopo restrinjam o acesso a tabelas públicas e inclusões de script.	Inativo	falso	
Contexto de execução de script [com.snc.sn_context]	Fornece mecanismo de fechamento virtual.	Inativo	falso	
Estatísticas de script [com.glide.stats.script]	Estatísticas de script.	Ativo	falso	com.glide.stats.script
Modelos de script [com.glide.script.templates]	Fornece modelos para alguns campos de script.	Ativo	falso	
Gerenciador de lista de	Fornece suporte temporário para	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
permissões de script [com.glide.script.whitelist]	invocação direta contínua de Pacotes Java, Construtores e Métodos que são adicionados a uma lista de permissões.			
Scripted REST APIs [com.glide.scripted_rest_services]	Fornece uma estrutura para criar Scripted REST APIs.	Ativo	falso	• com.glide.rest • com.glide.scripted_rest_services.internal • com.glide.scripted_rest_services.errors
Scripted REST APIs - Tipos de erro [com.glide.scripted_rest_services.errors]	Um componente de plug-in interno para Scripted REST APIs.	Ativo	falso	
Scripted REST APIs - Internos [com.glide.scripted_rest_services.internal]	Um componente de plug-in interno para Scripted REST APIs.	Ativo	falso	
Programa de Scrum [com.snc.sdlc.scrum.program]	Planeje e rastreie o trabalho em várias equipes de Scrum que estão trabalhando para objetivos comuns.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.program_common • com.snc.sdlc.agile.2.0
Tema de inicialização do SCSS [com.glide.ui.scss.bootstrap]	Ativos de tema para inicialização usando SCSS.	Ativo	falso	com.glide.ui.scss
Provedor de conteúdo SCSS [com.glide.ui.scss]	Provedor de conteúdo SCSS.	Ativo	falso	
SDL Translation Management System Spoke for Localization Framework [com.glide.localization_framework.sdl_spoke]	Ele integra o Localization Framework com o SDL - Translation Management System. Para ativar este plug-in, instale o plug-in Localization Framework Installer.	Ativo	falso	com.glide.localization_framework
SDLC - SCRUM [com.snc.sdlc.scrum]	Adiciona um processo de versão específico a um processo de desenvolvimento do Scrum. Fica na parte superior da aplicação SDLC, adicionando	Inativo	verdadeiro	com.snc.sdlc

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	noções adicionais do Agile, como épicos, histórias e sprints.			
Sugestões de pesquisa [com.glide.search.suggestions]	Fornece sugestões quando você insere texto em um campo de pesquisa.	Ativo para novas instâncias. As instâncias atualizadas adotam a configuração anterior.		
Central de segurança [com.sn.vault_security_center]				
Painel de Segurança [com.glide.security.dashboard]	Ativa o painel de segurança.	Inativo	falso	com.snc.guided_setup
Análise de incidente de segurança [com.snc.security_incident.analytics]	Fornece uma integração do Security Incident Response com Performance Analytics para relatórios baseados em tendências. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.pa • com.snc.mapadeárvore • com.snc.security_incident
Security Incident Response [com.snc.security_incident] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece visibilidade sobre o estado da segurança de uma organização usando muitos dos mesmos fluxos de trabalho e recursos de relatório pelos quais a ServiceNow é conhecida. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.service_management.core • com.snc.task_outage • com.snc.mapadeárvore • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.sir • com.snc.whtp • com.snc.threat

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Dependências do Security Incident Response [com.snc.si_dep] (Disponível na ServiceNow Store)	Instala todos os plug-ins dependentes necessários para oferecer suporte à aplicação Security Incident Response.	Ativo	falso	• com.snc.security_support.core • com.snc.security_support.sir • com.snc.runbook_automation.runtime • com.snc.task_outage • com.snc.mapadeárvore • com.snc.whtp • com.glide.scope.access.restricted_caller • com.sn_dependentclient
Security Incident Response Mobile [com.sn_sir_mobile] (Disponível na ServiceNow Store)	Como gerente do centro de operações de segurança (SOC) ou usuário com a função de analista de segurança da Now Platform (sn_si.analyst), você pode fazer login em uma instância da Now Platform diretamente do seu dispositivo móvel Android ou iOS. Com o aplicativo Security Incident Response Mobile, você pode exibir, editar e atribuir seus incidentes de segurança SIR mais atuais e críticos e tarefas de resposta. As notificações informam quando chegam incidentes de segurança críticos atribuídos a você.	Inativo		com.glide.sg.agent_native_client
IU do Security Incident Response [com.app_secops_ui] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece uma interface de usuário aprimorada para monitorar e resolver ameaças à segurança de uma organização. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.security_incident
Security Integration Framework	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.sec.int.framework] (Disponível na ServiceNow Store)	uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.			
Início rápido de segurança (regras de ACL) [com.snc.system.security] (Disponível na ServiceNow Store)	Adiciona regras de ACL para fornecer um salto na proteção de muitas tabelas do sistema, facilitando para uma organização entrar em produção com mais rapidez.	Ativo	falso	
Security Operations "Have Been Pwned?" Integração [com.snc.secops.pwned] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de enviar pesquisas Whois em nomes de domínio e URLs para obter contexto em observáveis de URL e para fazer uma melhor determinação sobre ameaças. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.threat • com.snc.security_incident
Security Operations ArcSight Logger Integration [com.snc.secops.arcsight.logger] (Disponível na ServiceNow Store)	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.snc.security_incident
Security Operations Carbon Black Integration [com.snc.secops.carbonblack] (Disponível na ServiceNow Store)	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Integração de Host do CrowdStrike com o Security Operations [com.snc.secops.crowdstrike.host] (Disponível na ServiceNow Store)	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.snc.security_incident
Security Operations CrowdStrike Intelligence Integration [com.snc.secops.crowdstrike.intel] (Disponível na ServiceNow Store)	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.threat • com.snc.threat.intelligence
Security Operations Elasticsearch Integration [com.snc.secops.elasticsearch] (Disponível na ServiceNow Store)	Pesquisa seus logs do Elasticsearch e adiciona informações de vista relevantes aos seus incidentes de segurança. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.snc.security_incident
Security Operations McAfee ESM Integration [com.snc.secops.mcafee.esm] (Disponível na ServiceNow Store)	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.snc.security_incident
Security Operations Microsoft Exchange Integration	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a	Inativo	verdadeiro	com.snc.security_incident

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.secops.ms_exchange] (Disponível na ServiceNow Store)	ServiceNow para obter detalhes.			
Security Operations Palo Alto Networks - AutoFocus [com.snc.secops.paloalto.autofoco] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de integrar a aplicação Security Incident Response da ServiceNow com o AutoFocus da Palo Alto Networks. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
Security Operations Palo Alto Networks - Firewall [com.snc.secops.paloalto] (Disponível na ServiceNow Store)	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_incident
Security Operations Palo Alto Networks - WildFire [com.snc.secops.paloalto.wildfire] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de integrar a aplicação Security Incident Response da ServiceNow com a aplicação Palo Alto Networks WildFire. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration
Security Operations Splunk ES Event Ingestion Integration [com.snc.secops.splunkes]	Esta é a Splunk Enterprise Security Integration for Security Incident Response.			

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(Disponível na ServiceNow Store)				
Security Operations QRadar SIEM Integration [com.snc.secops.qradar.siem] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de integrar a aplicação Security Incident Response da ServiceNow com os dados do QRadar SIEM. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.snc.security_incident
Security Operations Splunk Integration [com.snc.secops.splunk] (Disponível na ServiceNow Store)	Pesquisa seus logs do Splunk e adiciona informações de vista relevantes aos seus incidentes de segurança. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.snc.security_incident
Security Operations Spoke [com.snc.secops.spoke] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de usar fluxos e ações do Security Operations. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.security_incident • com.glide.hub
Security Operations Tanium Integration [com.snc.secops.tanium] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de integrar a aplicação Security Incident Response da ServiceNow com os dados do Tanium. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.security_incident • com.snc.secops.orchestration

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Integração WHOIS do Security Operations [com.snc.secops.whois] (Disponível na ServiceNow Store)	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.snc.threat
Security Support Common [com.snc.security_support.common] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece funcionalidade comum para uso em várias aplicações de segurança, como o Security Incident Response. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.security_support.core
Orquestração de suporte de segurança [com.snc.secops.orchestration]	Fornece uma integração do Security Operations com o Orchestration para permitir a facilitação de atividades de fluxo de trabalho no Security Incident Response, Threat Intelligence ou Vulnerability Response. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	• com.snc.runbook_automation.runtime • com.snc.security_support.common
Análise de autoatendimento principal [com.snc.self_service_analytics_core]	Fornece a estrutura de análise de autoatendimento para configurar contextos de desvio e padrões de atividade para coletar as métricas de redução de caso (desvio).	Ativo	falso	com.snc.activity_subscriptions

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente [com.snc.pa.self_service_analytics_csm]	Rastreia as métricas de redução de casos (desvio) e os KPIs de autoatendimento usando painéis de análise de desempenho. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Ativo	falso	• com.sn_customerservice • com.snc.pa.self_service_analytics • com.snc.self_service_analytics_core
Análise de autoatendimento PA [com.snc.pa.self_service_analytics]	Permite que os usuários definam e rastreiem os principais indicadores de desempenho (KPIs) para medir a eficácia dos canais de autoatendimento, como conhecimento, comunidade, agente virtual e catálogo de serviços. A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Ativo	falso	com.snc.pa
Redefinição de senha de autoatendimento [com.snc.password_reset]	Permite que usuários autenticados localmente solicitem uma senha temporária caso esqueçam a senha atual.	Ativo	falso	com.glideapp.password_reset
Portal de autoatendimento para análise [com.snc.pa.bi_service]	Portal de autoatendimento para análise - Permite que os usuários solicitem serviços relacionados ao acesso ao painel.	Inativo	falso	com.snc.pa
Manipulação de dados confidenciais [com.glide.sensitive_data_handling]				
Análise de sentimento	Este plug-in é usado para Análise de sentimento	Inativo	falso	com.snc.core.automation.connection_credential

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.sentiment_analysis]				
Depurador JavaScript do lado do servidor [com.glide.depurador]	Permite que os desenvolvedores e administradores de aplicações depurem com eficiência os scripts que orientam as aplicações que eles desenvolveram e oferecem suporte.	Ativo	falso	• com.glide.ui.angular • com.glide.ui.zepto • com.glide.ui.font_icons
Catálogo de serviços - Testes de ATF [com.glideapp.servicecatalog.atf.test]	Fornece testes de ATF do Catálogo de serviços	Ativo	verdadeiro	
Catálogo de serviços - Análise de origem do canal [com.glideapp.servicecatalog.analytics]	Habilita a análise de origem do canal para Itens do catálogo.	Ativo	falso	com.glideapp.servicecatalog
Catálogo de serviços - Domain Separation [com.glideapp.servicecatalog.domain_separation]	Permite que os provedores de serviço separem itens do catálogo para diferentes domínios			
Catálogo de serviços - Espaço [com.glideapp.servicecatalog.workspace]	Catálogo de serviços - Espaço	falso		
Construtor de catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder]	Construtor de catálogo para fácil criação e manutenção de itens do catálogo. A instalação deste plug-in permite a criação e a edição de itens do catálogo como rascunho e cada mudança precisa ser publicada.	Ativo	verdadeiro	• com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glideapp.servicecatalog.composite_re • com.glideapp.servicecatalog.wizard • com.glideapp.servicecatalog.catalog_temp • com.glideapp.servicecatalog.catalog_build
Experiência do Construtor de Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.catalog_builder_experience]	Este plug-in é para a experiência do construtor de catálogo em UXF.		falso	• com.sn_canvas_blank • com.sn_canvas_chrome

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Componentes internos do Construtor de catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.builder.internal_components]	Componentes internos que compõem o Construtor de catálogo. Instale este plug-in para editar a experiência do construtor de catálogo.		falso	
Extensão do CMS do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.cms]	Fornece a capacidade de definir a experiência do catálogo no CMS.	Ativo	falso	• com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glide.cms
Produtor de registro composto do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.composite_record_producer]	O Produtor de registro composto permite que os registros sejam criados e editados em várias tabelas relacionadas sem a necessidade de scripts.		falso	com.glideapp.servicecatalog.platform
Aplicações principais do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog]	Permite que os clientes solicitem bens e serviços predefinidos em pacote de sua organização de TI ou de outros departamentos.	Ativo	verdadeiro	• com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glideapp.servicecatalog.execution_pla • com.glideapp.servicecatalog.currency
Componentes internos do macroponent do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.macroponent.internal_components]				
Gerenciador do Catálogo de serviços [com.snc.sc_catalog_manager]	Fornece utilitário para gerenciar categorias, itens do catálogo e links da Base de conhecimento para Catálogos de serviços.	Inativo	falso	
Funcionário móvel do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.mobile-employee]	Este plug-in contém a configuração, os registros, e as exibições da Web do catálogo que são usadas na aplicação nativa Mobile Employee Experience.	Inativo		

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	Nota: Não ative este plug-in diretamente. Ativar com.glide.mobile-employee ativa este plug-in para você.			
Minha solicitação do Catálogo de serviços para celular [com.glideapp.servicecatalog.mobile-request-filter]	Este plug-in contém a configuração, registros que são usados no aplicativo móvel nativo para Minha solicitação. Não ative este plug-in diretamente. Ativar com.glide.mobile-employee ativará este plug-in para você.	Inativo	falso	
Catálogo de serviços REST API [com.glideapp.servicecatalog.rest.api]	REST API do Catálogo de serviços.	Ativo	falso	com.glideapp.servicecatalog.scoped.api
API Catálogo de serviços Scoped [com.glideapp.servicecatalog.scoped.api]	API com escopo do Catálogo de serviços para oferecer suporte à criação de aplicações na plataforma do Catálogo de serviços.	Ativo	verdadeiro	com.glideapp.servicecatalog
Modelo do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.catalog_template]	Estrutura para criar e manter modelos de catálogo.		falso	com.glideapp.servicecatalog.platform
Assistente do Catálogo de serviços [com.glideapp.servicecatalog.wizard]	Ativar este plug-in cria o modelo de dados para os assistentes.		falso	com.glideapp.servicecatalog.platform
Criador de serviços [com.glide.service_creator]	Permite que um departamento ofereça serviços personalizados por meio do catálogo de serviços, como o departamento de RH que oferece reembolso de matrícula para educação continuada.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.ui.ng.cc • com.glideapp.servicecatalog.item_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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Créditos de serviço [com.sn_service_credits]	Créditos de serviço do fornecedor.		falso	• com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_commitment • com.snc.task_outage
Service Delivery Common [com.sn_spend_sdc] (A partir da versão Utah, o Service Delivery Common é renomeado como Common Service Delivery.) (Disponível na ServiceNow Store)	Contém tabelas de Tarefa de serviço e Solicitação de serviço, bem como outra infraestrutura que forma a base dos produtos de Fluxos de trabalho de finanças e cadeia de suprimentos.	Inativo	falso	• com.glide.pad.core • com.glide.pad.license • com.playbook_experience
Etapas da execução do serviço [com.glideapp.servicecatalog.service_fulfillment_steps]	Adiciona suporte para execução de serviço usando fluxos de trabalho orientados por dados.	Ativo	falso	• com.glideapp.servicecatalog.platform • com.glideapp.servicecatalog.catalog_build
Service Graph Connector for Operational Technology (Excel) [com.sn_otsm_sgc]				
Gestão e integração de serviços [com.snc.siam_core]	Plug-in SIAM Core que fornece suporte para acesso de escopo global, exigido por aplicações como VMW e integração de serviços.	Inativo	falso	
Gestão de nível de serviço [com.snc.sla]	Fornece a funcionalidade principal de SLA. As definições do ANS fornecem condições para iniciar, pausar,	Ativo	verdadeiro	• com.glideapp.workflow • com.glide.schedules • com.glide.relative_duration

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	parar, cancelar e redefinir SLAs de tarefa em relação a qualquer tipo de tarefa. Além disso, você pode especificar uma programação na definição para definir as horas de trabalho e também um fluxo de trabalho a ser executado em cada SLA de tarefa, que normalmente é usado para gerar notificações.			
Service Level Management - Contract Management Integration [com.snc.sla.contract2]	Estende a funcionalidade de SLA existente, utilizando um contrato como o documento primário que hospeda todos os dados apropriados necessários para orientar o processamento de SLA de sua tarefa. O campo attachment_sla é adicionado.			
Painel do Service Level Management [com.snc.sla.overview]	Este plug-in fornece o painel Meus SLAs para Service Level Management	Ativo	falso	• com.glideapp.canvas • com.snc.sla
Tour guiado do Service Level Management [com.snc.sla.guided_tour]	Fornece o tour guiado da funcionalidade de ANS.	Ativo	falso	
Painel de PA do Service Level Management [com.snc.pa.sla.overview]	Este plug-in fornece o painel Visão geral de SLA (Premium). A ativação deste plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a	Ativo	falso	• com.glideapp.canvas • com.snc.pa • com.snc.sla • com.snc.sla.breakdowns

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	ServiceNow para obter detalhes.			
Espaço de operações de serviços - Painel de serviço [com.sn_itom_service_dashboard] (Disponível na ServiceNow Store)	Monitora a integridade dos serviços em um painel.		falso	Aplicativos ITOM do Espaço de operações de serviços
Geolocalização da Gestão de serviços [com.snc.service_management.geolocation]	Fornece recursos de geolocalização do Service Management.	Inativo	verdadeiro	com.snc.geolocalização
Service Management Geolocalização Mobile [com.snc.service_management_m]	Adiciona um menu à nova IU móvel para Geolocalização da Gestão de serviços.	Inativo	falso	• com.glide.ui.m • com.snc.service_management.geolocation
Service Management Virtual Agent Core [com.glideapp.sm_va_core]	Fornece a funcionalidade principal para Service Management Virtual Agent	Ativo	falso	
Blocos de tópicos do Service Management Virtual Agent [com.glideapp.cs.sm.topic_blocks]	Este plug-in contém blocos de tópico de conversa reutilizáveis pré-criados para ações comuns, como solicitar o catálogo e pesquisar a base de conhecimento.	Inativo	falso	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.contextual_search • com.glideapp.servicecatalog.platform
Mapeamento de serviços Plus [sn_sm_scoped_app] (Disponível na ServiceNow Store)	Oferece a funcionalidade de mapeamento de serviços aprimorada com aprendizado de máquina.	Inativo	falso	com.snc.service-mapping
Modelagem de serviços [com.snc.cmdb.service_modeling]	Infraestrutura principal para Modelagem de serviços usada no Service Mapping and Delivery.	Inativo	falso	• com.glide.vars • com.snc.cmdb.enterprise

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Portal de serviços Analytics [com.glide.service-portal.analytics]	A Análise da experiência do usuário para Portal de serviços fornece exibições de painel para monitorar os principais indicadores de desempenho (KPIs) de aplicações da Web criadas no Portal de serviços. Você pode usar essas informações para otimizar seu portal.	Ativo	falso	com.glide.appsee
Dados de demonstração do Service Portfolio Management Foundation [com.snc.service_portfolio.demo_data]	Adiciona dados de demonstração para Service Portfolio Management Foundation e compromissos de ANS. Se você instalou o plug-in SPM SLA Commitments antes de Nova York, isso ativará a versão mais recente.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.service_portfolio • com.snc.service_portfolio.sla_commitment
Critérios de solicitação de serviço [com.sn_req_criteria]				
Complementos da ServiceNow para Microsoft Office [com.sn_outlook_addin]	Permite que os usuários interajam com a ServiceNow de dentro do Microsoft Office	Inativo	falso	• com.snc.platform.security.oauth • com.glide.ui.vtb • com.glideapp.servicecatalog • com.glide.service-poortal
Repositório de aplicações da ServiceNow [com.snc.apprepo]				
Programa Antivírus da ServiceNow [com.glide.snap]	Programa Antivírus da ServiceNow	Ativo	falso	
Gestão e inventário de certificados da ServiceNow	Rastreie automaticamente os certificados, informe sobre as próximas expirações e conduza 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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.sn_disco_certmgmt]	fluxo de trabalho para renovação.			
ServiceNow Cloud Encryption [com.glide.platform.cloud_encryption]				
Visualizador de documento da ServiceNow [com.snc.documentviewer]	O Visualizador de documento é um recurso da plataforma que permite que os usuários exibam documentos de classe empresarial em linha no anexo da plataforma em vez de baixá-los para o dispositivo local para abri-los com um visualizador instalado localmente.	Ativo	falso	com.snc.apppdfgenerator
Flow Designer da ServiceNow - Entradas dinâmicas [com.glide.hub.dynamic_inputs]	Permita que os designers de fluxo configurem uma ação usando valores de entrada que foram criados dinamicamente. Durante o design de fluxo, quando você adiciona uma ação com entradas dinâmicas a um fluxo, ele chama uma ação de coleta de dados para coletar dados e mostra dinamicamente as opções com base nos dados retornados. Use entradas dinâmicas para pesquisar e exibir opções dinamicamente em vez de usar opções codificadas. Por exemplo, você pode usar uma entrada dinâmica para gerar opções para uma integração de spoke.	Inativo	falso	
Flow Designer da ServiceNow - Saídas dinâmicas [com.glide.hub.dynamic_outputs]	Permita que os designers de fluxo configurem uma ação usando valores de saída que foram criados dinamicamente. Durante o design de fluxo, quando você adiciona uma ação com saídas dinâmicas a um fluxo, ele chama uma	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	ação de coleta de dados para criar um objeto complexo. Use saídas dinâmicas para criar um objeto complexo com uma estrutura dinâmica em vez de criar um objeto codificado com uma estrutura estática. Por exemplo, você pode usar uma saída dinâmica para gerar um objeto complexo para uma integração de spoke.			
Flow Designer da ServiceNow - Introspecção [com.glide.hub.flow_designer_introspection]	Habilita o uso de entradas dinâmicas e saídas dinâmicas para ações, subfluxos e fluxos no Flow Designer.	Inativo	falso	• com.glide.hub.dynamic_inputs • com.glide.hub.dynamic_outputs
Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub - MFT [com.glide.hub.action_step.mft]	Fornece recursos para copiar o diretório usando a etapa SFTP.			
Modelo de ação do ServiceNow IntegrationHub - Fluxo de dados [com.glide.hub.action_type.datastream]	Ativa ações de Fluxo de dados no Flow Designer, permitindo que você envie solicitações REST ou SOAP do Flow Designer para APIs que retornam um fluxo de dados de resposta maior que 10 MB. Analise os dados do fluxo em uma série de saídas de objetos complexos e use as cápsulas de dados em outras ações em um fluxo.	Inativo	falso	com.glide.hub.action_step.template
Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub - RTE [com.glide.hub.action_step.rte]	Etapa de ação - RTE.		falso	com.glide.hub.action_step.template
Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub - SFTP	Fornece uma etapa do Protocolo de transferência de arquivos SSH para criar uma ação reutilizável que pode	Inativo	falso	com.glide.hub.action_step.template

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.hub.action_step.sftp]	acessar, transferir ou gerenciar arquivos.			
ServiceNow IntegrationHub Enterprise Pack Installer [com.glide.hub.integrations.enterprise]	Instala o pacote empresarial IntegrationHub para automatizar recursos humanos, gestão de relacionamento com clientes, planejamento de recursos empresariais e muito mais. Inclui o pacote profissional IntegrationHub, o Microsoft SCCM spoke e as ações de fluxo de dados.		falso	• com.glide.hub.integrations.professional • com.sn.sccm.spoke
ServiceNow IntegrationHub Professional Pack Installer [com.glide.hub.integrations.professional]	Instala plug-ins de pacote profissional IntegrationHub para automatizar as operações de TI. Inclui o pacote padrão IntegrationHub, Microsoft AD spoke, Microsoft Azure AD spoke e etapas de SSH e PowerShell.		falso	• com.glide.hub.integrations.standard • com.glide.hub.action_step.powershell • com.sn.ad.spoke • com.sn.azure_ad.spoke • com.glide.hub.action_step.ssh
ServiceNow IntegrationHub Standard Pack Installer [com.glide.hub.integrations.standard]	Instala plug-ins de pacote padrão IntegrationHub para automatizar as operações do desenvolvedor. Inclui o pacote inicial do IntegrationHub e as etapas do analisador de JDBC e XML.			
ServiceNow IntegrationHub Starter Pack Installer [com.glide.hub.integrations.starter]	Instala os plug-ins do pacote inicial do IntegrationHub para criar suas próprias integrações. Inclui o spoke HipChat, o spoke Microsoft Teams, o spoke Slack, o spoke webhooks do Slack, o spoke eBonding, o painel de uso do IntegrationHub legado e as etapas REST e SOAP.			
Licenciamento ITOM da ServiceNow				

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.sn_itom_licensing]				
Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow [com.glide.language_detection_spoke]	Usando o serviço de detecção de idioma da ServiceNow, ele adiciona a capacidade de detectar o idioma de determinado texto.	Ativo	falso	• com.glide.hub • com.glide.hub.integration.runtime
Solicitação do ServiceNow Mobile - Meu filtro de solicitação [com.glideapp.servicecatalog.mobile-request-filter]	Este plug-in contém a configuração e os registros que são usados no aplicativo Now Mobile. Não ative este plug-in diretamente. Ativar config. de mobile-employee ativará este plug-in para você.	Inativo	falso	
Gestão de assinaturas da ServiceNow [com.snc.usage_admin.snc]	Gestão de assinaturas da ServiceNow.	Ativo	falso	com.snc.usage_admin.base
Espaço de trabalho do proprietário de serviço (somente modo de manutenção) [com.spm_owner_workspace]	Fornece uma experiência premium do Service Portfolio Management. Os gerentes de portfólio e proprietários de serviço acessam uma interface do usuário integrada e graficamente intuitiva para gerenciar e monitorar portfólios e serviços.	Inativo	falso	• com.snc.pa.premium • com.snc.spm • com.snc.spm.spend • com.snc.service_workspace
Bate-papo do agente do Portal de serviços [com.glide.service-portal.agent-chat]	Este plug-in traz o Bate-papo do agente para o Portal de serviços.	Inativo	falso	• com.glide.cs • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Portal de serviços - Core [com.glide.service-portal]	O Portal de serviços é uma estrutura de portal que permite aos administradores criar uma experiência de autoatendimento amigável para dispositivos móveis para os usuários.	Ativo	falso	• com.glide.ui.web_db_types • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.ng.filter • com.glide.ui.spectrum • com.glide.ui.m • com.glide.connect

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
				• com.glide.ui.scss • com.glide.ui.scss.bootstrap • com.glide.service-portal.designer • com.glide.automated_testing_impl.service_
Portal de serviços - Base de conhecimento [com.glide.service-portal.knowledge-base]	Base de conhecimento para SP	Ativo	falso	
Atualização da marca La Jolla do Portal de serviços [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	Atualiza os portais / sp e /sp_config com a identidade visual ServiceNow La Jolla. As opções de logotipo, favicon, imagem de fundo da página de login, faixa hero, tema e instância de widget são atualizadas quando o registro do portal não foi modificado. Quando o registro do portal é modificado, nenhuma mudança é feita e um administrador pode aplicar as mudanças manualmente baixando as imagens La Jolla da tabela db_image e aplicando e atualizando a configuração do tema do registro do portal.	Ativo	falso	com.glide.service-portal
Portal de serviços - Catálogo de serviços [com.glide.service-portal.service-catalog]	Habilita os widgets do Catálogo de serviços para o Portal de serviços.	Ativo	falso	Não
Portal de serviços - Catálogo de serviços v2 [com.glideapp.servicecatalog.portal]	Habilita os widgets do Catálogo de serviços para o Portal de serviços.	Ativo	falso	Não

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Organização de serviço [com.snc.service_organization]	Fornece a estrutura básica para oferecer suporte a qualquer entidade interna ou externa envolvida na cadeia de valor do atendimento ao cliente. Por exemplo, Filiais, Lojas, Franquias, Instituições.	Ativo	falso	
Portal de serviços - Status do serviço [com.glide.service-portal.service-status]	O Status do serviço fornece informações sobre indisponibilidades atuais, planejadas e históricas dos Serviços de negócios para que eles não precisem ligar para a Central de serviços. Carregar dados de demonstração gera aleatoriamente 90 dias de indisponibilidades para 19 serviços de negócio de dados de demonstração.	Ativo	verdadeiro	com.glide.service-portal
Comunicados do Portal de serviços [com.glide.service-portal.announcements]	Permite que os administradores transmitam comunicados para Portal de serviços usuários.	Ativo	verdadeiro	
Páginas de configuração do Portal de serviços [com.glide.service-portal.config]	Páginas de configuração do Portal de serviços.	Ativo	falso	com.glide.service-portal
Designer do portal de serviços [com.glide.service-portal.designer]	Arrastar e soltar designer do portal wysiwyg	Ativo	falso	com.glide.service-portal
Portal de serviços para Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm]	Fornece um portal de serviço padrão com fácil configuração e designer. Os recursos do usuário final incluem Base de conhecimento, Catálogo de serviços e Status dos serviços.	Ativo	verdadeiro	• com.glide.service-portal • com.glide.service-portal.service-status • com.glide.service-portal.sqanda

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Atualização da marca La Jolla do Portal de serviços [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	Este plug-in atualiza seus portais /sp e /sp_config com a marca ServiceNow La Jolla. Se o registro de portal não tiver sido modificado, o logotipo, o favicon, a imagem de fundo da página de login, a faixa hero, o tema e as opções de instância de widget serão atualizados.			
Pesquisas do Portal de serviços [com.glide.service-portal.survey]	Pesquisas e avaliações do Portal de serviços.	Ativo	falso	
Suporte aos critérios do usuário do Portal de serviços [com.glide.service-portal.user-criteria]	Habilita o suporte aos critérios do usuário do Portal de serviços. A instalação deste plug-in criará novos registros de critérios do usuário para cada um dos widgets e páginas que já tenham permissões baseadas em função.	Inativo	falso	• com.glide.service-portal • com.glideapp.user_criteria
Service Portfolio Management Foundation [com.snc.service_portfolio]	Permite que uma organização documente os serviços de negócios que fornece usando um formato padronizado e estruturado. O desempenho em relação aos compromissos de disponibilidade é calculado e pode ser exibido em uma página inicial.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.service_portfolio_core • com.glideapp.servicecatalog • com.glideapp.summary_report_engine
Service Portfolio Management Core [com.snc.service_portfolio_core]	Este plug-in contém a funcionalidade principal para Service Portfolio Management disponível pronta para uso por padrão.	Inativo	falso	com.snc.cmdb
Service Portfolio Management Premium	Coleta métricas de oferta de serviço e permite cálculos de acúmulo para serviços primários	Inativo	falso	• com.snc.pa.premium • com.snc.service_portfolio

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.spm]	e nós de taxonomia para pontuações de desempenho e outras métricas exibidas por meio do plug-in Espaço de trabalho do proprietário de serviço.			• com.snc.service_portfolio.sla_commitment • com.snc.task_outage
Gasto estimado do Service Portfolio Management [com.snc.spm.spend]	Coleta o custo da oferta de serviço e permite a seleção entre o modelo local e o modelo de Gestão financeira.	Inativo	falso	com.snc.spm
Compromissos de ANS do Service Portfolio Management [com.snc.service_portfolio.sla_commitment]	Permite que os compromissos sejam definidos por um SLA, para que a equipe possa rastrear a eficiência com que a central de serviços atende aos compromissos de uma oferta de serviço.	Ativo	verdadeiro	• com.snc.service_portfolio • com.snc.sla
Espaço de trabalho de serviço [com.snc.service_workspace]	Aplicação Espaço de serviço.	Inativo	falso	com.workspace_core
SessionDebug [com.glide.sessiondebug]	Fornece instruções e filtragem de SessionDebug.	Ativo	falso	
Planejamento de turno (somente modo de manutenção) [com.sn_shift_planning]	Plug-in Shift Planning. Planeje programações, turnos e fluxos de trabalho da equipe para gerenciar folgas e solicitações de troca de turno.	Ativo	falso	
Planejamento de turno [com.sn_shift_planning_host]				
Shodan Exploit Integration [sn_vul_shodan] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a capacidade de integrar a aplicação ServiceNow Vulnerability Response ao produto Shodan. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada.		falso	sn_vul

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.			
ShoppingHub [com.snc.sn_shop] (A partir da versão Tokyo, o ShoppingHub será renomeado como Procurement Common Architecture.) (A partir da versão Utah, a Procurement Common Architecture será renomeada como Source-to-Pay Common Architecture.) (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece uma arquitetura para armazenar ordens de compra, requisições, solicitações de fornecimento e outros objetos que são comumente usados nos processos de negócios de origem para pagamento.	Inativo	verdadeiro	• com.sn_fin • com.sn_spend_sdc
Shopping Hub [com.snc.sn_spend_uib] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece uma experiência simplificada de comércio eletrônico para que os funcionários façam solicitações de autoatendimento e adquiram ou adquiram produtos e serviços por meio da organização de compras. Esta é uma experiência de complemento para a Central do funcionário.	Inativo	falso	• com.sn_pr • com.sn_cmn_uib_comp
ShoppingHub Mobile [com.sn_shop_mobile]	Permite que o Shopping Hub e outras experiências do funcionário para compras sejam habilitados no aplicativo Now Mobile.	Inativo	falso	• com.glide.sg • com.snc.sn_pr • com.glide.sg.agent_native_client

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(A partir da versão Utah, o ShoppingHub Mobile será renomeado como Shopping Hub Mobile.) (Disponível na ServiceNow Store)				
Servidor da barra lateral [com.glide.cs.collab] (Novo em Tokyo)	Um servidor para o recurso Barra lateral.	ativo	falso	• com.glide.cs • com.glide.cs.custom.adapter • com.glide.quickactions
Assinatura Eletrônica [com.snc.signaturepad]	Fornece uma ferramenta para permitir uma assinatura digital em um documento .pdf. A aplicação Human Resources usa isso com vários documentos. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.glide.db_images
Sitemap Generator [sn_ux_seo_sitemap] (Disponível na ServiceNow Store)	Ajuda a definir e gerar automaticamente mapas do site XML para melhorar a otimização do mecanismo de pesquisa das páginas do portal público.	Inativo	falso	• com.glide.scope.access.restricted_caller • com.glide.hub.integration.runtime • com.glide.hub.action_step.rest • com.glide.hub.action_step.script
Determinação de habilidade [com.snc.skill_determination]	Determine e atribua habilidades para itens de trabalho automaticamente.	Ativo	falso	com.snc.skills_management

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de habilidades [com.snc.skills_management]	A aplicação Skills Management permite que você organize os dados de habilidades de agentes de serviço e funcionários em um local centralizado. Você pode usar esses dados para atribuir tarefas com base em habilidades, analisar lacunas de habilidades para identificar necessidades de coaching e treinamento, otimizar sua força de trabalho, criar planos de crescimento de carreira e realizar contratações baseadas em habilidades.	Inativo	verdadeiro	
Recomendação de habilidade [com.snc.sre] (Somente modo de manutenção)	Recomendação de habilidades: modelo de previsão de ML e fluxo de trabalho para recomendar e atribuir habilidades a agentes	Ativo	falso	• com.snc.skills_management • com.glide.platform_ml
Dados da biblioteca de habilidades para Skills Management [com.snc.skills_management.seed_data]	Fornece uma biblioteca de categorias de habilidades e habilidades que você pode começar a usar para integração rápida.	Ativo	verdadeiro	com.snc.skills_management
Detalhes do ANS [com.snc.sla.breakdowns]	Fornece a capacidade de gerar dados de detalhamento para cada registro de ANS de tarefa. Por exemplo, você pode gerar dados de detalhamento com base nos campos **Grupo de atribuição** e **Atribuído a**.	Ativo	falso	com.snc.sla

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	Nota: Você precisa ter versões atualizadas das inclusões de script `TaskSLAController` e `RepairTaskSLAController` antes de ativar este plug-in para garantir que os dados de detalhamento sejam gerados corretamente. Se você tiver versões personalizadas do script includes `TaskSLAController` e `RepairTaskSLAController`, será necessário incorporar todas as personalizações nas versões desses arquivos da atualização mais recente.			
Linha do tempo do SLA [com.snc.sla.timeline]	Fornece a capacidade de exibir um SLA em uma linha do tempo.	Ativo	falso	
Manutenção planejada de SM [com.snc.planned_maintenance]	Permite instalação e configuração para solicitações repetidas e acionadas. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.service_management.core
Preferências de SMS [com.snc.sms_pref]	Fornece a capacidade de definir preferências de SMS para receber mensagens de diferentes provedores.	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
sn-custom-tinymce-escopo-app [com.sn-custom-tinymce-scoped-app]	App com escopo que fornece compilação minúscula personalizada	Inativo	falso	
sn-openframe-uxb [com.devsnc_sn_openframe_uxb]	Componente OpenFrame.	Ativo	falso	• com.glide.uxbuilder • com.servicenow_behavior_key_binding • com.servicenow_sass_generic • com.servicenow_sass_global • com.servicenow_now_legacy_icon • com.servicenow_ui_core • com.servicenow_ui_efeito_graphql • com.servicenow_ui_efeito_amb • com.servicenow_ui_efeito_http • com.servicenow_ui_efeito_atualizar_estado • com.servicenow_ui_renderer_snabbdom • com.sn_seismic_post_message • com.sn_uxpage_presource • com.sn_translate • com.devsnc_library_enhanced_test • com.devsnc_library_uxf • com.servicenow_behavior_rtl
Editor de código SNC [com.glide.snc_code_editor]		Ativo	falso	
sn-process-automation-designer [com.sn_process_automation_designer]	Este plug-in é a aplicação Process Automation Designer	Ativo	falso	• com.glide.uxbuilder • com.devsnc_sn_glide_form_controls • com.devsnc_sn_record_input • com.servicenow_now_alert • com.servicenow_now_button • com.servicenow_now_card • com.servicenow_now_dropdown • com.servicenow_now_heading

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
				• com.servicenow_now_icon • com.servicenow_now_label_value • com.servicenow_now_modal • com.servicenow_now_record_list_connecte • com.servicenow_now_text_link • com.servicenow_now_radio_buttons • com.servicenow_now_visual_board • com.servicenow_sass_generic • com.servicenow_sass_global • com.servicenow_ui_core • com.servicenow_ui_efeito_graphql • com.servicenow_ui_efeito_ajudantes • com.servicenow_ui_efeito_http • com.servicenow_ui_enzima_adapter • com.servicenow_ui_renderer_snabbdom • com.sn_component_error_handler • com.sn_pd_picker • com.sn_uxpage_presource
sn-ui-builder [com.sn_ui_builder]	O Construtor de IU é um construtor agradável e fácil de usar para criar IUs na ServiceNow.	Ativo	falso	• com.glide.uxbuilder • com.servicenow_behavior_foco • @servicenow/now-alert • @servicenow/now-modal • @servicenow/now-text-link • sn-devx-components • com.sn_http_request • com.sn_translate • sn-ui-builder-components • sn-uxf-builder-middleware
Normalização do aprendizado de máquina da Software Asset Management	Fornece recursos principais para normalizar software descoberto não reconhecido usando aprendizado de máquina. Requer o Software		falso	• com.snc.samp • com.glide.platform_ml

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.sn_sam_ml_normalization]	Asset Management Professional.			
Espaço de ativo do software [com.sn_sam_workspace]	Habilita os recursos do Software Asset Management (SAM) no espaço.		falso	• com.snc.app_shell_aw • com.snc.uib.base_agent_workspace • com.sn_itam_card • com.snc.sams
Ciclo de vida de desenvolvimento de software (SDLC) [com.snc.sdlc]	Estende o plug-in Release Management v2 adicionando algumas novas estruturas para acomodar o ciclo de vida de desenvolvimento de software. Este plug-in foi projetado para acomodar a maioria das metodologias de desenvolvimento não ágeis, incluindo o método de desenvolvimento em cascata comum.	Inativo	verdadeiro	com.snc.release_management_v2
Espaço de Source-to-Pay [com.sn_spend_workspace] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece um ambiente único para os especialistas em compras trabalharem em requisições de compra, solicitações de fornecimento, negociações, solicitações de compras e muito mais.	Inativo	falso	com.snc.uib.sn_dyn_rel_rec
Informações de tratamento especial [com.sn_shn]	Informações de tratamento especial.	Inativo	falso	
Dados de demonstração de Informações de tratamento especial [com.snc.shn_demo]	Dados de demonstração da aplicação Informações de tratamento especial.	Inativo	falso	• com.sn_shn • com.snc.customerservice.demo
Fluxos de estado [com.snc.state_flows]	Permite que usuários avançados personalizem o fluxo de estado de qualquer tabela de tarefas que usa estados.	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Modelos de transição de estado [com.snc.itsm.state_transition_model]	Os modelos de transição de estado permitem a configuração flexível de modelos de estado e de transição.	Ativo	falso	
Modelos de transição de estado - Dados de base [com.snc.itsm.state_transition_model.foundation]	Dados de base para modelos de transição de estado, incluindo condições de transição de estado.	Ativo	falso	com.snc.itsm.state_transition_model
Ferramentas de estatísticas [com.glide.db.query_stats]	Registra estatísticas para atividades do sistema que afetam o desempenho. Estatísticas de consulta, script e transação, ferramentas de ajuste de desempenho do banco de dados.	Ativo	falso	com.glide.monitor.redonda_robin_database
Strategic Planning [sn_apw_advanced]	Ajuda a priorizar todo o trabalho, alinhar objetivos, mapear visualmente e rastrear o andamento ao usar as metodologias Agile, em cascata ou híbridas.			
Strategic Spend Tracking for PPM [sn_ppm_sst] (Disponível na ServiceNow Store)	Avalie o valor estratégico de seus projetos e demandas.	Ativo	Verdadeiro	com.snc.financial_planning_pmo
Studio [com.glide.dev-studio]	Permite que os desenvolvedores adicionem e atualizem arquivos de aplicações.	Ativo	falso	• com.glide.code-search • com.sn_appcreator
Base de administração de assinatura [com.snc.usage_admin.base]	Base de administração de assinatura.	Ativo	falso	com.glide.subscription_framework
Notificações baseadas em assinatura	Permite que os usuários assinem notificações em uma tarefa ou IC sem estar na lista de	Ativo	falso	• com.glide.ui_policy • com.glide.email_notification_preview

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.notification]	observação ou ser um dos usuários atribuídos.			
Notificações baseadas em assinatura 2.0 [com.glide.notification.subscription]	O modelo de assinatura de notificação - aprimorado e simplificado.	Ativo	falso	com.glide.notification
Gestão de assinaturas e estrutura de aplicação [com.glide.subscription_framework]	Subscription Management and Enforcement Framework.	Ativo	falso	com.glide.usageanalytics
Estrutura Assinaturas e feed de atividades [com.snc.activity_subscriptions]	Este plug-in fornece um conjunto genérico de artefatos para lidar com assinaturas de qualquer objeto sujeito à assinatura definido. Qualquer entidade pode ser definida como um objeto sujeito à assinatura, e um conjunto de assinantes pode assinar os objetos. Quando ocorre um evento relacionado ao objeto sujeito à assinatura, as atividades podem ser rastreadas e os assinantes podem ser notificados.	Inativo	verdadeiro	
Indicadores de sucesso [com.snc.vendor.insights]	Aproveita a proporção de probabilidades e os recursos de ML para aplicativos como Vendor Manager Workspace etc.	Ativo	falso	
Supplier Collaboration Portal [com.snc.sn_supplier_sp] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece uma experiência única para os fornecedores obterem autoatendimento, concluir tarefas e fazer solicitações em uma organização.	Inativo	verdadeiro	• Arquitetura comum de fornecedores (com.snc.sn_slm) • Portal de serviços (com.glide.service-portal) • Assinatura eletrônica (com.snc.esign) • Central do funcionário (com.snc.employee_center)

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Arquitetura comum de fornecedores [com.snc.sn_slm] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece uma arquitetura comum para rastrear objetos de dados relacionados a um fornecedor usado em Supplier Lifecycle Operations e Supplier Collaboration Portal.	Inativo	falso	• Finance Common Architecture (com.sn_fin) • Service Delivery Common (com.sn_spend_sdc) • Document Management (com.snc.platform_document_managemen • Registro de usuário externo (com.snc.external_user_self_registration) • Vendor Core comum (com.snc.sn_vendor_core) e (com.snc.vendor_core)
Supplier Lifecycle Operations [com.snc.sn_supplier_mgmt] (Disponível na ServiceNow Store)	Colabore com fornecedores, gerencie relacionamentos com fornecedores e monitore risco, conformidade e desempenho em todo o ciclo de vida do fornecedor.	Inativo	verdadeiro	• Arquitetura comum de fornecedores (com.snc.sn_slm) • Playbook Experience (com.playbook_experience) • Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) • Integração de notícias para o Operações do ciclo de vida do fornecedor (com.snc.sn_supplier_news) • Mapear componente de IU para feeds de dados de ameaças e alertas (com.sn_fam_map)
Integração de Operações do ciclo de vida do fornecedor com SAP [sn_slm_sap_int] (Disponível na ServiceNow Store)	Envie fornecedores criados em Operações de ciclo de vida do fornecedor para o SAP ECC e SAP S4 HANA.	Inativo	falso	• Finance Common Architecture (com.sn_fin) • Finance – ERP Integration (com.sn_fcms_integrations) • Integração de dados primários com SAP (sn_sap_data_int)
Designer de Pesquisa [com.glide.survey.designer]	Ativa o designer de pesquisa, que é uma interface de arrastar e soltar para criar pesquisas.	Ativo	falso	com.glide.assessment_designer.common

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Editor de sintaxe [com.glide.syntax_editor]		Ativo	falso	com.glide.snc_code_editor
Núcleo de aplicações do sistema [com.snc.apps]	Desenvolvimento de aplicações principais.	Ativo	falso	com.snc.apps_picker
Suporte a aplicações do sistema [com.snc.apps_complete]	Fornece suporte para criar e gerenciar aplicações.	Ativo	falso	• com.snc.apps • com.snc.apps_picker • com.snc.apps_access • com.snc.apps_file • com.snc.apps_hub • com.snc.apps_legacy • com.snc.metadata • com.snc.metadata_tree • com.snc.apps_creator • com.glide.sessiondebug • com.glide.autorecuperação • com.glide.transaction_scope • com.glide.ui.mergetool • com.glide.ui.relationship_layout
Conjuntos de importação do sistema [com.glide.system_import_set]	Fornece a funcionalidade para conjuntos de importação.	Ativo	falso	• com.snc.automation • com.glide.ui_policy • com.glide.system_import_data_source
Seletor de conjunto de atualizações do sistema [com.glide.system_update_set_picker]	Permite que os usuários escolham um conjunto de atualizações para acompanhar as personalizações.	Ativo	falso	com.glide.system_update_set
System Update Sets (visualizador) [com.glide.local_update_set]	Fornece descrições úteis para entradas de conjunto de atualizações e oferece suporte à exibição de conteúdos de conjuntos de atualizações.	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
System Update Sets (com suporte a conjunto de atualizações remoto) [com.glide.system_update_set]	Facilita a movimentação de personalizações entre sistemas. Oferece suporte à exibição de conteúdos de conjuntos para atualização.	Ativo	falso	• com.snc.apps_hub • com.glide.system_update_set_picker • com.glide.system_update_set_preview
Visualização de System Update Sets [com.glide.system_update_set_preview]	Permite que os usuários visualizem as mudanças realizadas por um conjunto de atualizações e prevejam se haverá alguma colisão na tentativa de aplicar o conjunto de atualizações.	Ativo	falso	com.glide.system_update_set
Serviços web do sistema [com.glide.web_service_application]	Fornece uma série de conjuntos de importação de serviços Web.	Ativo	falso	• com.glide.web_service_provider • com.glide.web_service_import_sets • com.snc.web_service_import_set_tables
Suporte para dispositivo tablet - iPad com iOS 6+ [com.glide.ui.tablet]	Fornece uma IU que oferece suporte a quase todas as funcionalidades do produto no Apple iPad.	Inativo	falso	• com.glide.context_help • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.tablet.theme
Governança de dados de marcador [com.sn_itom_tag] (Somente modo de manutenção)	Esta aplicação da Store (beta) fornece aos clientes uma maneira de obter seus recursos de nuvem marcados de acordo com as normas da empresa, a fim de melhorar o retorno dos investimentos.	Ativo	falso	
Tag Governance [sn_itom_tag] (Disponível na ServiceNow Store)	Use a aplicação para identificar recursos no local ou na nuvem que são inconsistentes e não estão em conformidade com as políticas de marcador da sua organização. Quando coberto pela assinatura do ITOM Governance, você também pode corrigir problemas de conformidade de marcador. Use scripts de	Ativo	falso	• com.snc.discovery • com.snc.itom.vis.license • com.glide.hub.integrations • sn_cai

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	correção para adicionar ou modificar marcadores de nuvem.			
Comunicações Direcionadas [com.sn_publications]	Fornece uma maneira de publicar e enviar artigos semelhantes a boletins informativos para clientes internos/externos direcionados.	Inativo	verdadeiro	com.snc.cs_base
Dados de demonstração de comunicações direcionadas [com.snc.publications_demo]	Dados de demonstração da aplicação Targeted Communications.	Inativo	verdadeiro	com.sn_publications
Atividades da Tarefa [com.snc.task_activity]	Habilita o suporte para atividades em tabelas de tarefas.	Inativo	falso	
Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente [com.snc.csm_ml_task] (Disponível na ServiceNow Store)	Oferece vários recursos de IA, incluindo detecção de idioma, e-mail em vários idiomas e categorização de casos, análise de sentimento do caso e inteligência para documentos. Esses recursos automatizam várias tarefas de rotina em todo o ciclo de vida do caso, permitindo que os agentes se concentrem na resolução do caso.	Ativo	falso	• sn_ti_admin.com.sn_ti_admin • sn_docintel.com.snc.docintel • com.sn_customerservice • com.glide.platform_ml_task • com.glide.i18n • com.glide.dynamic_translation
Relação entre a tarefa e a indisponibilidade [com.snc.task_outage]	Permite que os usuários criem uma indisponibilidade a partir de um incidente e um formulário de problema. Incidentes e problemas têm muitos relacionamentos com indisponibilidades. Somente para novas instâncias de Jacarta, este recurso também está disponível no formulário de mudança.	Inativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Desenvolvimento da equipe [com.snc.apps_hub]	Oferece suporte ao desenvolvimento paralelo em várias instâncias da ServiceNow de não produção, fornecendo operações de ramificação, a capacidade de comparar uma instância de desenvolvimento com outras instâncias de desenvolvimento e um painel central para todas as atividades de desenvolvimento da equipe.	Ativo	falso	• com.snc.apps • com.glide.ui.angular
Desempenho da equipe [com.sn_team_perf]	Módulo de desempenho da equipe para Otimização da força de trabalho	Ativo	falso	com.snc.wfo
Gestão de modelos para serviço de campo [com.snc.fsm_template_management] (Novo em Tokyo)	Permite que os administradores configurem modelos de pedido de trabalho para processar ações dinamicamente em vez de usar as informações estáticas descritas nos modelos de pedido de trabalho. Ele busca informações da tabela de origem para preencher campos no formulário de pedido de trabalho e cria tarefas relevantes para um pedido de trabalho.	Ativo	falso	com.snc.work_management
Snippets de Modelo [com.sn_templated_snip]	Ativado com o aplicativo de Human Resources com escopo: Core [com.sn_hr_core]. Cria respostas predefinidas e reutilizáveis que podem ser adicionadas a qualquer tabela que estenda a tabela de tarefas, incluindo a tabela Caso de RH.	Inativo	verdadeiro	com.glide.scope.access.restricted_caller
Gestão de testes [com.snc.test_mgmt]	Fornece uma ferramenta para teste manual de software.	Inativo	verdadeiro	com.snc.planned_task_v2

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de testes 2.0 [com.snc.test_management.2.0]	Permite que você gerencie processos de teste e entregue produtos de software com mais eficiência e com menos erros.	Inativo	falso	• com.snc.planned_task_v2 • com.snc.sdlc.agile.2.0.common
Migração de teste 2.0 - Migração de dados [com.snc.test_migration_v1_v2]	O plug-in de migração de teste fornece funcionalidade para migrar caso de teste, teste e pacote de testes para a versão de teste do Test Management 2.0, etapa de teste e conjunto de testes.	Ativo	falso	• com.snc.test_mgmt • com.snc.test_management.2.0
Anexos de índice de texto [com.glide.text_index_attachments]	Anexos de índice de texto - pesquisa de idioma natural usando a sintaxe Lucene.	Ativo	falso	com.glide.text_index
Pesquisa de texto [com.glide.text_search]	Pesquisa de texto em várias tabelas.	Ativo	falso	com.glide.text_index
Threat Core [com.snc.threat]	Integra a Inteligência contra ameaças a outras aplicações do Security Operations. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	falso	com.snc.secops.orchestration
Inteligência contra ameaças [com.snc.threat.intelligence]	Fornece um ponto de referência para os dados de Expressão de Informações de ameaça estruturada (STIX) da sua empresa. Incluído na Inteligência contra ameaças está a aplicação Security Case Management. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.threat

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Gestão de registro de horas [com.snc.time_card]	Funciona com a tabela de tarefas para registrar o tempo trabalhado em projetos, incidentes, problemas e solicitações de mudança. Os designados da tarefa podem registrar o tempo trabalhado no campo **Tempo trabalhado** em um registro de tarefa ou inserir horas diretamente em um cartão de ponto.	Inativo	falso	com.snc.time_card_portal
Registro de tempo para atendimento ao cliente [com.snc.csm_time_recording]	Permite que as idades do atendimento ao cliente registrem o tempo em casos, tarefas de caso e outras atividades. O tempo de gravação gera automaticamente registros de horas e planilhas de horas para aprovação dos gerentes de atendimento ao cliente.	Inativo	falso	• com.snc.wm_time_recording • com.sn_customerservice
Registro de tempo para serviço de campo [com.snc.time_recording_fsm]	Estende a funcionalidade das aplicações Time Card Management e Cost Management para a Gestão de serviços de campo. Os agentes de serviço de campo registram o tempo trabalhado em tarefas e outras atividades. Essas entradas de tempo trabalhado criam automaticamente registros de horas e planilhas de horas semanais. Os gerentes podem revisar e aprovar planilhas de horas, bem como exibir e criar tabelas de valores de trabalho.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.work_management • com.snc.wm_time_recording
Visualização da linha do tempo [com.snc.timeline_visualization]	Permite a representação gráfica de atividades ao longo do tempo para fornecer uma exibição de alto nível das atividades estratégicas e operacionais em sua	Inativo	verdadeiro	com.snc.project_management_v3

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	organização, como incidentes, problemas, mudanças e projetos. Uma visualização do sistema de base fornecida por este plug-in é o CIO Roadmap. Este roadmap mostra projetos agrupados por portfólios. Os líderes da organização podem usar o roadmap do CIO para monitorar e avaliar o status dos projetos atuais e futuros.			
Suporte para URL pequeno [com.glide.tiny_url]	Habilita o suporte para gerar URLs encurtados para eliminar problemas com URLs muito longos no Internet Explorer. Novas propriedades serão adicionadas à página Propriedades do sistema.	Ativo	falso	
Editor de campo HTML do TinyMCE [com.glide.editor.tinymce]	Permite que os usuários editem campos HMTL com o editor TinyMCE em vez do editor (htmlArea) legado.	Ativo	falso	
Escopo de design da transação [com.glide.transaction_scope]	Lida com a gestão de escopo de design de transação.	Ativo	falso	
Cotas de Transação [com.glide.quota]	Permite a definição de políticas de cota para diferentes tipos de transações. Uma cota de transação cancela qualquer transação que viole a política e notifica o usuário sobre o cancelamento.	Ativo	falso	
Definições de Transformação [com.glide.transform_definitions]	Ativa funções de transformação que permitem que os designers de fluxo transformem uma cápsula de dados ou o tipo de dados do campo sem escrever um script.	Ativo	falso	com.glide.transform

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Transformar serviço [com.glide.transform]	Oferece suporte ao uso de APIs de transformação associadas à funcionalidade de tabelas remotas.			
Retenção de e-mails traduzidos [com.glide.email_retention.translation] (Novo em Tokyo)	Fornece política de retenção para traduções de e-mail.	Inativo	falso	com.glide.notification.translation
Estatísticas de transação [com.glide.stats.transaction]	Estatísticas de transação.	Ativo	falso	com.glide.stats
Mapa de árvore [com.snc.treemap]	Habilita o suporte para exibição de mapa de árvore em qualquer aplicação.	Inativo	falso	com.snc.pa
Trusted Security Circles Client [com.snc.intel_sharing.client]	Fornece a capacidade de configurar canais de comunicação que conectam conjuntos de clientes do Trusted Security Circles que têm algum tipo de relacionamento subjacente. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.threat
Trusted Security Circles Client (avançado) [com.snc.intel_sharing.clnt.adv]	Fornece os recursos do nível básico, junto com a capacidade de ingressar em qualquer círculo confiável disponível e iniciar um número ilimitado de compartilhamentos de ameaça por dia. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a	Inativo	falso	com.snc.intel_sharing.client

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	ServiceNow para obter detalhes.			
IU 15 [com.glide.ui.doctype]	Habilita a UI15, uma interface do usuário para navegadores modernos com cores refinadas e melhorias de usabilidade.	Ativo	falso	• com.glide.ui11 • com.glide.ui.recent_selections • com.glide.ui.themes.doctype • com.glide.ui.font_icons • com.glide.ui.ng • com.glide.editor.tinymce • com.glide.ui.personalize_form • com.glide.ui.overview_help
IU Comum [com.glide.ui.common]	Glide UI Common	Inativo	falso	
Componentes de IU [com.glideapp.ui_components]	Fornece todos os componentes angulares comuns para aplicações.	Ativo	falso	• com.glide.ui.ng • com.glide.ui.angularui • com.glide.ui.heisuber
UI16 [com.glide.ui.ui16]	Habilita IU principal, uma interface do usuário que fornece uma aparência atualizada e melhorias de usabilidade. Os recursos notáveis incluem atualizações de formulário em tempo real, presença do usuário, um navegador de aplicações reprojetado com guias para favoritos e histórico e fluxos de atividades aprimorados.	Ativo	falso	• com.glide.ui.doctype • com.glide.ui.concourse • com.glide.ui.form_presence • com.glide.ui.snippets
Universal Request Integration for Incident Management [com.snc.incident.universal_request]	Este plug-in oferece Universal Request Integration for Incident Management. É um plug-in de desenvolvedor.	Falso	Verdadeiro	com.snc.universal_request
Universal Request Integration with Microsoft Teams				

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.universal_request.ms_teams]				
Solicitação universal: Advanced Work Assignment [com.snc.universal_request.awa]	Habilita o para usar o Advanced Work Assignment e atribuir automaticamente itens de trabalho aos seus agentes, com base na disponibilidade deles na aplicação Universal Request.	Falso	Verdadeiro	com.snc.universal_request
Solicitação universal: modelo de NLU para conversas do Virtual Agent [com.snc.universal_request.nlu]	Permite o uso de NLU para conversas de agente virtual na Solicitação universal.	Falso	Verdadeiro	
Solicitação universal: relatório [com.snc.universal_request.reporting]	Habilita o uso de relatórios na Solicitação universal.	Falso	Verdadeiro	
Solicitação universal: Virtual Agent Conversations [com.snc.universal_request.va]	Ajuda a configurar e usar o Virtual Agent na Universal Request.	Falso	Verdadeiro	
Inteligência preditiva para Universal Request [com.snc.universal_request.ml]	Facilita o uso de soluções de aprendizado de máquina na aplicação Universal Request, se você tiver a função de administrador.	Falso	Verdadeiro	• com.snc.universal_request • com.glide.platform_ml
Performance Analytics e Reporting for Universal Request [com.snc.universal_request.pa]	Contém o painel Performance Analytics and Reporting criado para a Solicitação universal.	Falso	Falso	
Integração do Universal Request com Microsoft Teams [sn_uni_req_msteams]	Habilita o uso do Microsoft Teams na aplicação Universal Request.	Falso	Verdadeiro	• com.glide.cs.chatbot • com.snc.universal_request.va • sn_now_teams

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Solicitação universal [com.snc.universal_request]	Instale este plug-in para usar a aplicação Universal Request.	Falso	Verdadeiro	
Conjunto de atualizações em lote [com.glide.system_hierarchy_update_set]	Implante conjuntos para atualização em um grupo.	Ativo	falso	com.glide.system_update_set
Ferramenta de Executor de upgrade [com.glide.upgrade.blame]	Rastreia os registros de tabela afetados tocados (inserção/ atualização/exclusão) pelos arquivos carregados durante a atualização do sistema, zboot ou ativação/atualização de plug-in. Este plug-in adiciona módulos de aplicação para permitir que os funcionários de ServiceNow acessem o log de responsabilidade pelo upgrade e ativem/ desativem o recurso. Ele também adiciona regras de controle de acesso de segurança para impedir que o usuário modifique a tabela de logs de atualização de culpados.	Ativo	falso	
Métrica de upgrade [com.glide.upgrade.metric]	Este plug-in usa a tabela Métrica de upgrade para rastrear as mudanças que demoram muito para carregar durante as atualizações.	Ativo	falso	
API com escopo de critérios do usuário [com.glideapp.user_criteria.scoped.api]	API com escopo de critérios do usuário para oferecer suporte a operações CRUD nos critérios do usuário.	Inativo	falso	com.glideapp.user_criteria
Guia do usuário [com.glide.user_guide]	Fornece a capacidade de criar uma documentação de ajuda do usuário final que seja específica para as políticas e procedimentos da sua	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	organização. Uma página de ajuda padrão é fornecida no sistema de base que exibe IU principal documentos de ajuda para navegação do sistema e outras operações básicas.			
Análise da experiência do usuário [com.glide.appsee]	Verifica se há novos aplicativos móveis e da Web a serem registrados e fornece aos usuários acesso ao Painel.	Ativo	falso	com.glide.serviceproxy
Solicitação de registro de usuário [com.snc.user_registration]	Fornece a capacidade de usuários não registrados solicitarem acesso a uma instância ServiceNow.	Inativo	falso	
Vaccine Administration Management [com.sn_vaccine_sm] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que governos e provedores de saúde entreguem vacinas, dentro do prazo e com recursos limitados.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.appointment_booking • com.snc.business_location • com.snc.csm_case_types • com.snc.doméstico • com.snc.install_base • com.glide.encryption • com.sn_external_user_register • com.snc.pdf_generator • com.snc.signaturepad • com.glideapp.user_criteria.scoped.api • sn_hcl • sn_csm_playbook • com.sn_ind • sn_doc • sn_prd_pm • sn_ciwf_ui_cmpnt
Espaço do gerente de fornecedores [com.snc.vlm.vmw]	Acesso ao Vendor Manager Workspace.	Inativo	falso	• Performance Analytics - Premium • Espaço de serviços, Vendor Manager Workspace - Núcleo

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
				• Espaço de trabalho do proprietário de serviço, estrutura de UX • Plug-in GraphQL • Gestão de interações • Espaço do agente - Configuração principal • Espaço do agente - Faixa de opções • Espaço do agente - Lista • Espaço do agente - Formulário • com.snc.agent_workspace.global_search • com.snc.agent_workspace.declarative_act • com.snc.agent_workspace.highlighted_valu
Vendor Manager Workspace - Core [com.snc.vlm]	Configure o Vendor Manager Workspace.	Inativo	falso	
Indicadores de sucesso do fornecedor [com.snc.vendor.insights]	Indicadores de sucesso do fornecedor para utilizar a razão de probabilidade e outros recursos de ML para o Vendor Manager Workspace.	Ativo	falso	com.snc.app.ml.insights
Gestão de versões [com.snc.version]	Fornece a capacidade de rastrear, comparar e reverter para várias versões de registros de tabela.	Ativo	falso	
Suporte à versão [com.glideapp.version]	Oferece suporte ao rastreamento de versões de arquivos que são armazenados em conjuntos para atualização, incluindo a capacidade de comparar e reverter para versões anteriores.	Ativo	falso	
Virtual Agent Experience Pack for Procurement	Fornece tópicos pré-configurados para fornecimento e compras em uma interface de	Inativo	falso	• com.snc.sn_pr • com.glide.cs.chatbot

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Service Management [com.sn_shop_va] (A partir da versão Utah, o Virtual Agent Experience Pack for Procurement Service Management será renomeado como Virtual Agent for Sourcing and Procurement Operations.) (Disponível na ServiceNow Store)	conversa, para que os funcionários façam solicitações, encontrem conhecimento e concluam tarefas.			
Integração do Virtual Agent com notificações acionáveis [com.glide.cs.actionable.notification]	Habilita ServiceNow notificações acionáveis nos canais de bate-papo do Virtual Agent.	Ativo	falso	com.glide.cs.notification
Integração do Virtual Agent com notificações [com.glide.cs.notification]	Habilite notificações ServiceNow nos canais de bate-papo do Virtual Agent.	Inativo	falso	• com.glide.cs • com.glide.notification.provider
Detecção e tradução de idioma do Virtual Agent [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation]				
Tópicos da plataforma do Virtual Agent [com.glide.cs.topics]	Tópicos de conversa principais que oferecem suporte a fluxos de conversa da plataforma do Virtual Agent.	Inativo	falso	com.glide.cs
Blocos de tópicos da plataforma do Virtual Agent	Blocos de tópicos necessários para oferecer suporte aos principais tópicos de conversa da	Inativo	falso	com.glide.cs

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.cs.topic_blocks]	plataforma do Virtual Agent			
Widgets do Portal de serviços do Virtual Agent [com.glide.va.sp_widgets]	Widgets do Portal de serviços do Virtual Agent	Inativo	verdadeiro	• com.glide.service-portal • com.glide.cs • com.glide.cs.sn-va-web-client-app
Virtual Agent Spoke [com.glide.cs.va_spoke]	Ações e fluxos do Virtual Agent Integration Hub.	Ativo	falso	
Cliente Web do Virtual Agent [com.glide.cs.sn-va-web-client-app]	Aplicação com escopo para o cliente web do agente virtual.	Inativo	falso	
VirusTotal Integration [com.snc.threat.virustotal]	Habilita o scanner VirusTotal na Inteligência contra ameaças. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	com.snc.threat
Conteúdo de visibilidade [sn_pattern_design] (Disponível na ServiceNow Store)	Fornece a versão atualizada dos padrões que faziam parte das versões da família até Tokyo.	Ativo	falso	com.sn_itom_pattern
Spoke Visual Task Board Flow Designer [com.glide.ui.vtb.ah]	O Visual Task Board (VTB) Spoke para o Flow Designer fornece ações que permitem que os analistas de processo componham fluxos que manipulam quadros de tarefas, cartões, membros do quadro e designados em determinadas tarefas sem precisar escrever código. O plug-in	Ativo	falso	• com.glide.ui.vtb • com.glide.hub.designer_backend.model

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
	Visual Task Board (com.glide.ui.vtb.ah) deve ser instalado para usar essas ações.			
Visual Task Boards [com.glide.ui.vtb]	Permite que os usuários organizem, modifiquem e acompanhem o andamento de várias tarefas a partir de uma interface intuitiva de inspiração Kanban.	Ativo	falso	• com.glide.ui.ng • com.glide.ui.font_icons • com.glide.task • com.glide.ui.check-list • com.glide.ui.ng.amb • com.glide.rest.service • com.glide.ui.ng.filter • com.glide.ui.magellan_navigator_api
Vulnerability Response [com.snc.vulnerability] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os usuários de segurança comparem os dados de segurança extraídos de fontes internas e externas e, se os ICs ou o software forem considerados vulneráveis, as mudanças e os incidentes de segurança poderão ser criados usando grupos de vulnerabilidade. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.sam.core • com.snc.secops.orchestration • com.snc.security_support.vul
Comum do Vulnerability Response [sn_vul_cmn] (Disponível na ServiceNow Store, compatível com Vancouver, Utah)	Estrutura que fornece a funcionalidade necessária para oferecer suporte a aplicações Vulnerability Response, como Vulnerability Response, Application Vulnerability Response, Container Vulnerability Response e Configuration Compliance.	Ativo	falso	Security Support Common [sn_sec_cmn]

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
Dependências do Vulnerability Response [com.snc.vul_dep]	Dependências do sistema exigidas pelo Vulnerability Response. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.		falso	
Vulnerability Response Mobile [com.snc.vul_mobile] (Disponível na ServiceNow Store)	Como proprietário de correção, você pode acessar a aplicação Vulnerability Response (VR) em sua instância da Now Platform com seu dispositivo móvel Android ou iOS.	Ativo	falso	com.glide.sg.agent_native_client
Gerenciamento de soluções de vulnerabilidade [com.snc.vulnerability.solution] (Disponível na ServiceNow Store)	O Vulnerability Solution Management correlaciona automaticamente as soluções com as vulnerabilidades, identifica as soluções preferenciais para reduzir o risco e rastreia o andamento da implantação. A aplicação Vulnerability Solution Management habilita o recurso Vulnerability Solution Management no Vulnerability Response.	Ativo		
Walk-Up Experience [com.snc.walkup]	Permite que sua organização de TI configure um canal de contato para oferecer suporte ao check-in on-line e ao check-in no local em um centro de balcão de serviços pré-estabelecido.	Inativo	verdadeiro	• com.snc.agent_workspace.itsm • com.glide.awa • com.glide.interação • com.snc.asset_management • com.glide.service-portal • com.snc.appointment_booking • com.glide.db_audio
Balcão de serviços para CSM (somente modo de manutenção)	A Walk-up Experience para Atendimento ao cliente permite que o suporte na loja ajude nos check-ins no local,	Ativo	falso	• com.snc.walkup • com.sn_customerservice

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.walkup_for_csm]	gerenciando filas e interações com o cliente			
Consumidor de Serviço Web [com.glide.web_service_consumer]	Fornece um módulo de Mensagem SOAP para desenvolver, criar protótipos e salvar mensagens SOAP de saída que podem ser reutilizadas em regras de negócios e scripts.	Ativo	falso	• com.glide.vars • com.glideapp.ecc
Tabelas do conjunto de importação do serviço Web [com.snc.web_service_import_set_tables]	Complementa os serviços Web diretos e os serviços Web com script ao fornecer uma interface de serviço Web para importar tabelas de conjunto.	Ativo	falso	• com.glide.web_service_import_sets • com.glide.web_service_application
Conjuntos de importação de Serviços Web [com.glide.web_service_import_sets]	Complementa serviços Web diretos e serviços Web com script ao fornecer uma interface de serviço Web para importar conjuntos.	Ativo	falso	• com.glide.table_editor • com.glide.web_service_provider
Provedor de serviço Web - Comum [com.glide.web_service_provider]	Fornece serviço Web com script e recursos de mensagem SOAP.	Ativo	falso	• com.glide.vars • com.glide.system_property_categories • com.glide.system_import_set
Provedor de serviço Web - WSDL personalizado [com.glide.static_wsdl]	Fornece a capacidade de criar um serviço Web com script para aceitar qualquer formato WSDL.	Inativo	falso	
Provedor de serviço Web - Com script [com.glide.custom_web_service]	Permite que os usuários criem serviços da Web que não sejam abordados pelo sistema. Permite que um usuário defina parâmetros de entrada e saída e use JavaScript para fazer tudo entre eles.	Ativo	falso	• com.glide.web_service_provider • com.glide.web_service_consumer
HTML para PDF do WebKit [com.snc.whtp]	Permite que a instância use o serviço WebKit de HTML para PDF.	Inativo	falso	com.snc.platform.security.oauth
WFO Mobile				

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.snc.wfo.mobile]				
Widgets [com.snc.app.widgets]	Fornece infraestrutura de widget junto com o widget de carrossel da IU angular.	Inativo	falso	
Integração de ESG com Workday [sn_esg_workday] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os usuários de ESG extraiam dados críticos de RH do Workday para instâncias de ESG.	Ativo	verdadeiro	Gestão de ESG
Ferramentas de autoria de fluxo de trabalho [com.glideapp.workflow.authoring]	Permite definir e modificar fluxos de trabalho organizando e conectando atividades com transições.	Ativo	verdadeiro	com.glideapp.workflow
Utilitário de pausa de fluxo de trabalho [com.glideapp.workflow.pause]	Permite pausar e retomar fluxos de trabalho.	Inativo	falso	
Workflow Runtime Engine [com.glideapp.workflow]	Permite a criação de fluxos de trabalho que orientam processos automatizados. Isso pode envolver a geração de tarefas com base em condições, execução de scripts, geração de aprovações ou outras ações. Atende à mesma necessidade do plug-in Planos de execução, mas com maior controle e uma interface mais fácil.	Ativo	falso	• com.glide.diagrammer • com.glide.vars • com.glide.schedules • com.glide.relative_duration • com.glide.web_service_application • com.glide.service_api • com.snc.datastructure • com.glideapp.live_feed
Suporte a elemento de fluxo de trabalho/ fases [com.glide.stages]	Suporte para elementos do tipo fluxo de trabalho e exibições de fase.	Ativo	falso	
Otimização da força de trabalho	A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir	Ativo	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.

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
(somente modo de manutenção) [com.snc.wfo]	uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes.			
Workforce Optimization Common [com.sn_wfo_common]				
Dependências da Otimização da força de trabalho [com.sn_wfo_dependency]				
Workforce Optimization for Customer Service (somente modo de manutenção) [com.snc.wfo.cssm]	A aplicação Workforce Optimization for Customer Service fornece recursos de Channel Management, Team Performance, Scheduling, Skill Determination e Coaching para gerentes, supervisores e líderes de equipe para melhorar a qualidade e a eficiência de suas equipes de atendimento ao cliente e aumentar a satisfação da equipe.	Ativo	falso	• com.snc.manager_workspace • com.sn_customerservice • com.glide.interaction.awa • com.sn_channel_management • com.snc.wfo • com.sn_shift_planning • com.snc.skills_management • com.manager_workspace_components • com.sn_coaching • com.snc.sre • com.sn_team_perf
Workforce Optimization for Field Service Management [sn_fsm_wfo] (Disponível na ServiceNow Store)	Ajuda a gerenciar e manter a produtividade da sua força de trabalho a partir de um único aplicativo usando a Otimização da força de trabalho para serviço de campo.	Ativo	verdadeiro	• FSM Team Performance Management (com.snc.sn_fsm_team_mgmt) • Programação de turnos do FSM (com.snc.sn_fsm_shift_shdl) • Mecanismo de recomendação de habilidades (com.snc.sre) • Coaching (com.sn_coach_learning, com.sn_coaching)
Otimização da força de trabalho para RH				

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.sn_hr_wfo]				
Otimização da força de trabalho para ITSM [com.snc.wfo_itsm] (Somente modo de manutenção)	Pacote do Workforce Optimization para IT Service Management	Ativo	falso	• com.snc.wfo • com.sn_shift_planning • com.snc.skills_management • com.snc.manager_workspace • com.manager_workspace_components • com.sn_coaching • com.snc.sre • com.sn_team_perf • com.sn_channel_management • com.snc.incident.awa • com.snc.walkup • com.glide.interaction.awa
Núcleo do espaço [com.workspace_core]	Aplicativo do Core Workspace para permitir que os agentes de CSM/ ITSM forneçam serviço de classe mundial na velocidade da luz.	Ativo	falso	• com.glide.uxbuilder • com.snc.agent_workspace.config • com.snc.agent_workspace.global_search
Workplace Indoor Mapping [sn_wsd_indoor_map] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que as organizações digitalizem as plantas baixas do local de trabalho. Usando o Map Studio, os administradores de mapa podem criar e atualizar mapas que podem ser usados no Workplace Delivery Suite.	Ativo	verdadeiro	• sn_wsd_suite • sn_wsd_space_map
Analisador de XML para ServiceNow IntegrationHub [com.glide.hub.action_step.xmlparser]	Ativa a etapa do analisador de XML no Flow Designer, permitindo identificar dados estruturados de uma carga XML sem precisar escrever um script.	Inativo	falso	com.glide.hub.action_step.template
Spoke do sistema de gestão de tradução XTM para Framework de localização	Integra o Localization Framework com o XTM - Translation Management System. Para ativar este plug-in, instale o plug-in	Ativo	falso	com.glide.localization_framework

Tradução automática

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

Plug-in [ID]	Descrição	Estado	Tem dados de demonstraç	Dependências
[com.glide.localization_framework.xtm_spoke]	Localization Framework installer.			
Zoom extension for Omnichannel Callback [com.sn.zoom.callback] (Disponível na ServiceNow Store)	Permite que os clientes solicitem uma sessão de interação visual usando o Zoom.	Ativo	falso	• com.snc.notify.zoom • com.sn.omnichannel.callback

Localizar componentes instalados com uma aplicação

Ativar um plug-in instala uma aplicação em sua instância. Cada aplicação consiste em componentes como tabelas, funções de usuário e trabalhos programados. Para exibir todos os componentes instalados com uma aplicação, consulte a tabela Arquivos de aplicações.

Antes de Iniciar

- O plug-in da aplicação deve ser ativado.
- Funções necessárias: administrador ou função de administrador da aplicação

Nota:
A função de administrador da aplicação só é necessária para aplicações que usam o recurso de administração de aplicações . Por exemplo, Vulnerability Response.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na tabela Arquivos da aplicação, pesquise os componentes que são instalados com o plug-in da aplicação. Se a aplicação incluir vários plug-ins, pesquise cada plug-in individualmente.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira: `sys_metadata.list`
   A lista de registros de Arquivos de aplicações é exibida.
2. Clique no ícone personalizar lista (ícone) e adicione a coluna **Pacote** à lista.
3. Filtre a lista com estas condições para mostrar somente os componentes do plug-in:
   [Pacote] [é] [<plugin name>]
4. No título da coluna **Classe**, clique no ícone de) e selecione **Agrupar por classe**.
5. Selecione a classe de informações que você deseja exibir.

Propriedades do sistema disponíveis

Algumas propriedades estão disponíveis em um formulário de propriedades do sistema, mas algumas propriedades menos usadas estão disponíveis somente na tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Às vezes, a propriedade não existe em uma instância base, mas pode ser adicionada se você alterar 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.

Nota:
O conteúdo das Configurações de proteção da segurança da instância contém descrições detalhadas e valores de conformidade para as propriedades do sistema relacionadas à segurança e plug-ins em Now Platform. Para saber mais sobre cada uma dessas propriedades, consulte Configurações de proteção de segurança de instância .

cdu.record.watcher.timeout

Período máximo de espera para o assistente de configuração de programação do Cloud Discovery parar de observar os observadores de registro ao validar a conta, a conta de membro da Descoberta e a descoberta do banco de dados lógico.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 120.000 milissegundos
- Local: Propriedades do sistema

com.cmdb.baseline.max_changes

Número máximo de mudanças e relacionamentos de um IC que podem aparecer na diferença de linha de base do IC.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades da linha de base**

com.glide.attachment.max_size

Define o tamanho máximo do anexo do arquivo em megabytes: Um valor vazio neste campo permite anexos de até 1 KB.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1024
- Local: **Propriedades do sistema** > **Segurança**

com.glide.cs.collab.event_queue.enabled

Alterne para habilitar a fila de eventos para cálculo de contagem de selos e publicação.

Nota:
Se você definir com.glide.cs.collab.event_queue.enabled como **verdadeiro**, deverá habilitar manualmente o registro de programação de processo de eventos de notificação Sidebar ("sys_trigger") alterando seu valor de `trigger_type`.

com.glide.cs.collab.event_queue.threshold

Calcula a contagem não lida de cada membro de um bate-papo. Se o bate-papo tiver muitos membros, este thread de respondente será lento, portanto, transfira isso para a fila de eventos. Valor padrão: 50.

com.glide.cs.collab.notify_all_members

Se Sidebar não puder entregar mensagens para um usuário Microsoft Teams, esta propriedade determinará para quem uma notificação de "mensagem não enviada" será enviada. Se esta propriedade for **verdadeira**, uma notificação será enviada a todos os Sidebar usuários na discussão. Se for **falso**, a notificação será enviada somente ao remetente da 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.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.glide.cs.collab.teams_outage_timer

Período de exibição da notificação de "mensagem não enviada" (consulte com.glide.cs.collab.notify_all_members).

- Tipo: inteiro
- Valor padrão:5
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.glide.cs.conversation_history_cross_channel.enabled

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a exibição do histórico de conversas entre canais no painel de bate-papo quando um agente está conversando com um solicitante.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search

Habilita ou desabilita o resultado da Pesquisa com IA na descoberta de tópicos do MID usando este sinalizador.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.glide.csv.loader.ignore_non_parseable_lines

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) ignorando uma ou mais linhas (linhas) em um conjunto de importação que contém dados incorretos, como uma linha que não tem uma coluna de dados.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

com.glide.csv.loader.max_errors_allowed

Define o número máximo de linhas (linhas) que uma importação pode ignorar antes de falhar. Se a importação for bem-sucedida, ela listará o número de linhas ignoradas devido a erros.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

com.glide.email.max_read

Especifica o número máximo de e-mails que um leitor POP3 deve processar simultaneamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: inteiro
- Valor padrão: 20
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

com.glide.event_handler.CollabNotificationEventHandler

Especifica o manipulador de eventos para a fila sidebar_notification.

com.glide.event_manager.sidebar_notification.claim_limit

Especifica o número de eventos de sidebar_notification que o trabalho em cada nó pesquisa todas as vezes.

com.glide.interaction.autocreate_relationships

Especifica se o registro em log automático de registros na tabela interaction_related_record é ativado ou desativado durante as interações ativas.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

com.glide.loader.verify_target_field_size

Habilita o redimensionamento dinâmico de campos de conjunto de importação. Com a configuração padrão de **falso**, até 20 registros dos dados de origem são amostrados para determinar o tamanho do campo do conjunto de importação. Se o campo estiver vazio em todos os registros de amostra, o tamanho padrão de 40 será usado. Todos os dados carregados que excedem o tamanho do campo da tabela de conjunto de importação são truncados. Defina esta propriedade como **verdadeira** para permitir que qualquer campo de conjunto de importação aumente o tamanho da coluna em 100 para corresponder ao tamanho dos dados. Por exemplo, se os dados de origem de entrada tiverem um comprimento de 60, o sistema definirá o comprimento da coluna como 160.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

com.glide.scripting.module.use_module_sandbox

Separa o ambiente de tempo de execução do módulo JavaScript dos scripts. Definir esta propriedade como falsa pode melhorar o desempenho.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

com.glide.soap.include_non_db_fields

Controla se os campos que não são de banco de dados, como o campo sys_tags, são incluídos nos WSDLs e nas respostas SOAP (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

com.glide.ssl.read.timeout

Tradução automática

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

Define o valor de tempo limite em segundos para conexões SSL durante operações de leitura. Normalmente, essa configuração é usada como parte do LDAPS. Se você inserir valores de tempo limite para esta propriedade do sistema e o campo **Tempo limite de leitura** LDAP, o menor valor de tempo limite terá precedência.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

com.glide.ui.virtual_host

Especifica ícones de texto explicativo do Guided Tour Designer. Quando definidos, os ícones de texto explicativo aparecem no designer em vez de letras.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor: pa,html,script,include scripts,glide,custprefix,_sn
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.glideapp.canvas

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a tela dinâmica para painéis. Quando habilitados, todos os novos painéis usam tela dinâmica.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.apps.publish.include_inactive_choices

Especifica se as seleções da tabela de seleção marcadas como inativas (atributo inativo sys_choice = verdadeiro) devem ser incluídas ao publicar uma aplicação (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.apps.publish.maxrows

Define o número máximo de registros de dados a serem incluídos ao publicar uma aplicação.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries

Define o número máximo de itens a serem mostrados para um filtro de campo de matriz de decisão.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.assessment.signature_authentication

Tradução automática

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

Requer autenticação para uma assinatura de usuário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.dd.publish_to_app_repo_enabled

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a exibição da permissão **Publicar no repositório de aplicações** em Gerenciar desenvolvedores.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.dd.publish_to_app_store_enabled

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a exibição da permissão **Publicar na App Store** em Gerenciar desenvolvedores.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.dd.publish_to_update_set_enabled

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a exibição da permissão **Publicar em conjunto de atualizações** em Gerenciar desenvolvedores.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.dd.upgrade_app_enabled

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a exibição da permissão **Atualizar app** em Gerenciar desenvolvedores.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.hr.core.impersonateCheck

Permite que um usuário tenha permissões/acessos idênticos aos da pessoa que está representando. Se **verdadeiro**, o acesso e as restrições se aplicarão ao representar outro usuário. Se for **falso**, o usuário terá permissões/acessos idênticos aos da pessoa que está representando.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.iam.log_level

Tradução automática

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

Nível de registro em log para a regra de negócios MapUpstreamImpactedCI. Depurar é a opção mais detalhada com rastreamento completo de como a lista de ICs afetados é calculada. Erro é a opção de registro em log mínima, com somente erros graves sendo registrados.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Não
- Valores possíveis: depuração, informação, erro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz

Especifica se o fuso horário do usuário deve ser mostrado (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

com.snc.pa.activate_kpi_signals

Crie esta propriedade e defina como "falso" para desativar o recurso Sinais de KPI.

- Tipo: Booliano verdadeiro | falso
- Valor padrão: não existe, mas é tratado como "verdadeiro"
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

com.snc.pa.correlation.enable_insights

Permite a geração de cartões de informações dos principais colaboradores.

- Tipo: verdadeiro/falso (booliano)
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

com.snc.pa.dc.batch_score_insert

Quando verdadeiro, os trabalhos de coleta de dados Performance Analytics inserem pontuações do indicador no banco de dados em lotes. Quando falso, as pontuações do indicador são inseridas uma a uma. Mesmo quando verdadeiro, a inserção de pontuação em lote é realizada somente como um fallback quando a coleta de dados aninhados (com.snc.pa.dc.nested_collection) foi desabilitada.

- Tipo: Booliano verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

com.snc.pa.dc.flush_snapshot_count

Número máximo de snapshots Performance Analytics a serem armazenados na memória durante a coleta de dados. Quando esse número é atingido, os snapshots são descarregados para o banco de dados, liberando memória.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: Tabela [sys_properties] propriedades 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.

com.snc.pa.dc.nested_collection

Ativa uma abordagem hierárquica para a coleta de pontuação, em que Indicador > detalhamento de nível 1 > detalhamento de nível 2. Essa abordagem é mais eficiente em termos de recursos do que uma abordagem hierárquica plana, que cria objetos redundantes.

- Tipo: Booliano verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

com.snc.pa.dc.max_breakdown_elements_limit

Número máximo de elementos de detalhamento recuperados pela coleta de dados para cada origem de detalhamento. Esta propriedade é tratada de forma diferente dependendo se a coleção aninhada está habilitada. Se a coleção aninhada estiver habilitada, somente os elementos que têm pontuações não nulas serão contados nesse limite. Se a coleção aninhada estiver desabilitada, como na coleta de dados otimizada, todos os elementos na origem do detalhamento serão contabilizados no limite. Quando uma origem de detalhamento excede esse limite, as pontuações de detalhamento não são coletadas dessa origem.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10000
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.pa.dc.max_error_count

Máximo de erros que podem ocorrer antes que a coleta de dados seja interrompida.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 500
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.pa.dc.max_records

Número máximo de registros armazenados durante uma coleta de dados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5000
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.pa.dc.max_row_count_indicator_source

Número máximo de linhas que podem ser obtidas de uma origem de indicador. Esta propriedade se aplica somente a trabalhos que não usam a coleta de dados otimizada .

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 50000
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.pa.dc.hsql.max_row_count_indicator_source

Número máximo de linhas que podem ser obtidas de uma origem de indicador. Esta propriedade se aplica somente a trabalhos que usam a coleta de dados otimizada .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: inteiro
- Valor padrão: 1 milhão
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.pa.dc.script_timeout

Tempo máximo em segundos que um script pode ser executado durante um ciclo de coleta de dados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.pa.dc.use_hashcode_for_distinct

Define se as agregações de Contagem distinta são armazenadas como valores separados na memória ou como um HashCode. Quando o valor desta propriedade é verdadeiro, um HashCode é usado, o que consome menos memória do que o armazenamento de valores individuais.

- Tipo: Booliano verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

com.snc.pa.insight.max_days_in_past

Por padrão, recupere informações criadas dentro do número de dias no passado que esta propriedade especifica.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 14
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

com.snc.pa.insights.query_limit

Limite o número de linhas ao consultar a tabela par_computed_insight na resposta GET para a API de informações.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: a tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.pa.target_batch_operation_limit

Aplica-se somente a Detalhes de KPI: o número máximo de destinos que podem ser inseridos ou atualizados em uma ação em massa na página Configuração de destinos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.pa.dc.script.use.sandbox

Tradução automática

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

Controla se os scripts de coleta de dados Performance Analytics usam a área restrita. Somente usuários com a função security_admin podem modificar esta propriedade.

Importante:
Tenha cuidado ao desativar esta propriedade. Quando definido como falso, usuários não autorizados podem executar ações mal-intencionadas em sua instância.

- Tipo: Booliano verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.pa.formula_indicator_valid_breakdown

Controla se os usuários podem aplicar um detalhamento a um indicador de fórmula quando nem todos os indicadores que contribuem na fórmula usam esse detalhamento. Quando verdadeiro, todos os indicadores que contribuem devem usar a fórmula. Quando falso, um detalhamento pode ser aplicado quando pelo menos um dos indicadores contribuintes o usa.

- Tipo: Booliano verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.project.default_schedule

Armazena o sys_id da programação padrão anexada aos projetos.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.project.loglevel

Reenvia automaticamente solicitações Ajax com tempo limite esgotado.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: 0 (depuração desabilitada)
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.project.wbs_gantt

Reenvia automaticamente solicitações Ajax com tempo limite esgotado.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Projeto** > **Administração** > **Propriedades**

com.snc.task.associate_ci

Lista de todos os tipos de tarefa em que o usuário deseja associar ICs usando um sistema de lista.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Padrão: incidente, problema, change_request
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.task.refresh_impacted_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.

Lista de todos os tipos de tarefa em que a ação de IU **Atualizar serviços afetados** está habilitada.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: incident,change_request
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.time_card.default_rate

(Plug-in Cost Management) Define uma taxa por hora padrão a ser usada se nenhuma tabela de valores de trabalho se aplicar ao usuário.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 50
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

com.snc.time_worked.update_task_timer

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a atualização do valor do temporizador de tarefa com base nas mudanças nos registros de tempo trabalhado da tarefa. Usa a regra de negócios Atualizar tempo da tarefa.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

csm_auto_conta_dominio_geração

Quando uma nova conta na aplicação Customer Service é criada, o domínio é criado e colocado no domínio TOP. Se o campo primário no formulário de conta estiver preenchido e um novo registro for inserido, ele criará essa conta como um subdomínio do primário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

css.assessment.caption.background.color

Define a cor de fundo dos cabeçalhos da legenda em questionários de pesquisa e avaliação.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #eee
- Local:
  - **Avaliações** > **Administrador** > **Propriedades de Avaliação**
  - **Gestão de enquetes** > **Administração** > **Propriedades**

css.assessment.caption.font.color

Define a cor de fonte do texto de legenda em questionários de pesquisa e avaliação.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #ffffff
- Local:

Tradução automática

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

- **Avaliações** > **Administrador** > **Propriedades de Avaliação**
- **Gestão de enquetes** > **Administração** > **Propriedades**

css.assessment.question.header.background.color

Define a cor de fundo dos cabeçalhos das perguntas em questionários de pesquisa e avaliação.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #767676
- Local:
  - **Avaliações** > **Administrador** > **Propriedades de Avaliação**
  - **Gestão de enquetes** > **Administração** > **Propriedades**

css.$nav-destaque-main

Define a cor do plano de fundo de destaque dos itens expandidos de navegação.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #3D4853
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

css.$nav-hr-color

Define a cor do separador de navegação.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #303A46
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

css.$navpage-header-bg

Define a cor do plano de fundo do cabeçalho.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #303A46
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

css.$navpage-header-color

Define a cor do texto da faixa.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #FFFFFF
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

css.$navpage-nav-bg-sub

Define a cor do plano de fundo do navegador e das barras laterais.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #455464
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

css.$navpage-nav-border

Tradução automática

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

Define a cor da borda de IU principal.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #DDD
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

css.$navpage-nav-color-sub

Define a cor do texto do módulo em IU principal.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #BEC1C6
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

css.$navpage-nav-selected-bg

Define a cor do plano de fundo da guia selecionada do navegador.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #4B545F
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

css.$navpage-nav-selected-color

Define a cor do ícone da guia de navegação selecionada no momento para IU principal.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #FFFFFF
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

css.table.gradient.start

Cor inicial do gradiente do cabeçalho da IU do tablet.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #666
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

css.table.gradient.end

Cor final do gradiente do cabeçalho da IU do tablet.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #111
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

css.table.cabeçalho.rodapé.texto.cor

Cor do texto e dos ícones no cabeçalho e rodapé da IU do tablet.

- Tipo: cor
- Valor padrão: #ffffff
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

glide.allow.new.cert_follow_on_task

Tradução automática

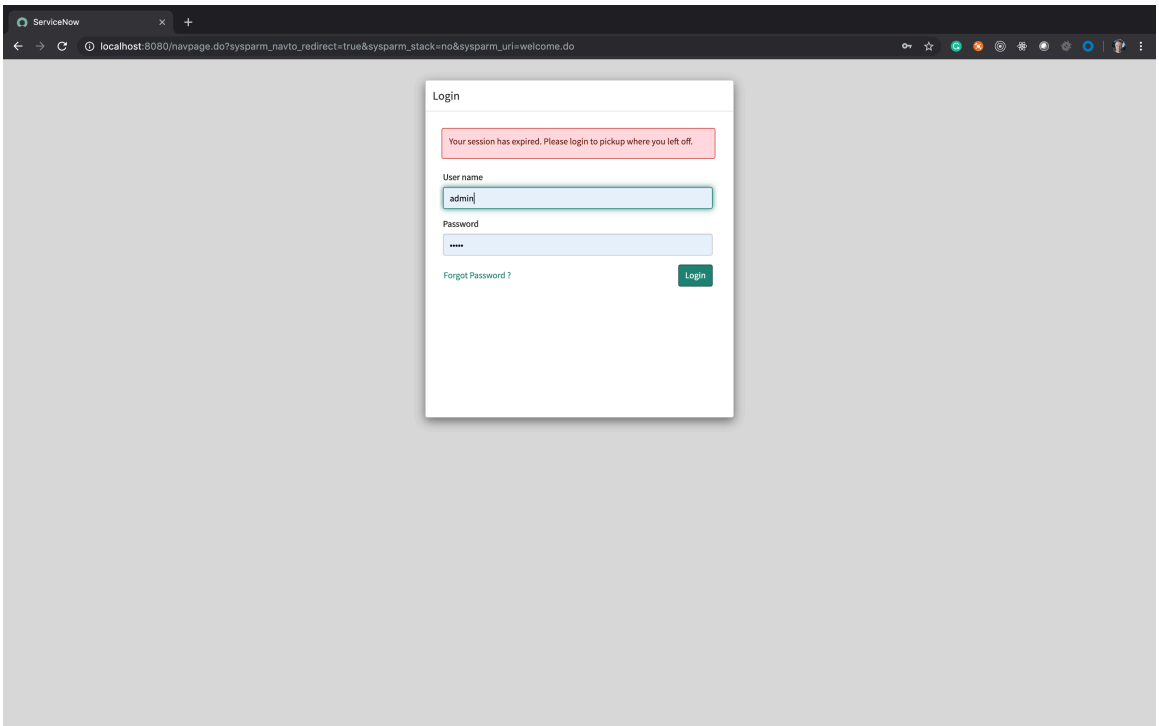
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Permita que a auditoria Estado desejado crie uma nova tarefa de acompanhamento para a mesma falha em cada execução de auditoria.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.amb.session.logout.overlay.style

Especifica uma folha de estilos em cascata (css) que define uma sobreposição. A sobreposição mascara todos os dados na tela no tempo limite e a tela de login aparece na parte superior da sobreposição.



Limitado às funções principais Now Platform, não às aplicações.

- Tipo: cadeia de caracteres

  Exemplo: `cor de fundo: #000; opacidade: 0.5`

- Valor padrão: vazio (sem sobreposição)
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.angular.legacy

Quando verdadeiro, habilita o comportamento do AngularJS legado. Quando falso, integra os patches de segurança AngularJS cleanseUri e $http. Se você definir esta propriedade como falsa, as solicitações JSONP existentes com endpoints de domínio cruzado falharão. Você pode resolver esse problema em seus scripts seguindo um destes procedimentos:

1. Adicione os domínios de todas as solicitações com falha recentes à propriedade do sistema *`angular.jsonp.inclusion_list.urls`*.
2. Recuse este comportamento alterando *`angular.jsonp.inclusion_list.enabled`* para 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.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.apps.hub.current

URL da instância primária de desenvolvimento da equipe.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.attachment.extensions

Lista separada por vírgulas de extensões de arquivo que podem ser anexadas. Nenhum valor significa que não há restrições.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **Propriedades do sistema** > **Segurança**

glide.attachment.role

Lista separada por vírgulas de funções que podem criar anexos.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: público
- Local: **Propriedades do sistema** > **Segurança**

glide.authenticate.multisso.login_locate.user_field

Identifica um identificador de login comum.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: user_name
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.authenticate.sso.saml2.require_signed_authnrequest

Permite que o serviço de logon único do provedor de identidade receba um AuthnRequest assinado.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.banner.image.url

URL usado ao clicar na imagem da faixa.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: home.do
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.banner.image.url_target

Tradução automática

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

Quadro de destino usado ao clicar na imagem da faixa. Use `gsft_main` para o quadro principal, `_top` para substituir a janela atual do navegador, `_blank` para uma nova janela ou guia.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: gsft_main
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.bsm.color.afect_vizinhos

Cor de um nó vizinho afetado. Quando um nó tem um problema de serviço, todos os nós que dependem desse nó são considerados nós afetados. No mapa, os nós afetados são primários ou avós do nó com o problema de serviço.

- Tipo: cor
- Valor padrão: bege
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

glide.bsm.map.style.font_family

Nome da família de fontes usada no texto do mapa. Se você designar uma fonte que não esteja no sistema do usuário, o navegador substituirá outra fonte e o texto poderá não ser renderizado conforme o esperado.

- Tipo: nome da fonte
- Valor padrão: Arial
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

glide.bsm.map.style.font_size

Tamanho da fonte do texto que aparece com um nó de IC. O tamanho padrão é ampliado para nós com mais conexões e reduzido para nós descendentes.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 14
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

glide.bsm.map.style.selection_background_color

Cor de fundo de um nó de IC selecionado. Esta cor também é usada com a opção Realçar Hierarquia de um nó.

- Tipo: cor
- Valor padrão: Azul Real
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

glide.bsm.map.style.selection_text_color

Cor do texto que aparece em um nó de IC selecionado.

- Tipo: cor
- Valor padrão: branco
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

glide.bsm.map.style.text_color

Cor do texto que aparece em um nó de IC não 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.

- Tipo: cor
- Valor padrão: Preto
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

glide.bsm.max_levels

Profundidade de nível máximo do IC raiz que pode ser exibida inicialmente em mapas de serviços de negócios. Profundidade de nível é a distância do gráfico entre o IC raiz e um nó. Este valor deve ser um número inteiro.

- Tipo: inteiro (1-10)
- Valor padrão:5
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

glide.bsm.new_node_color

Cor dos nós que se tornaram visíveis a partir da última operação de expansão.

- Tipo: cor
- Valor padrão: verde claro
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

glide.bsm.max_nodes

Número máximo de nós descendentes a serem recuperados do banco de dados para um IC. Se houver mais nós no banco de dados, eles não serão exibidos no mapa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

glide.bsm.refresh_interval

Segundos entre cada recarregamento automático de problemas e tarefas.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Intervalo de valores possíveis: 1 a 3600
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

glide.bsm.task_threshold

Altere a cor do glifo de IC de laranja para vermelho quando o número de tarefas atingir esse limite.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

glide.bsm.too_many_children

Número máximo de nós secundários a serem exibidos. Os nós são recolhidos para que o mapa atenda a esse limite.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro, valores válidos iguais ou superiores a 1
- Valor padrão: 10
- Local: **Mapa BSM** > **Propriedades do Mapa**

glide.businessrule.async_condition_check

Especifica se a instância verifica a declaração de condição das regras de negócios assíncronas (o campo **Quando** é definido como assíncrono) antes de executar a regra de negócios. Se for **verdadeiro**, a instância avaliará as condições da regra de negócio assíncrona uma segunda vez antes de executar a regra. Se **falso** ou ausente, a instância não avaliará as condições uma segunda vez.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.businessrule.callstack

Especifica se as execuções de regra de negócios são registradas no log diário quando iniciam e terminam (**verdadeiro**) ou não são registradas em log (**falso**). O registro em log é útil para solucionar um problema em que você deve saber quais regras de negócios estão sendo executadas e em que ordem.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.cache.size.service_cache

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 20
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.canvas.grid.widget_render_concurrent_max

Define o número máximo de widgets que podem ser renderizados simultaneamente em um painel. Com valores menores, os widgets individuais são carregados mais rapidamente. Com valores maiores, são necessárias menos solicitações de Ajax para o servidor. Defina o valor desta propriedade como metade do número de widgets que ficam visíveis quando o painel mais usado é carregado. Por exemplo, se seis widgets estiverem visíveis no painel, defina o valor como 3.

Nota:
Esta propriedade do sistema se aplica somente a painéis dinâmicos.

Dois é o valor mínimo e 1 é interpretado como 2. Para valores de zero ou menor, todos os widgets são carregados simultaneamente.

- Tipo: inteiro
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tempo (em segundos) para executar um lote a fim de obter um lote de resultados de consulta (100 resultados).

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Construtor de Consultas**

glide.cmdb.query.max_results_limit

Limita o número de resultados de uma consulta programada e na seção de resultados do Construtor de consulta quando você clica em **Carregar todos os resultados**.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10.000
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Construtor de Consultas**

glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables

Lista de exclusões de tabelas não pertencentes ao CMDB que aparecem no Construtor de consulta do CMDB ao criar uma consulta do CMDB.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Construtor de Consultas**

glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec

Limite de tempo (em segundos) para executar uma consulta inteira a fim de obter todos os resultados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1.800
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Construtor de Consultas**

glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count

Número máximo de ICs que a Gestão de ciclo de vida do IC pode processar em uma operação de atualização em massa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days

Número máximo de dias em que a expiração do leasing pode ser definida para Ações de IC.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

Quando habilitada, a lista de usuários, grupos de usuários e funções que estão visíveis no painel de compartilhamento é restrita. A restrição é baseada na configuração das ACLs de sys_user, sys_user_group e sys_user_role. Para obter mais informações, consulte Regras da lista de controle de acesso .

Há uma penalidade de desempenho associada à habilitação desta propriedade. A degradação do desempenho pode ser baseada no número e na complexidade das regras de negócios e ACLs na sua instância.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de Painel**

glide.cms.share_dashboards.role

Quando esta propriedade está vazia, todos os usuários podem compartilhar seus próprios painéis.

Nota:
Esta propriedade não se aplica a usuários com as funções admin e dashboard_admin. Usuários com essas funções sempre podem compartilhar qualquer painel.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de Painel**

glide.chart.decimal.precision

Controla a precisão do arredondamento de valores numéricos que não sejam de moeda exibidos em relatórios. Um valor de **precisão decimal** especificado nas opções de estilo de um relatório substitui esta propriedade. Os valores de moeda sempre têm uma precisão de 2.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2
- Valor máximo: 4
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.chat.invite_fields

(Plug-in de bate-papo) Lista separada por vírgulas de campos (glide_list ou referências a sys_user ou sys_group) usados para gerar os convites ao criar uma sala de bate-papo a partir de uma tarefa. Os usuários podem marcar uma caixa de seleção para cada um dos campos especificados para convidar para a sala de bate-papo os usuários referenciados pelos campos.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**

glide.chat_room.create_roles

(Plug-in de bate-papo) Lista separada por vírgulas de funções que têm permissão para criar salas de bate-papo.

Tradução automática

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

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**

glide.chat.show_emoticons

(Plug-in de bate-papo) Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a renderização de emoticons de texto como imagens.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**

glide.class.downgrade.enabled

Sinalizador para permitir o downgrade da classe durante a identificação e reconciliação.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

glide.class.switch.enabled

Sinalizador para permitir a alternância de classe durante a identificação e reconciliação.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

glide.class.upgrade.enabled

Sinalizador para permitir a atualização de classe durante a identificação e reconciliação.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime

Tempo máximo em minutos durante o qual o processador de métrica individual é executado em cada ciclo programado.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 120
- Local: Navegue até **Todos** > **Configuração** > **Preferência de Integridade**e, em seguida, clique em **Propriedades do sistema** no navegador do lado direito.

glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only

Quando definido como **verdadeiro**, desabilita os resultados de integridade de fontes diferentes da auditoria de Integridade do CMDB (como a descoberta na nuvem). Somente os resultados gerados pela auditoria da integridade do CMDB aparecem no painel do CMDB.

Tradução automática

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

Por exemplo, por padrão, se um IC for determinado como obsoleto pela Descoberta, esse IC aparecerá como obsoleto no painel do CMDB, embora a auditoria de Integridade do CMDB não tenha determinado esse IC como obsoleto. Para desabilitar esses resultados de integridade de IC obsoletos, defina a propriedade como **verdadeiro**.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis

Excluia ICs dependentes para a métrica de obsolescência da Integridade do CMDB.

Quando habilitados, os ICs dependentes não são verificados quanto à obsolência, independentemente de quaisquer regras de desatualização ou inclusão definidas para os respectivos tipos de IC.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cmdb.logger.source.identification_engine

Habilite e configure quais tipos de detalhes o sistema registra ao usar IRE fora do escopo da simulação de identificação. Por exemplo, ao usar uma API, fila do ECC ou trabalhos programados.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: informações, aviso, erro, depuração ou depuração Verbose
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Nota:
Dependendo da configuração, o sistema pode gerar grandes quantidades de dados que podem afetar o desempenho geral do sistema. Defina o valor com cuidado, limitando o nível de detalhes e o tempo de uso ao mínimo necessário para teste ou depuração.

glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth

Uma lista separada por vírgulas que controla o nível de registros em log de trabalhos de Integridade do CMDB. O registro em log cria entradas nos logs do sistema para capturar mensagens geradas pelo processo de auditoria de integridade sempre que eles são executados. Este registro em log ajuda a depurar se houver uma falha.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: error
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cmdb_model.display_name.shorten

Se **verdadeiro**, gerará nomes de exibição mais curtos para modelos de produto se o nome do modelo de produto contiver o nome do fabricante.

Tradução automática

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

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cookies.http_only

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a geração de cookies somente HTTP. Defina esta propriedade como **falsa** para usar Aprovação com assinatura eletrônica.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cost_mgmt.calcul_actual_cost

(plug-in Cost Management) Quando uma linha de despesa é criada para qualquer tarefa com um **tipo** de **tarefa planejada**, soma todas as linhas de despesa da tarefa e adiciona o total ao campo **Custo de trabalho** no registro da tarefa.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cost_mgmt.depurar

(Plug-in Cost Management) Habilita a depuração do processamento do Cost Management. Todos os eventos de registro em log são registrados na tabela Log de gerenciamento financeiro [fm_log].

Nota:
Este recurso pode gerar um grande número de registros de log. Habilite o recurso somente durante o teste inicial ou na solução de problemas.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cost_mgmt.process_task_cis

(Plug-in Cost Management) Cria linhas de despesa itens de configuração afetados ao criar uma linha de despesa de tarefa.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.cost_mgmt.service_allocation.method

(Plug-in Cost Management) Define se o serviço de negócios para custos de alocação de centro de custos deve ser calculado com base no total de unidades ou em unidades alocadas.

Por exemplo, se o serviço oferecer suporte a 100 unidades, mas tiver apenas 50 unidades alocadas e o centro de custos ABC estiver alocado em 25 unidades. O uso do método **Todas as unidades** resulta em um custo de alocação de 25/100, ou 25% do custo total do serviço. Nesse caso,

Tradução automática

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

rastreamos os custos não alocados separadamente. O uso do método de **unidades de alocação** resulta em um custo de alocação de 25/50, ou 50% do custo total do serviço. Nesse caso, todos os custos são alocados (recuperados).

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: all_units
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.csv.export.line_break

Permite que o usuário controle como os dados CSV exportados aparecem no bloco de notas. Os valores válidos são LF para um feed de linha entre registros e CRLF para um retorno de carro seguido por um feed de linha.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: LF
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.csv.use_row_currency

Se falso, exporta valores de campo de moeda e preço na moeda do usuário. Se verdadeiro, exporta valores de campo de moeda e preço na moeda da linha.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.custom.ip.authenticate.allow

Lista separada por vírgulas ou intervalo separado por hífen de endereços IP que têm permissão de acesso para exibir as páginas stats.do, threads.do e replication.do.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
- Configurações de proteção de segurança da instância: restrição de IP de monitoramento de desempenho (proteção de segurança da instância)

glide.db.aggregates.trend.use_isso_week

Se definido como verdadeiro, relata a tendência semanal por dados de acordo com semanas ISO. Se for falso, a tendência dos dados por semana será relatada de acordo com o primeiro dia da semana definido por glide.ui.date_format.first_day_of_week.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor-padrão: nenhum
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.db.audit.ignore.delete

Especifica as tabelas em que o arquivo sys_audit_delete não é atualizado quando os registros são 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.

- Tipo: cadeia de caracteres — lista de tabelas separada por vírgulas
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.db.forced.chunk.threshold

Define o limite acima do qual força exclusões e atualizações de registros de bloco. A divisão em blocos ajuda a impedir que exclusões de chave não primária em tabelas grandes causem problemas de replicação. Use esta propriedade para definir um limite de bloco de força ao usar os métodos GlideRecord – DeleteMultiple e GlideRecord – UpdateMultiple.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100000000 (100 milhões)
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.db.clone.allow_clone_target

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o uso de uma instância de não produção como destino para um clone do sistema.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: **falso** para instâncias de produção, **verdadeiro** para instâncias de não produção
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.db.impex.XMLLoader.max.file.size.mb

Controla o tamanho máximo de arquivo permitido ao importar um arquivo XML, em megabytes. A tentativa de importar um arquivo XML maior do que este limite resulta em um erro.

> **Aviso:**
> Tenha cuidado ao modificar esta propriedade. Carregar um arquivo XML grande pode afetar o desempenho e causar uma indisponibilidade da instância.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: **Propriedades do sistema** > **Importação/Exportação**

glide.db.large.threshold

Define o número de linhas acima do qual uma tabela é considerada grande e usa um método diferente de consulta de resultados. Quando esta propriedade está ausente, a instância usa o método de consulta padrão.

- Tipo: inteiro
- Valor-padrão: nenhum
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.db.loguser

Exibir (**verdadeiro**) ou suprimir a exibição (**falso**) de erros de banco de dados (como violação de chave exclusiva detectada pelo banco de dados (entrada duplicada 'ABC' para chave 'nome') para o usuário conectado.

Tradução automática

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

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor-padrão: nenhum
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.db.max.aggregate.size

Define o número máximo de grupos que um relatório ou lista agrupada renderiza. Valores maiores podem afetar o desempenho do sistema.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.db.max_view_records

Define o número máximo de registros retornados ao executar uma consulta GlideRecord em um script. Não use valores maiores do que o padrão porque eles podem fazer com que as consultas consumam memória excessiva no servidor de aplicações e podem, em casos extremos, causar uma indisponibilidade do sistema. Esta propriedade não controla o número máximo de registros que aparecem em uma lista, relatório ou arquivo exportado.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.db.table.update_inactive_choices_enabled

Especifica se as seleções da tabela de opção marcadas como inativas (atributo inativo sys_choice = verdadeiro) devem ser carregadas nos bancos de dados do cliente quando as aplicações são instaladas (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.debug.log_point

Especifica se o recurso de pontos de log deve ser habilitado ou não.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.debugger.log.ui

Especifica se os logs devem ser exibidos em formulários e listas e na guia Log da sessão ou somente na guia Log da sessão.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: página
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.discovery.application_mapping

Habilita ou desabilita o recurso ADM (Application Dependency Mapping).

Tradução automática

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

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.discovery.log_debug_info

Uma propriedade opcional para preencher informações de depuração no log do Discovery. Se esta propriedade estiver definida como **verdadeiro**, o sensor do Discovery extrairá as informações de depuração da mensagem de entrada do ECC e gravará essas informações na tabela de log do Discovery, para que fique visível ao inspecionar o status da descoberta.

- Digite: verdadeiro | falso
- Padrão: falso

glide.discovery.log_message_chars

Quando uma mensagem de log é maior do que esse valor, ServiceNow cria uma visualização da mensagem com reticências no final da mensagem para indicar que há conteúdo que não foi mostrado. O tamanho da visualização evita que qualquer linha da lista ocupe a tela inteira.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 200 (caracteres)
- Local: **Definição de Descoberta** > **Propriedades**

glide.discovery.multi_page_serial_mode

Esta propriedade controla o processamento de registros de entrada padrão de várias páginas. **falso** define as páginas para processar em paralelo e **verdadeiro** define as páginas para processar em série.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.discovery.sam_batch_update_size

Habilita o lote das atualizações para a tabela cmdb_sam_sw_install quando somente o campo last_scanned na tabela tiver sido alterado. Isso otimiza a execução geral da descoberta, pois reduz as várias consultas de atualização única no banco de dados. O valor padrão é 100, o que significa que 100 registros de cada vez na tabela são colocados em lote e atualizados. Ao definir esta propriedade como 1, isso alterna para atualizações sequenciais.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

glide.discovery.use_cmdb_identifiers

Controla se o Discovery usa a Estrutura de Identificação e Reconciliação do CMDB (introduzido com a versão Geneva) ou os identificadores legados de versões anteriores.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Definição de Descoberta** > **Propriedades**

glide.domain.notify_change

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mensagem de notificação informando ao usuário que o seletor de domínio foi alterado automaticamente.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.domain.notify_record_change

Exibe uma mensagem de notificação informando ao usuário que o seletor de domínio foi alterado automaticamente porque o registro que o usuário está exibindo alterou o domínio do usuário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.duplicate_ci_remediator.dry_run

Determina se o Remediador de ICs duplicados corrige ou não a duplicação de ICs ao atualizar registros no CMDB.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Remediador de IC Duplicado**

glide.duplicate_ci_remediator.max.cis

Limite para o número de ICs duplicados que, se excedido, limitará o suporte para reconciliação no Remediador de ICs duplicados (1000 por padrão).

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Remediador de IC Duplicado**

Nota:
Este limite nunca excede 5000, mesmo que defina a propriedade com um valor maior que 5000.

glide.duplicate_ci_remediator.max.field_length

Os atributos nos quais max_length excede este valor de propriedade (4000 por padrão) são excluídos das guias **Selecionar IC principal**, **Mesclar valores de atributo**e **Determinar ações de IC duplicado** no assistente de Remediador de ICs duplicados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 4000
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Remediador de IC Duplicado**

Nota:
Esta propriedade afeta o desempenho das tarefas de desduplicação, portanto, tenha cuidado ao definir este valor.

glide.eccprobe.longrunner.class

Tradução automática

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

Identifica o nome de um script include que gerencia comandos de longa execução.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: LongRunner
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.retry_minutes

Permite rajadas de erros de pesquisa até os minutos especificados na duração.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.inicial_seconds

Período de pesquisa inicial para comandos de longa execução em segundos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 20
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.backoff_percent

Percentual que o período de pesquisa aumenta por pesquisa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.interval.max_seconds

Período máximo de pesquisa. Conforme o período de pesquisa diminui, ele fica mais longo até atingir esse máximo.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.depuração

Permite que o status dos logs do LongRunner em pesquisas bem-sucedidas, além das mensagens usuais em pesquisas malsucedidas, quando definido como **verdadeiro**.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.eccprobe.longrunner.max_poll_count

Número máximo de pesquisas executadas por período de pesquisa de 5 segundos. Esse número geralmente não é relevante, mas pode ser usado para conter a pesquisa em condições de carregamento extremas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: inteiro
- Valor padrão: ilimitado
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ecmdb.all_relationship_role

Um valor de exemplo é: itil,asset,configuration.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.email_address_filter.max_domains

Define o número máximo de domínios que podem ser associados a um único filtro de endereço de e-mail.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

glide.email_address_filter.max_exceptions

Define o número máximo de exceções que podem ser associados a um único filtro de endereço de e-mail.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000

glide.email.append.timezone

Especifica se o fuso horário deve ser anexado a todas as datas e horas em e-mails de saída (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.email_client.quick_message.insert

Controla como as mensagens rápidas são inseridas no cliente de e-mail. Se a propriedade estiver definida como **verdadeira**, o conteúdo da mensagem rápida será inserido na posição do cursor. Se definida como **falso**, o conteúdo da mensagem rápida substituirá o conteúdo existente em um rascunho de e-mail.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.email.forward_subject_prefix

Especifica a lista separada por vírgulas de prefixos na linha de assunto que identifica um e-mail encaminhado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: cadeia de caracteres
- Valor padrão: fw:,fwd:
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.email.journal.lines

Especifica o número de entradas de um campo de diário (como Comentários adicionais e Anotações de trabalho) incluídas em notificações por e-mail. Um valor de **-1** inclui todas as entradas do registro.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.email.mail_to

Especifica o endereço de e-mail para enviar notificações que usam a variável `${mailto:}`.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: endereço de e-mail SMTP que está ativo por padrão
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.email.name_split

Delimitador entre o nome e o sobrenome em um endereço de e-mail para identificar usuários de e-mails de entrada. Por exemplo, um delimitador de "." no endereço de e-mail john.smith@company.com informa ao sistema para procurar um registro de usuário para John Smith.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: período (.)
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.email.notification.save_when_no_recipients

Controla se (**verdadeiro**) ou não (**falso**) um registro sys_mail gerado por notificação será salvo mesmo se não houver destinatários. Usada em conjunto com outras propriedades de registro em log do destinatário da notificação, esta propriedade permite solucionar problemas com notificações.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.email.override.url

Define a URL a ser usada em links enviados por e-mail no lugar da URL da instância. O URL deve terminar com nav_to.do. Um valor de exemplo é: https://servicenow.customerdomain.com/operation/nav_to.do.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: URL da instância
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.email.read.active

Tradução automática

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

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o servidor de e-mail de entrada.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.email.reply_subject_prefix

Especifica a lista separada por vírgulas de prefixos na linha de assunto que identifica uma resposta de e-mail.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: re:aw:,r:
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.email.smtp.active

Especifica se o servidor de e-mails de saída deve ser habilitado (**verdadeiro**) ou desabilitado (**falso**).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.email.smtp.max_recipients

Especifica o número máximo de destinatários que a instância pode listar na linha Para: para uma única notificação por e-mail. As notificações que excederiam este limite, em vez disso, criarão notificações por e-mail duplicadas endereçadas a um subconjunto da lista de destinatários. Cada notificação por e-mail tem o mesmo número máximo de destinatários.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.email.smtp.max_send

Especifica quantos e-mails serão enviados por meio de cada nova conexão SMTP. A instância estabelecerá uma nova conexão SMTP se houver mais e-mails a serem enviados do que o valor especificado.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

Define o número máximo de filtros de e-mail que podem ser associados a um único filtro de endereço do sistema.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

glide.email.teste.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.

Especifica a lista separada por vírgulas de endereços de e-mail para os quais a instância envia todas as mensagens de e-mail. Normalmente usado em instâncias de não produção para fins de teste.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.e-mail.texto_plano.tira_xhtml

Indica se os e-mails de saída e de entrada mostrados nos comentários convertem o XML em texto sem formatação (**verdadeiro**) ou preservam o XML (**falso**).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.email.marcad'água.visível

Indica se a marca d'água nas notificações por e-mail é visível (**verdadeiro**) ou está encapsulada em um marcador div oculto (**falso**).

Nota:
Os clientes de e-mail que usam a versão em texto sem formatação do e-mail mostram a marca d'água.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.email_client.show_sms_option

Especifica se uma caixa de seleção aparecerá no cliente de e-mail para enviar a mensagem para o dispositivo SMS do usuário (**verdadeiro**) ou não (**falso**). Se não houver nenhum dispositivo SMS, o cliente de e-mail enviará a mensagem para o dispositivo de e-mail primário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.entry.loggedin.page_ess

Especifica a página para a qual um usuário ESS, que por definição não tem funções, é redirecionado quando o usuário faz login.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.excel.boolean.display_value

Se verdadeiro, traduz colunas do tipo booliano para o idioma do usuário ao exportar registros no formato Excel. Se falso, exporta os valores em inglês, independentemente do idioma 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.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.excel.max_cells

Define o número máximo de células em uma exportação do Excel.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 500000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.excel.use_user_date_format

Especifica se as exportações do Excel usam o formato de data/hora especificado no perfil de um usuário (**verdadeiro**) ou não (**falso**). Se for **falso**, exportará o formato de data/hora da instância definido pela propriedade `glide.sys.date_format`.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.export.csv.charset

Especifica o conjunto de caracteres usado para exportar arquivos CSV. Consulte Codificações de caracteres compatíveis para obter uma lista de opções de codificação de caracteres compatíveis.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: windows-1252
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.export.csv.raw.value

Quando **verdadeiro**, os valores brutos do banco de dados são exportados em vez dos valores de exibição ao exportar para CSV. Quando **falso**, os valores de exibição são exportados.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **Importação/Exportação**

glide.export.escape_formulas

Quando **verdadeiro**, os valores de cadeia de caracteres que começam com os caracteres +, -, = ou @ são anexados com um único apóstrofo ao exportar para arquivos CSV, XLS ou XLSX.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: **verdadeiro** para novas instâncias que começam com Istanbul
- Local: tabela Propriedade do sistema [sys_properties] para novas instâncias que começam com Istanbul. Para instâncias atualizadas, adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.export.excel.general_formatting

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **verdadeiro**, os valores nas células dos arquivos do Excel exportados têm o formato geral. Quando **falso**, as células nos arquivos do Excel exportados têm o formato de texto.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.export.excel.wrap_cells

Quando **verdadeiro**, os valores nas células nos arquivos do Excel exportados são encapsulados automaticamente. Quando **falso**, a largura das colunas do Excel exportadas é redimensionada para caber 256 caracteres e os valores não são encapsulados.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.fdih.retry.max_count

Especifica o número máximo de novas tentativas quando nenhum valor é especificado em **Contagem** para uma política de nova tentativa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.glidesoap.proxy_host

Especifica o nome do host do servidor proxy ou o endereço IP para clientes SOAP.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: valor de `glide.http.proxy_host`
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.glidesoap.proxy_port

Especifica o número da porta do servidor proxy para clientes SOAP.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: valor de `glide.http.proxy_port`
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.guest.active.session.life_span

Define o tempo máximo de uma sessão de convidado, independentemente da atividade do usuário, em minutos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.guest.session_timeout

Define o tempo limite de sessão inativa para uma sessão de convidado, em minutos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configuração desacopla o tempo limite de uma sessão de convidado da propriedade `glide.ui.session_timeout`. Quaisquer mudanças na propriedade `glide.ui.session_timeout` não afetam o tempo limite da sessão de convidado.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_expires

Tempo total que o thread espera para atualizar o histórico Descoberta antes de desistir.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1 minuto
- Local: propriedades do sistema

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_spin_wait

O tempo entre quando verificamos se o banco de dados de histórico Descoberta está livre.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100 ms
- Local: propriedades do sistema

glide.hd.payload_multi_page.device_history.mutex_max_spins

O número de vezes que o histórico Descoberta é verificado antes de desistir.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 600
- Local: propriedades do sistema

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_expires

Tempo total que o thread espera para atualizar o log Descoberta antes de desistir.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1 minuto
- Local: propriedades do sistema

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_spin_wait

O tempo entre quando verificamos se o banco de dados de log Descoberta está livre.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100 ms
- Local: propriedades do sistema

glide.hd.payload_multi_page.discolog.mutex_max_spins

O número de vezes que o log Descoberta é verificado antes de desistir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: inteiro
- Valor padrão: 600
- Local: propriedades do sistema

glide.help.default.page

Define o URL de ajuda geral do sistema se você estiver usando a ajuda sensível ao contexto. Este URL é usado quando não há ajuda sensível ao contexto disponível para o formulário, lista ou registro.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: http://wiki.servicenow.com/
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.history.max_entries

Define o número de caracteres a serem exibidos como uma visualização dos campos de entrada do registro.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 250
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.página.inicial

Especifica qual página carregar quando um usuário seleciona uma página inicial na faixa.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: `home_splash.do?sysparm_direct=true`
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.home.refresh_disabled

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a atualização da página inicial.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.home.refresh_intervals

Lista separada por vírgulas de intervalos de atualização disponíveis em páginas iniciais.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 300,900,1800,3600
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Tradução automática

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

glide.html.enable_media_sites

Habilita uma opção de URL para mídia no Editor de HTML. A mídia é anexada, mas não é carregada no Editor de HTML.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: youtube.com, player.vimeo.com, vimeo.com
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.html.escape_script

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) marcadores JavaScript em campos HTML.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.html.sanitize_all_fields

Especifica se todos os campos HTML são limpos para remover código indesejado (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
- Configurações de proteção de segurança da instância: limpador de HTML (proteção de segurança da instância)

glide.http.connection_timeout

Especifica o número máximo de milissegundos que uma solicitação HTTP de saída (como Serviços Web) espera para estabelecer uma conexão.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10000 (10 segundos)
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.outbound.max_timeout

Tradução automática

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

Especifica o número de segundos que as APIs RESTMessageV2 e SOAPMessageV2 aguardam por uma resposta de uma chamada síncrona. O valor máximo é de 30 segundos.

Para definir um tempo limite superior a 30 segundos, defina a propriedade do sistema `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` como **falsa** e use o `métodowaitForResponse()` para definir o tempo limite. Por exemplo, consulte Exemplo de SOAPMessageV2 assíncrono . Se `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` estiver definido como verdadeiro e um valor for passado no método `esperaForResponse()`, o sistema usará o menor valor do método `esperaForResponse()` ou da propriedade do sistema `glide.http.outbound.max_timeout`.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.http.outbound.max_timeout.enabled

Habilita a definição de um tempo limite na propriedade do sistema `glide.http.outbound.max_timeout`.

Para definir um tempo limite superior a 30 segundos, defina a propriedade do sistema `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` como **falsa** e use o `métodowaitForResponse()` para definir o tempo limite. Por exemplo, consulte Exemplo de SOAPMessageV2 assíncrono . Se `glide.http.outbound.max_timeout.enabled` estiver definido como verdadeiro e um valor for passado no método `esperaForResponse()`, o sistema usará o menor valor do método `esperaForResponse()` ou da propriedade do sistema `glide.http.outbound.max_timeout`.

- Tipo: booliano
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.http.proxy_bypass_list

Especifica a lista separada por ponto e vírgula de endereços que ignoram o servidor proxy. Use um asterisco (*) como caractere curinga para especificar todo ou parte de um endereço.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.proxy_host

Especifica o nome do host ou o endereço IP do servidor proxy.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.proxy_ntdomain

Especifica o domínio usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.proxy_nthost

Especifica o nome do host usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.proxy_ntpassword

Especifica a senha usada para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.proxy_ntusername

Especifica o nome de usuário usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.proxy_port

Especifica o número da porta do servidor proxy.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.proxy_password

Especifica a senha usada para autenticar o servidor proxy.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.proxy_username

Especifica o nome de usuário usado para autenticar o servidor proxy.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.http.timeout

Tradução automática

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

(Plug-in do consumidor de serviço da Web) Especifica o número máximo de milissegundos a aguardar antes que uma transação de saída expire.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 175000 (175 segundos)
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.i18n.force_index

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a indexação de todos os campos traduzidos, independentemente do valor do atributo de tabela text_index_translations.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.identification_engine.batch_update_last_discovered

Controla a atualização em lote de last_discoveredfield em ICs que estão sendo processados pelo mecanismo de identificação.

Defina como **falso** se houver regras de negócios que se apliquem ao campo last_discovered e você quiser acionar essas regras ao chamar a API de identificação e reconciliação.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count

Para otimização, um número personalizado de entradas de resultado de consulta armazenadas em cache localmente de ICs dependentes.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Nota:
Se houver um problema de memória devido à otimização relacionada ao uso do cache local, defina as propriedades `glide.identification_engine.related_items_local_cache_count` e `glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count` como 0.

glide.identification_engine.granular_insert_locking

Determina se deve usar vários bloqueios de inserção granular ou um bloqueio de inserção global.

Defina como **falso** se houver problemas de desempenho associados ao uso de vários bloqueios de inserção granular.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Tradução automática

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

Para otimização, um número personalizado de entradas de resultado de consulta armazenadas em cache localmente de ICs independentes.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Nota:
Definir o valor como 0 evita o uso do cache local para ICs independentes e pode afetar o desempenho.

glide.identification_engine.related_items_local_cache_count

Para otimização, um número personalizado de entradas de resultado de consulta armazenadas em cache de itens relacionados/de pesquisa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Nota:
Se houver um problema de memória devido à otimização relacionada ao uso do cache local, defina as propriedades `glide.identification_engine.related_items_local_cache_count` e `glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count` como 0.

glide.identification_engine.skip_duplicates

Controla como a identificação processa um pequeno conjunto de ICs duplicados.

- Quando **verdadeiro**: se o número de ICs duplicados for menor que o limite especificado por `glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold`, um dos ICs duplicados será selecionado como uma correspondência e será atualizado. O restante dos ICs duplicados são marcados como duplicatas.
- Quando **falso**: a correspondência de um IC falha e um erro é registrado.
- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold

Número máximo de ICs que podem estar em um conjunto de ICs duplicados para permitir que a identificação processe os ICs duplicados de acordo com a configuração de `glide.identification_engine.skip_duplicates`.

Se o número de ICs duplicados exceder o limite, a identificação processará os ICs duplicados como se `glide.identification_engine.skip_duplicates` estivesse definido como **falso**, independentemente da 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.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão:5
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.identification_logs.max_run_ids

Número máximo de execuções de log que podem ser exibidas ao navegar para **Configuração** > **Logs de Identificação**.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades de Identificação/ Reconciliação**.

glide.image_provider.security_enabled

Controla as configurações de segurança das imagens. Se **verdadeiro**, as imagens ficarão visíveis somente para usuários autenticados e autorizados. Se for **falso**, as imagens ficarão visíveis para qualquer pessoa com um URL para o anexo.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
  - Instâncias novas/zbootadas: a propriedade está presente e definida como **verdadeiro**
  - Instâncias atualizadas: **falso** se a propriedade não estiver presente, inalterado se a propriedade estiver presente
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.imap.secure

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a criptografia SSL para conexões com o servidor IMAP.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.imap.secure_port

Especifica a porta de comunicação para conexões seguras IMAP.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 995
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.imap.tls

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a inicialização do servidor IMAP no modo TLS (Transport Layer Security).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Tradução automática

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

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) registro em log de depuração para todos os processos de importação.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.import.error_message.generic

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita a exibição (**falso**), importações com falha para exibir um erro genérico em vez de uma mensagem SQL detalhada. Esta propriedade deve ser habilitada.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão:
  - Instâncias novas/zbootadas: **verdadeiro** para iniciar com Istanbul
  - Instâncias atualizadas: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.import_excel.use_only_user_session_date_format

Se verdadeiro, qualquer valor de data ou data/hora em uma planilha do Excel será convertido para um formato de data de sessão do usuário na tabela de preparação após a importação do arquivo do Excel.

Se for falso, qualquer tipo de célula explícita de data/hora no Excel será importado para uma tabela de preparação com o formato de data da sessão do usuário e qualquer valor de data que não esteja explicitamente em um tipo de célula de data/hora no Excel será importado para uma tabela de preparação usando o formato de data do sistema.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties] se quiser alterar o valor para falso.

glide.import.sftp.debug

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) registro em log de depuração adicional para importações SFTP. Habilitar esta propriedade faz com que a instância registre em log todas as mensagens de saída e de entrada durante a sessão SSH.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.import.scp.debug

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) registro em log de depuração adicional para importações SCP. Habilitar esta propriedade faz com que a instância registre em log todas as mensagens de saída e de entrada durante a sessão 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.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.import_set.preserve.leading.spaces

Especifica se o processo de importação preserva os espaços iniciais nas células de dados do Excel (**verdadeiro**) ou não (**falso**). Quando **falso**, o processo de importação remove os espaços iniciais das células de dados do Excel.

Nota:
O processo de importação sempre remove os espaços à direita das células de dados do Excel.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.import_set_row.dynamically_add_fields

Especifica se um conjunto de importação pode adicionar novas colunas à tabela de preparação (**verdadeiro**) ou não (**falso**). As instâncias que contêm um grande número de conjuntos de importação podem às vezes deixar de responder quando uma importação adiciona uma coluna porque a instância deve alterar todas as linhas na tabela de preparação. Às vezes, a ação de alterar tabela do banco de dados causa uma indisponibilidade. Definir esta propriedade como **falsa** impede que um conjunto de importação adicione colunas à tabela de preparação e produz uma mensagem de log. Como solução alternativa, os administradores podem adicionar manualmente uma coluna à tabela de preparação, criando uma nova entrada de dicionário e reimportando o conjunto de importação.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ir.query_method

Define o método de consulta para pesquisa de texto global. Somente o método de **consulta Simples** é compatível.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: simples
- Local: **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de Texto Global**

glide.active.session.timeout.invalidate.session

Especifica se as sessões de integração podem ser invalidadas configurando um tempo máximo de sessão ativa.

- Tipo: Booliano verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.integrations.active.session.life_span

Tradução automática

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

Define o tempo máximo de sessão para uma sessão de integração, independentemente da atividade, em minutos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.integration.session_timeout

Define o tempo limite da sessão inativa para sessões de integração, em minutos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.invalid_query.returns_no_rows

Controla como consultas GlideRecord inválidas são tratadas em relação a nomes de campo inválidos ou indefinidos. Quando esta propriedade é **verdadeira**, as consultas inválidas que contêm nomes de campo inválidos ou indefinidos sempre não retornam linhas. Quando esta propriedade é **falsa** (padrão), se uma consulta estiver incorreta e incluir nomes de campo inválidos ou indefinidos, a parte inválida da condição de consulta será ignorada e os resultados serão baseados na parte válida da consulta.

Para substituir essa lógica no nível da sessão, execute `gs.getSession().setStrictQuery(false)`. Para restaurar a consulta estrita, execute `gs.getSession().setStrictQuery(true)`. Para usar essa propriedade, altere a linha `gr.addQuery('table', argumentos.length == 1 ? record.getRecordClassName() : tableName);` no script de fluxo de trabalho incluem para `gr.addQuery('table', (tableName) ? tableName : record.getRecordClassName() );`.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.itil.assign.number.on.insert

Controla se (**verdadeiro**) ou não (**falso**) um número de tarefa é gerado e atribuído ao carregar (**Criar novo**) ou quando a tarefa é enviada. Este recurso ajuda a evitar números de tarefa não utilizados.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.jdbcprobeloader.retry

Define o número de vezes que um probe JDBC tenta se conectar a uma fonte de dados JDBC.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 60
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.jdbcprobeloader.retry_millis

Tradução automática

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

Define o número de milissegundos que um probe JDBC espera entre novas tentativas para uma fonte de dados JDBC.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.jquery.legacy

Quando verdadeiro, habilita o comportamento do JQuery legado. Quando falso, integra os patches de segurança JQuery 1.12.3 e 2.2.3. Se você definir esta propriedade como falsa, as páginas de IU com marcação HTML incorreta poderão ser renderizadas incorretamente. Você pode resolver esse problema em seus scripts fechando todas as tags de elemento html que são de fechamento automático e não estão na lista válida. Por exemplo, altere `<div />` para `<div></div>`.

- Os elementos de fechamento automático válidos que não precisam ser atualizados incluem:
  - `<area />`
  - `<base />`
  - `<br />`
  - `<col />`
  - `<embed />`
  - `<hr />`
  - `<img />`
  - `<input />`
  - `<link />`
  - `<meta />`
  - `<param />`
  - `<source />`
  - `<track />`
  - `<wbr />`
- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.knowman.search.apply_role_based_security

Se **verdadeiro**, honrará o acesso de leitura de bases de conhecimento ou artigos especificados para funções. Se for **falso**, permitirá que os critérios do usuário especificados substituam o acesso de leitura especificado para as funções.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.knowman.search_character_limit

Tradução automática

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

Número mínimo de caracteres necessários para pesquisa de conhecimento. Os termos de pesquisa com menos que este número de caracteres não retornam resultados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.knowman.search.default_language

(Plug-in Knowledge Management Internationalization v2) Idioma padrão para artigos de conhecimento. Se estiver vazio, o padrão será o idioma do usuário conectado.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.knowman.serviceportal.seo_portals

O valor contém uma lista separada por vírgulas de sys_ids de registro do portal de serviços. A indexação SEO de artigos de conhecimento está habilitada nos portais mencionados na lista e está bloqueada pela metatag noindex para outros portais. Se pelo menos um portal estiver listado, as sugestões de SEO serão exibidas quando os usuários criarem ou editarem artigos de conhecimento.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

Nota:
Se o valor da propriedade estiver vazio, a indexação será habilitada para todos os portais.

glide.knowman.show_language_option

(Plug-in Knowledge Management Internationalization v2) Especifica se a caixa **Idioma** aparece (**verdadeiro**) ou está oculta (**falso**) em artigos com várias traduções.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.knowman.show_language_option.roles

(Plug-in Knowledge Management Internationalization Plug-in v2) Lista separada por vírgulas de funções que podem ver a caixa Idioma em artigos com várias traduções.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.knowman.show_links

Especifica se a linha de **link** aparece (**verdadeiro**) ou está oculta (**falso**) em um artigo de conhecimento.

Tradução automática

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

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ldap.allow_empty_group

Especifica se todos os membros podem ser removidos de um grupo de segurança do Active Directory (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ldap.binary_attributes

Lista separada por vírgulas de atributos LDAP que devem ser convertidos do formato binário para cadeias de caracteres encoded64. Se você definir esta propriedade, somente os valores listados serão convertidos. Os atributos mais comuns são `objectSID` e `objectGUID`. Esses valores convertidos são exclusivos e podem ser usados como o campo de aglutinação no mapeamento de importação LDAP. Se esta propriedade estiver em branco, ServiceNow tentará mapear esses atributos binários sem a conversão e não haverá garantia de que eles sejam exclusivos, pois não foram convertidos corretamente em valores de cadeia de caracteres.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: objectid, objectguid
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ldap.paging

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o suporte à consulta de paginação LDAP. A paginação LDAP é um método de consulta LDAP mais eficiente para ambientes com mais de 1.000 usuários.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.legacy.excel.export

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a exportação para o formato XLS ao exportar para um arquivo do Excel. Por padrão, somente a exportação XLSX está habilitada. Esta propriedade não afeta o serviço web do Excel. Quando **verdadeira**, essa propriedade também permite que os usuários selecionem XLS ou XLSX como o formato do modelo de Importação fácil.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.list.filter_max_length

Define um limite máximo de caracteres para a consulta do construtor de condição.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

Habilita um prompt de atualização de lista.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.live_feed.company_feed_exclude_groups

Controla se as mensagens publicadas em um grupo público aparecem (**verdadeiro**) ou são omitidas (**falso**) no feed da empresa.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.live_services

(Plug-in de bate-papo) Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) Serviços dinâmicos, como suporte de bate-papo.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.login.no_blank_password

Impede (**verdadeiro**) ou permite (**falso**) logins de usuários com senhas em branco. Frequentemente, a importação de listas de usuários cria muitos usuários com senhas em branco. Por padrão, esta propriedade é definida como **verdadeira** em instâncias de produção.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.login.home

Define a página inicial padrão que os usuários veem após o login. Se estiver em branco, a última página visitada será usada. O formato é<page> `.fazer`.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: home.do
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.max_journal_list_size

Define o tamanho máximo, em megabytes, dos campos de entrada de registro.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.messaging.reassign.enabled

Define a propriedade que reatribui automaticamente as mensagens se o agente atual estiver indisponível.

Tradução automática

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

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.notification.recipient.include_log

Comutador principal para habilitar/desabilitar o registro em log de todos os motivos pelos quais um destinatário foi incluído. Se for **false**, nenhum registro em log de inclusão será realizado.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.notification.recipient.exclude_log

Comutador principal para habilitar/desabilitar o registro em log de todos os motivos pelos quais um destinatário foi excluído. Se for **false**, nenhum registro em log de exclusão será realizado.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

Registra em log os destinatários que são excluídos porque o registro do dispositivo de notificação escolhido está marcado como inativo.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

A propriedade `glide.notification.recipient.exclude_logging` no **Propriedades do sistema** > **E-mail** O módulo deve ser habilitado para modificar esta propriedade.

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

Registra em log os destinatários que são excluídos porque o campo de programação do registro do dispositivo de notificação escolhido o exclui.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

A propriedade `glide.notification.recipient.exclude_logging` no **Propriedades do sistema** > **E-mail** O módulo deve ser habilitado para modificar esta propriedade.

glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator

Registra em log os destinatários que foram excluídos porque iniciaram o evento de notificação, como a atualização de um registro de incidente, e a caixa de seleção **Enviar para o criador de eventos** está desmarcada no registro de notificação.

- Digite: 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.

A propriedade `glide.notification.recipient.exclude_logging` no **Propriedades do sistema** > **E-mail** O módulo deve ser habilitado para modificar esta propriedade.

glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email

Registra em log os destinatários que são excluídos porque o endereço de e-mail desse usuário é inválido, por exemplo, @ está ausente ou está vazio.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade `glide.notification.recipient.exclude_logging` no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

Registra em log os destinatários de convites de calendário que são excluídos porque o campo **Integração de calendário** está definido como **Nenhum** no registro do usuário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

A propriedade `glide.notification.recipient.exclude_logging` no **Propriedades do sistema** > **E-mail** O módulo deve ser habilitado para modificar esta propriedade.

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

Registra em log os destinatários que são excluídos porque a caixa de seleção **Ativa** está desmarcada no registro do usuário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

A propriedade `glide.notification.recipient.exclude_logging` no **Propriedades do sistema** > **E-mail** O módulo deve ser habilitado para modificar esta propriedade.

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

Registra em log os destinatários que são excluídos porque o campo **Notificação** está definido como **Desabilitado** no registro do usuário.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade `glide.notification.recipient.exclude_logging` no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_log

Habilita ou desabilita o registro em log de todos os motivos pelos quais um destinatário foi incluído. Esta propriedade é um comutador principal. Se for **verdadeiro**, as propriedades subsequentes que lidam com a inclusão de registro em log serão habilitadas. Se for **false**, nenhuma das propriedades subsequentes relacionadas à inclusão de registro em log será habilitada.

Tradução automática

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

Registra em log os destinatários que estão incluídos porque são delegados de outro usuário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

A propriedade *glide.notification.recipient.include_logging* no **Propriedades do sistema** > **E-mail** O módulo deve ser habilitado para modificar esta propriedade.

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

Registra em log os destinatários que estão incluídos porque estão nos campos **parm1** ou **parm2** do registro do evento.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade *glide.notification.recipient.include_logging* no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields

Registra em log os destinatários que estão incluídos por meio de um registro de destino de notificação, como um registro de incidente, especificado no campo **Usuários/Grupos no** campo para o registro de notificação. Os destinatários_fields são campos no registro de destino que contêm um destinatário a ser adicionado. Por exemplo, se o registro que acionou a notificação for um incidente e o campo **assigned_to** do incidente estiver listado em container_fields, esse usuário será incluído como destinatário.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade *glide.notification.recipient.include_logging* no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.group_email

Registra em log os destinatários que estão incluídos em um e-mail de grupo para qualquer grupo fornecido no receptor_grupos do registro de notificação ou no campo de evento **parm1** ou **parm2**.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade *glide.notification.recipient.include_logging* no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.manager

Registra em log os destinatários que estão incluídos porque gerenciam qualquer grupo fornecido no receptor_grupos do registro de notificação ou no campo **parm1** ou **parm2** do 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.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade *glide.notification.recipient.include_logging* no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_groups.membership

Registra em log os destinatários que estão incluídos por meio de associação em qualquer grupo fornecido no registro de notificação receptor_groups ou no campo de evento **parm1** ou **parm2**.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade *glide.notification.recipient.include_logging* no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

Registra em log os destinatários que estão incluídos por meio do campo **Usuários** do registro de notificação (recipient_users).

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade *glide.notification.recipient.include_logging* no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.subscription

Registra em log os destinatários porque eles estão inscritos por meio das Preferências de notificação do usuário.

Para modificar esta propriedade, você deve habilitar a propriedade *glide.notification.recipient.include_logging* no **Propriedades do sistema** > **E-mail** módulo.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.pdf_export_from_form_list.show_report_attrs

Habilita ou desabilita a exibição do cabeçalho da página do PDF para todos os PDFs gerados a partir de uma lista.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.pdf.max_rows

Define o número máximo de linhas em um arquivo PDF exportado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.pdf.font.size

Define o tamanho da fonte dos arquivos PDF exportados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 8
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.pg.any_reject_rejects

Controla a manipulação de rejeição do guia de processo padrão. Se for **verdadeiro**, a primeira rejeição rejeitará a entidade. Se for **falso**, todos os usuários deverão rejeitar a aprovação.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.phone_number_e164.allow_country_entry

Quando **verdadeiro**, os usuários podem inserir números de telefone no formato local listado no seletor de território. Quando **falso**, os usuários devem inserir números de telefone no formato internacional listado no seletor de território.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.phone_number_e164.display_tional

Quando definido como **verdadeiro** ou **formulário**, um campo Número de telefone (E164) exibe os números de telefone em formato local em formulários, mas como formato internacional em listas. Quando definido como **all**, um campo Número de telefone (E164) sempre exibe os números de telefone em um formato local. Quando definido como usuário, um campo Número de telefone (E164) exibe somente números de telefone em um formato local quando o número de telefone corresponde à configuração de localidade do usuário atual.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.phone_number_e164.display_territory_selector

Especifica se o seletor de território deve ser exibido (**verdadeiro**) ou ocultado (**falso**). Ocultar o seletor de território restringe os usuários a inserir somente números de telefone locais ou nacionais.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.phone_number_e164.display_territory_text

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 definido como todos, um número de telefone (E164) sempre exibe o rótulo do território. Quando definido como nacional, um Número de telefone (E164) exibe o rótulo do território somente se o número de telefone estiver no formato local. Quando definido como somente leitura, um número de telefone (E164) exibe o rótulo do território no modo somente leitura, independentemente de o número estar no formato local ou global. Quando definido como somente leitura nacional, um número de telefone (E164) exibirá o rótulo do território no modo somente leitura se o número estiver no formato local. Quando definido como lista, um Número de telefone (E164) exibe o rótulo do território em uma lista. Quando definido como lista nacional, um número de telefone (E164) exibirá o rótulo do território em uma lista se o número estiver no formato nacional. Quando definido como nenhum, um número de telefone (E164) não exibe o rótulo do território.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: somente leitura
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.phone_number_e164.display_users_idd

Especifica se o prefixo de discagem direta internacional deve ser exibido entre o seletor de território e a caixa de entrada em formulários (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.phone_number_e164.strict

Especifica se todos os campos de número de telefone devem corresponder ao formato de exibição do território selecionado do campo. Quando **verdadeiro**, a caixa de entrada do número de telefone exibe uma linha vermelha abaixo dos números de telefone que não correspondem ao formato de território listado no seletor de território. Os usuários não podem salvar um número de telefone inválido. Quando **falsa**, a caixa de entrada do número de telefone exibe uma linha verde abaixo dos números de telefone que não correspondem ao formato de território listado no seletor de território. Os usuários podem salvar um número de telefone inválido e o seletor de território oferece a opção de selecionar um formato de território **Outro/Desconhecido**.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.pop3.ignore_headers

Especifica a lista separada por vírgulas de cabeçalhos de e-mail que fazem com que a instância ignore uma mensagem de e-mail. Use o formato name:value para especificar tipos e valores de cabeçalho de e-mail. Você pode usar um caractere curinga (*) para o subtipo. Por exemplo, `Content-Type:multipart/*; report-type=delivery-status;` ignora e-mails que contêm um tipo de várias partes e um parâmetro de *`report-type=delivery-status`*. Para obter especificações de sintaxe, consulte http://www.w3.org/Protocols/rfc1341/4_Content-Type.html .

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Enviado automaticamente: resposta automática, X-FC-MachineGenerated: verdadeiro, Tipo de conteúdo: várias partes/relatório; report-type=delivery-status;
- Local: **Propriedades do sistema** > **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.

glide.pop3.ignore_senders

Especifica a lista separada por vírgulas de remetentes que fazem com que a instância ignore uma mensagem de e-mail. Insira somente o nome antes do sinal de arroba (@).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: mailer-daemon, postmaster
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.pop3.ignore_subjects

Especifica a lista separada por vírgulas de cadeias de caracteres que fazem com que a instância ignore uma mensagem de e-mail se elas estiverem presentes no início de uma linha de assunto. Os valores não diferenciam maiúsculas de minúsculas.

- deslizar
- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: resposta automática de ausência temporária, não entregue:, falha na entrega:,e-mail retornado:,resposta automática
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.pop3.parse_end

[Legado] Texto indicando o final da seção do corpo do e-mail em que a instância deve analisar os pares name:value para mudar os valores de campo ao processar ações de e-mail de entrada. Esta propriedade não é mais necessária para definir valores de campos do corpo do e-mail.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.pop3.parse_start

[Legado] Texto indicando o início da seção do corpo do e-mail em que a instância deve analisar os pares name:value para mudar os valores de campo ao processar ações de e-mail de entrada. Esta propriedade não é mais necessária para definir valores de campos do corpo do e-mail.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.pop3.process_locked_out

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a capacidade de usuários bloqueados de acionar ações de entrada.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.pop3.reply_separators

Lista separada por vírgulas de separadores que fazem com que a instância desconsidere tudo abaixo da cadeia de caracteres de texto no corpo da mensagem. Esta lista faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: cadeia de caracteres
- Valor padrão: \n\n-----Mensagem Original-----,\n\n ----- \n\nDe:
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.pop3readerjob.create_caller

Controla o comportamento quando uma instância recebe um e-mail de um endereço de e-mail não associado a um registro de usuário. Se for **verdadeiro**, a instância criará um novo registro de usuário para o endereço de e-mail e colocará esse novo usuário no campo **Solicitante** de todos os tíquetes criados. Se for **falso**, a instância associará o novo tíquete ao registro do usuário **Convidado**.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.processor.json.row_limit

Especifica o número máximo de linhas que uma consulta JSON retorna.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 250
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.product.description

O valor desta propriedade é exibido como texto na faixa ao lado do logotipo da empresa.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Service Management
- Local: **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16**

glide.product.help_url

Configuração global do URL para o qual o ícone de ajuda vai. O valor deve estar vazio para que a ajuda sensível ao contexto funcione.

glide.product.help_show

Controla se o ícone de ajuda, help.gifx, aparece (**verdadeiro**) ou é omitido (**falso**) da faixa de boas-vindas.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.product.image.light

A imagem da faixa exibida para IU principal Interface.

- Tipo: imagem carregada
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16**

glide.product.icon

Tradução automática

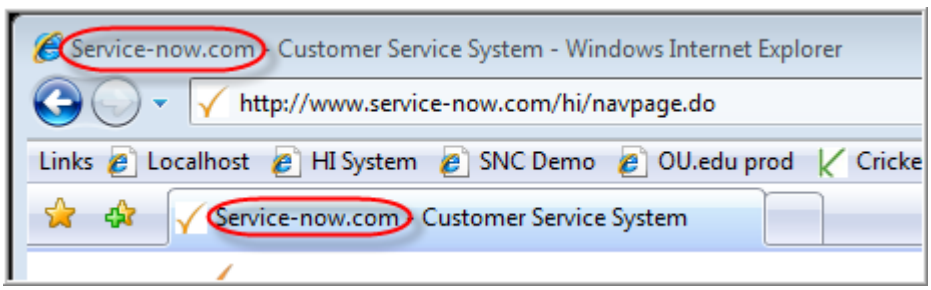
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Armazena a imagem de favicon exibida em marcadores, guias e na barra de endereço do navegador.

- Tipo: imagem
- Valor padrão: favicon.ico?v=4
- Local: **Propriedades do sistema** > **Sistema**

glide.product.name

Especifica o texto a ser usado no lugar de Service-now.com na barra de título superior do navegador (e nas guias do navegador). Este texto é duplicado na faixa à direita do logotipo, a menos que você adicione exibição: nenhuma; ao final do campo de valor na propriedade `glide.product.name.style`.



- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ServiceNow
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.product.name.style

Especifica as propriedades de CSS usadas para exibir o texto `glide.product.name` na faixa à direita do logotipo. Para não exibir o texto, adicione `display: none;` ao final do campo de valor nesta propriedade.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: padding-bottom: 0px; preenchimento superior: 0px;
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.quota.manager.debug

Controla se as informações adicionais devem ser exibidas (**verdadeiro**) ou ocultadas (**falso**) relacionadas ao Gerenciador de cotas, como transações em execução, transações canceladas e quais cotas correspondem a transações.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.quota.manager.heartbeat

Define o número de segundos entre o início de cada pulsação do Gerenciador de cotas. Este valor determina com que frequência o Gerenciador de cotas verifica se há transações que excedem uma cota e com que frequência o Gerenciador de cotas grava o status no arquivo de log.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: inteiro
- Valor padrão: 1
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.quota.manager.minimum_transaction_time

Define o número mínimo de segundos que uma transação deve ser executada antes que o Gerenciador de cotas a corresponda a uma cota de transação. Você deve definir este valor como pelo menos 1 segundo porque valores menores diminuem o desempenho e porque as transações menores que 1 segundo provavelmente não compensam o cancelamento. Para obter o desempenho ideal, defina este valor como o valor da sua cota mais restritiva. Por exemplo, se sua cota mais restritiva cancelar transações com mais de 1 minuto, defina o tempo mínimo de transação como 60 segundos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.reconciliation.override.null

Sinalizador para permitir ou proibir a atualização de um campo vazio por uma fonte de dados de prioridade mais baixa.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

glide.remote_glide_record.max_count

Controle o número máximo de registros que o método de consulta GlideRecord retorna ao usar o serviço Web SOAP. A instância usa principalmente esta propriedade para controlar os registros retornados ao usar uma consulta GlideRecord da API Perl.

> ⚠ **Aviso:**
> Se você definir esta propriedade com um valor grande, como 10000, poderão ocorrer erros de tempo limite de soquete com MID Servers. Mantenha o valor desta propriedade menor que 1000.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 250
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.report.add_to_list_supported

Define se a ACL add_to_list deve ser compatível para gerar relatórios em colunas especificadas da lista Colunas disponíveis ao criar ou compartilhar um relatório de lista.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.report.calendar.max_more_events_per_day

Especifica o número máximo de eventos de calendário que podem aparecer no + <number> pop-up 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.

- Um dia do calendário quando o calendário está na exibição de mês ou ano
- A seção principal de "dia inteiro" de um dia do calendário quando um calendário está na exibição de dia ou semana

Quando esse número é excedido, um link **+ muitos** é exibido, o que abre uma lista de eventos em vez de um pop-up. Para obter mais informações sobre o número máximo de eventos que podem ser exibidos em um dia do calendário, consulte a propriedade do sistema *glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell*.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.report.calendar.max_events_displayed_per_cell

Define o número máximo de eventos que podem aparecer no relatório de calendário para:

- Um dia do calendário quando o calendário está na exibição de mês ou ano
- A seção principal de "dia inteiro" de um dia do calendário quando um calendário está na exibição de dia ou semana

Os eventos que excedem esse valor ficam visíveis por meio de um link na célula do calendário. Para obter mais informações, consulte *glide.report.calendar.max_more_events_per_day*.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.report.new_calendar

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) novos relatórios de calendário. O Internet Explorer 7 e 8 não são compatíveis com novos calendários. Se você abrir um relatório de calendário em um desses navegadores, a versão antiga dos relatórios de calendário será sempre usada.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.report_home.group_report.show_usr_grp

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o link Preferências de relatório no perfil do usuário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.required.attribute.enabled

Sinalizador para impor atributos obrigatórios (não pode ser nulo) durante a identificação e reconciliação.

Tradução automática

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

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

glide.rest.apis.disabled

Controla quais REST APIs estão disponíveis na instância, junto com glide.rest.apis.enabled. O valor desta propriedade é uma lista separada por vírgulas de nomes de API, como API da tabela ou API agregada. Se nem esta propriedade nem glide.rest.apis.enabled estiverem definidas, todas as REST APIs estarão disponíveis. Se uma API específica for especificada em ambas as propriedades, essa API será desabilitada. Se você desabilitar APIs específicas sem habilitar explicitamente nenhuma API, todas as REST APIs, exceto as desabilitadas, ficarão disponíveis.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: todas as REST APIs estão habilitadas por padrão
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.rest.apis.enabled

Controla quais REST APIs estão disponíveis na instância, junto com glide.rest.apis.enabled. O valor desta propriedade é uma lista separada por vírgulas de nomes de API, como API da tabela ou API agregada. Se nem esta propriedade nem glide.rest.apis.disabled estiverem definidas, todas as REST APIs estarão disponíveis. Se uma API específica for especificada em ambas as propriedades, essa API será desabilitada. Se você habilitar APIs específicas, somente essas APIs estarão disponíveis.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: todas as REST APIs estão habilitadas por padrão
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.rest.choice.allow_non_existing_value

Permite passar valores não existentes para um campo de opção. Não se aplica a Mudar REST API /api/sn_chg_rest/change.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

  Se for **verdadeiro**, o campo de opção será definido como um valor aprovado, mesmo que o valor passado não exista no campo de opção.

- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.rest.debug

Registra em log todas as fases do processamento REST, incluindo os tempos de processamento.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.rest.replace_request_host_with_property

Garante que os links gerados em uma carga de API, como links para mais páginas e campos de referência, sejam baseados no endereço da instância, não no endereço do host 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.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.rollback.version

Controla se o comportamento de reversão é usado (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.rss.max_rows

Controla o número máximo de registros retornados pelo RSS Feed Generator.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.sc.reset_cascade

Se **verdadeiro**, força a variável em cascata ao navegar entre as páginas em um guia de pedido.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.schedules.repeat_nth

Controla como uma entrada de programação com **Repetições** definidas como **Mensalmente** e **Tipo Mensal** definido como **Dia da Semana** é definida. As opções são **Semana** ou **Dia**. A opção **Semana** é definida como escolher um dia do mês na enésima semana para selecionar o enésimo dia do mês. A opção **Dia** é definida como escolher o enésimo dia do mês para selecionar o enésimo dia do mês.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: dia
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.agendas.fifth

Controla como uma entrada de programação que seleciona a quinta ocorrência de um dia no mês se comporta em um mês que contém apenas quatro ocorrências do dia. As opções são **Último**, **Próximo**e **Estrito**. A **última** opção seleciona a última (quarta) ocorrência do dia. A opção **Avançar** seleciona o primeiro dia do próximo mês. A opção **Estrito** ignora o dia completamente. Esta propriedade é válida somente quando a propriedade `glide.schedules.repeat_nth` está definida como **Dia**.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: último
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.script.ccsi.ispublic

Tradução automática

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

Fornece controle de privacidade sobre inclusões de script de cliente chamável que são acessadas por páginas públicas. Se for **falso**, todas as inclusões de script de cliente chamável serão privadas.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.script.log_level

Controla o comportamento de gs.log. Defina esta propriedade como **nenhuma** para desabilitar o registro em log do script do Glide ou como **imprimir** para salvar dados de log no sistema de arquivos em vez do banco de dados. Use o valor padrão " **all** " para salvar todos os logs de script do Glide no banco de dados.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: todos
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.script_processor.admin

Especifica a função do usuário necessária para acessar o módulo Scripts - Plano de fundo. Para exigir que os administradores elevem privilégios para acessar o módulo, defina o valor como **security_admin**.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: administrador
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.script.vtable.log.debug

Habilita o uso de logs de depuração para definições de script de tabela remota. Defina esta propriedade como **verdadeira**. O uso prolongado desta propriedade pode afetar o desempenho, portanto, é melhor definir seu valor como **falso** ao terminar uma sessão de depuração.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.search.suggestions.enabled

Defina-o como **verdadeiro** (padrão) para habilitar sugestões de pesquisa ou defina-o como **falso** para desabilitar sugestões de pesquisa em qualquer lugar. Para obter mais informações sobre sugestões de pesquisa, consulte Habilitar sugestões de pesquisa.

glide.secondary.query.sysid

Controla se uma classificação secundária usando sys_id como chave de classificação é aplicada automaticamente ao classificar registros de banco de dados solicitados em uma lista. Esta propriedade é útil ao classificar registros que têm vários registros encontrados para um único valor da chave de classificação primária. Use esta propriedade para garantir que os botões **Avançar/Anterior** em formulários exibam o registro apropriado. Se for **falso**, não haverá classificação secundária, portanto, os registros com o mesmo valor de classificação primário serão retornados conforme encontrados no banco de dados e podem ser inconsistentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Definir esta propriedade como **verdadeira** pode afetar os processos de carregamento e classificação.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.security.auto.resubmit.ajax

Reenvia automaticamente solicitações Ajax com tempo limite esgotado.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.security.checkacl.before.setvalue

Controla como a configuração de alta segurança glide.security.strict.updates processa ACLs. Quando **verdadeiro**, a instância verifica as regras de ACL para todas as colunas antes de aplicar atualizações a uma linha. Quando **falso**, a instância aplica regras de ACL conforme cada coluna é processada em ordem alfabética. Esse comportamento pode resultar em uma atualização impedindo a ocorrência de outra. Por exemplo, suponha que você crie uma regra de ACL personalizada para impedir atualizações depois que um registro for fechado. Se você tentar fechar um incidente e também adicionar informações a um campo de código de resolução personalizado na mesma atualização, a ação de fechamento será aplicada primeiro porque ela é controlada pela coluna [incident.state] e o campo personalizado por [incident.u_resolution_code] coluna. Depois que a instância aplica a ação de encerramento, a regra de ACL personalizada impede atualizações de gravação adicionais na linha.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.security.csrf.handle.ajax.timeout

Processa erros de solicitações Ajax com tempo esgotado.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.security.csrf.strict.validation.mode

Aplica a validação estrita em tokens CSRF para que os usuários não reenviem uma solicitação se o token CSRF não corresponder.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
- Configurações de proteção de segurança da instância: validação estrita de CSRF (proteção de segurança da instância)

glide.security.diag_txns_acl

Tradução automática

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

Controla quem pode exibir as páginas stats.do, threads.do e replication.do. Se **verdadeiro**, somente administradores ou usuários de um endereço IP conhecido terão permissão para exibir as páginas. Se for **falso**, todos os usuários terão acesso às páginas.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
- Configurações de proteção de segurança da instância: monitoramento de desempenho (ACL) (proteção de segurança da instância)

glide.security.disable_ui_pages_sysparm_client_script

O sistema não avalia Client scripts que são passados em parâmetros de URL em páginas de IU. Se você usar parâmetros de URL para carregar Client scripts, poderá adicionar e desabilitar essa propriedade do sistema. Use esta propriedade somente enquanto você muda a implementação para não depender mais de clientes que estão sendo passados por parâmetros de URL. Não mantenha a propriedade do sistema desabilitada.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.security.mime_type.aliasset

Cria conjuntos de alias de tipo MIME personalizados. Por exemplo, `image/png=image/x-png`.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.security.granular.create

Requer que os usuários tenham acesso de gravação em todos os campos individuais de uma tabela antes que eles possam criar um registro nessa tabela.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.security.file.mime_type.validation

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a validação do tipo MIME para anexos de arquivo.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
- Configurações de proteção de segurança da instância: carregar restrição de tipo MIME (proteção de segurança da instância)

glide.security.strict_elevate_privilege

Força todas as funções elevadas a serem tratadas igualmente para usuários com a função de administrador. Quando habilitado, os administradores devem se elevar explicitamente e manualmente para todas as funções marcadas como elevadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 desabilitados, os administradores precisam apenas elevar manualmente a função security_admin. Outras funções são concedidas automaticamente aos administradores.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: **verdadeiro** para novas instâncias, **falso** para instâncias atualizadas
- Local: para novas instâncias, esta propriedade está disponível na tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Para atualizações, adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.service_portal.search_as_você_tipo_comportamento

Selecione sugestões de pesquisa (Sugestões) ou funcionalidade de digitação antecipada (Digitação antecipada). Para obter mais informações sobre sugestões de pesquisa, consulte Habilitar sugestões de pesquisa.

glide.set_x_frame_options

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o Cabeçalho de resposta X-Frame-Options para SAMEORIGIN para todas as páginas de IU. O cabeçalho de resposta HTTP X-Frame-Options pode ser usado para indicar se um navegador deve ter permissão para renderizar uma página em <frame> ou <iframe>. Definir esta propriedade como **true** para evitar ataques de clickjacking, garantindo que o conteúdo do CMS não possa ser incorporado a outros sites.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
- Configurações de proteção de segurança da instância: X-Frame-Options: SAMEORIGIN (proteção de segurança da instância)

glide.short_poll_delay

(Plug-in de bate-papo) Define o atraso curto da pesquisa, em milissegundos, para solicitações XMPP. Pesquisa é o método pelo qual o navegador obtém informações do servidor para enviar mensagens instantâneas no bate-papo.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000 (1 segundo)
- Local: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**

glide.shortened_journal_length

Define o número de caracteres a serem exibidos como uma visualização dos campos de entrada do registro.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 512000
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.smtp.dateformat

Especifica o formato de data a ser usado para notificações de e-mail 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.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: formato de data [sys_user.date_format] listado no registro do usuário do remetente do e-mail.
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.smtp.default_retry

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o reenvio do e-mail quando um código de erro SMTP desconhecido é encontrado. A instância reconhece somente os códigos de erro SMTP definidos na propriedade `glide.smtp.defer_retry_ids`.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.smtp.defer_retry_ids

Especifica a lista separada por vírgulas de códigos de erro SMTP que forçam a instância a reenviar o e-mail.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 421,450,451,452
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.smtp.fail_message_ids

Especifica a lista separada por vírgulas de códigos de erro SMTP que impedem a instância de reenviar e-mails.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.smtp.timeformat

Especifica o formato de hora a ser usado para notificações de e-mail de saída.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: formato de hora listado no registro do usuário do remetente do e-mail [sys_user.time_format].
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.soap.allow_null_numeric_output

Quando **verdadeiro**, as respostas SOAP XML retornam um elemento vazio para campos numéricos sem valor. Quando **falso**, os campos numéricos sem valor retornam um valor de 0 na resposta SOAP.

Nota:
A propriedade `glide.wsdl.show_nillable` deve ser **verdadeira** para permitir valores nulos em respostas SOAP.

Tradução automática

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

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.soap.default_security_policy

Especifica o nome da política de segurança SOAP que a instância usa ao impor a Segurança de serviços da Web (WSS) para solicitações de entrada.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: política de segurança padrão
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.soap.import_set_insert_serialized

Controla o processamento de inserções de serviço Web. Se for **verdadeiro**, a instância processará várias inserções simultâneas uma de cada vez (em série entre nós) para garantir uma transformação precisa. O processamento serializado reduz a velocidade com que a instância processa as inserções. Se for **falso**, várias inserções simultâneas em uma tabela de conjunto de importação resultarão em transformações simultâneas que podem produzir registros de destino duplicados devido ao valor de aglutinação que está sendo criado ao mesmo tempo.

Nota:
Defina este valor como **falso** somente para otimizar o desempenho quando o mapa de transformação relacionado não tiver um valor de aglutinação que possa estar presente simultaneamente.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.soap.request_processing_timeout

Define o número máximo de segundos que uma solicitação SOAP tem para concluir o processamento antes que a conexão expire. Esta propriedade calcula um valor padrão do valor da propriedade `glide.http.timeout` dividido por 1000. Pode haver uma infraestrutura de rede (como servidores proxy) que implemente um tempo limite menor. Nesse caso, pode ocorrer um tempo limite de soquete, a menos que esta propriedade seja definida com um valor menor. Em geral, você deve definir esta propriedade com um valor vários segundos menor do que o menor tempo limite de inatividade do soquete em vigor em qualquer lugar no caminho da rede entre a aplicação cliente e a instância ServiceNow.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 175 (valor de `glide.http.timeout` dividido por 1000)
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.source_control.checksum_required

Esta propriedade permite que você habilite validações e limpezas de soma de verificação opcionais. Quando definido como **verdadeiro**, continua a gerar um erro se a validação da soma de verificação dos arquivos da aplicação falhar. Esta ação evita que os desenvolvedores de aplicações em sua instância importem arquivos de aplicações do controle de código-fonte que foram modificados fora de 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.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.source_control.checksum_quick_install

Quando definido como **verdadeiro**, ignora as etapas de limpeza se a soma de verificação corresponder. Esta ação evita que um desenvolvedor de aplicações aguarde o processamento das etapas de validação/limpeza se os arquivos de aplicações vinculados a um repositório de controle de código-fonte fora da sua instância não forem modificados.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.source_control.default_branch_name

Define a ramificação do repositório GIT padrão para trabalhar em arquivos de aplicações vinculados ao controle de código-fonte.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: sn_instances/<instance_name>
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.spell.dictionary.en

Define o dicionário do verificador ortográfico usado no sistema para usuários em inglês. Os dicionários estão disponíveis para português do Brasil (pb.dic), tcheco (cs.dic), holandês (nl.dic), inglês dos EUA (en.dic), inglês do Reino Unido (en_uk.dic), estoniano (et.dic), finlandês (fi.dic), francês (fr.dic), alemão (de.dic), hebreu (he.dic), húngaro (hu.dic), italiano (it.dic), polaco (pl.dic), português (pt.dic), russo (ru.dic), espanhol (es.dic) e tailandês (th.dic).

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: en.dic (inglês dos EUA)
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.spell.dictionary.max_matches

Especifica o número máximo de erros ortográficos que a verificação ortográfica deve detectar. Por padrão, a verificação ortográfica encontra apenas 10 erros ortográficos. A instância ignora quaisquer erros adicionais depois de atingir o valor máximo.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.sys.activity_using_audit_direct

[Sem suporte] Controla se o histórico do registro é gerado usando a tabela Auditoria (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

[Obrigatório] Defina o valor como **falso** para gerar o histórico com Conjuntos de históricos.

Tradução automática

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

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.sys.audit_inserts

Especifica se a tabela Auditoria insere auditorias (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.sys.date_format

Formato de data do sistema para todos os usuários, a menos que seja substituído no registro do usuário.

- Tipo: formato de data
- Valor padrão: aaaa-MM-dd
- Local: **Propriedades do sistema** > **Configuração básica U116**

glide.sys.default.tz

Fuso horário do sistema para todos os usuários, a menos que seja substituído no registro do usuário.

- Tipo: fuso horário
- Valor padrão: nenhum
- Local: **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16**

glide.sys.domain.domain_change_notify

Domínio legado

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.sys.domain.no_change_roles

Domínio legado

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: este campo deve ser deixado em branco.
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.sys.domain.use_record_domain

Domínio legado

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.sys.domain.use_record_domain_for_client_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.

Domínio legado

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.sys.time_format

Formato de hora do sistema para todos os usuários, a menos que seja substituído no registro do usuário.

- Tipo: formato de hora
- Valor padrão: HH:mm:ss
- Local: **Propriedades do sistema** > **Configuração Básica - UI16**

glide.sys_reference_row_check

Especifica se as condições de script das Regras de controle de acesso se aplicam aos campos de referência de uma tabela (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Nota:
Se a *glide.sys_reference_row_check* propriedade do sistema não estiver presente ou tiver sido configurada como falsa, as condições de script para as Regras de controle de acesso não serão aplicadas. Isso significa que uma ACL que contém condições de script será aprovada na verificação, desde que os outros critérios da ACL sejam atendidos (como requisitos de função).

glide.template.max_context

Especifica o número máximo de modelos exibidos no menu de contexto de um formulário. Se houver mais de um número disponível, os usuários poderão clicar em **Aplicar modelo** no menu de contexto para abrir a lista de referência de modelos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.transform.reuse_coalesce_field_value

Se **verdadeiro**, evite a reavaliação de scripts de aglutinação para obter os valores.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ts.index.attachment.debug

Se **verdadeiro**, habilitará mensagens de log para exceções que ocorrem ao indexar anexos. Você pode deixar esta propriedade habilitada durante operações normais para capturar informações de rastreamento de pilha sobre quaisquer exceções.

Tradução automática

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

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ts.index.attachment.list_terms.debug

Se for **verdadeiro**, o sistema registrará em log todos os termos indexados quando um anexo for indexado.

Para obter o desempenho ideal, defina esta propriedade como **falsa** durante as operações normais. Habilite esta propriedade somente quando estiver depurando ativamente um problema.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ts.reindex.sys_metadata.after.upgrade

Se for **verdadeiro**, o sistema reindexará automaticamente a tabela sys_metadata após um upgrade, sem nenhum impacto perceptível no desempenho. Para desabilitar a reindexação automática, defina o valor como **falso**.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.activity.displayname

Especifica se o formatador de atividade mostra valores de **nome** (verdadeiro) ou valores de **user_name** (falso).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.activity.email_roles

Especifica a lista de funções (separadas por vírgulas) que podem exibir e-mails no formatador de atividade.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: itil
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.activity.email.use_display

Especifica se o endereço de e-mail ou os IDs de usuário (valor de exibição da tabela Usuário) devem ser exibidos em cabeçalhos de e-mail (**verdadeiro**) ou não (**falso**). Se **verdadeiro**, a instância pesquisará um registro de usuário com um endereço de e-mail correspondente. Se a instância não puder encontrar um registro de usuário correspondente, ela exibirá o endereço 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.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.activity_stream.form_button

Remove o botão de fluxo de atividades dos formulários.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.activity_stream.list_button

Remove o botão de fluxo de atividades das listas.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.activity_stream.page_size

Tamanho de páginas para IU principal fluxo de atividades de formulário. Um valor de 0 significa sem paginação.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: ainda aparece na tabela Propriedades do sistema [sys_properties], mas não está mais disponível.

glide.ui.activity_stream.scale_animated_gifs

Cria uma miniatura de arquivos .gif animado. As dimensões máximas são 525 px de largura e 350 px de altura. A animação não é preservada na miniatura, mas a visualização da imagem exibe a animação em seu tamanho original.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.activity_stream.scale_images

Cria uma miniatura de imagens grandes a serem exibidas no fluxo de atividades. As dimensões máximas são 525 pixels de largura e 350 pixels de altura. Se o usuário clicar na imagem ou no anexo, a visualização será em tamanho real.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.activity_stream.style.comments

Altera a cor da barra esquerda nos comentários do fluxo de atividades em IU principal.

Tradução automática

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

- Tipo: entrada de cor, seja um nome, como **azul** ou um código, como **#0000FF**.
- Valor padrão: transparente
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.activity_stream.style.work_notes

Muda a cor da barra esquerda nas anotações de trabalho do fluxo de atividades em IU principal.

- Tipo: entrada de cor, seja um nome, como **azul** ou um código, como **#0000FF**.
- Valor padrão: dourado
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.activity.style.comments

Altera a cor de fundo dos comentários do fluxo de atividades no UI15.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: cor de fundo: cor de fundo: WhiteSmoke
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.activity.style.work_notes

Altera a cor de fundo das anotações de trabalho do fluxo de atividades no UI15.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: background-color: LightGoldenRodYellow
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.allow.field.dependency.for.templates

Verifica a dependência dos campos de opção no momento da aplicação do modelo, evitando que valores inválidos sejam definidos para o campo dependente. Por exemplo, um campo de subcategoria que depende do campo de categoria.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.allow_deep_html_validation

Permite que os administradores impeçam os usuários de salvar HTML inválido em um campo de diário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.attachment.force_download_all_mime_types

Força o download de todos os arquivos de anexo MIME.

Tradução automática

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

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro para novas instâncias e falso para instâncias atualizadas
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
- Configurações de proteção de segurança da instância: forçar download de tipos MIME (proteção de segurança da instância)

glide.ui.audit_deleted_tables

Lista separada por vírgulas de tabelas do sistema para as quais o histórico de auditoria rastreia exclusões.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: sys_user, sys_user_group, sys_user_role, sys_user_has_role, sys_user_grmember, sys_group_has_role, sys_security_acl_role
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.auto.recovery

Permite que os usuários recuperem mudanças não salvas enquanto trabalham no Studio.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Recuperação Automática** > **Propriedades**

glide.ui.auto.recovery.exclude.field.types

Lista separada por vírgulas de tipos de campo a serem excluídos da recuperação automática.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum
- Local: **Recuperação Automática** > **Propriedades**

glide.ui.auto.recovery.unsupported.field.types

Lista separada por vírgulas de tipos de campo sem suporte para recuperação automática.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: password, password2, glide_encrypted, video, user_image, image

glide.ui.auto.recovery.unsupported.tables

Lista separada por vírgulas de tabelas a serem excluídas da recuperação automática.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: v_ws_editor
- Local: **Recuperação Automática** > **Propriedades**

glide.ui.auto_req.extend.session

Se **verdadeiro**, permitirá que o usuário estenda sua sessão de usuário selecionando um tempo de atualização da página inicial. Se for **falso**, ele impõe o tempo limite da sessão. O valor de tempo limite da sessão é ignorado quando o usuário especifica um valor de atualização automática.

Tradução automática

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

Por exemplo, se o usuário selecionar **5 minutos** para a atualização automática da página inicial, a sessão será renovada a cada cinco minutos. Ao adicionar esta propriedade e definir o valor como **falso**, os administradores podem forçar o tempo limite da sessão do usuário, mesmo que a página do usuário seja atualizada a cada **x** de minutos. A sessão do usuário expira após o valor especificado no tempo limite da sessão, mais o valor de atualização selecionado. Esta propriedade entra em vigor quando a caixa de seleção **Lembrar-me** não está marcada para o usuário. Tablet e dispositivos móveis não são compatíveis com este recurso.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.buttons_bottom

Controla se as ações de IU aparecem na parte inferior e superior do formulário (**verdadeiro**) ou somente na parte superior (**falso**). Esta propriedade só funciona em uma versão obsoleta da IU.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.cert_task_activity.fields

Define qual campo de diário é o campo de atividade da tarefa.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: work_notes
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.chart.bar.horiz.max_col_slant_labels

Define o número máximo de colunas em um gráfico de barras horizontais antes de inclinar (angular) os rótulos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão:5
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.chart.height

Especifica a altura de um gráfico em pixels.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.chart.ie.labels

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) rótulos em fatias de gráfico de pizza.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Tradução automática

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

Define o número máximo de valores de fatia do gráfico de pizza que podem ser retornados para exibir seus rótulos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 8
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.clique de referência.pop-up

- Para campos de referência, habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a exibição do ícone de losango pop-up para campos de referência e abre uma nova janela ao clicar no ícone.
- Para campos de ID de documento, habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a exibição do ícone de informações e a abertura de uma janela pop-up com o formulário do documento. Para saber mais , campo ID do documento.

Nota:
As listas relacionadas não aparecem em formulários abertos na janela pop-up.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.clickcross.replace

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) os ícones pop-up e de clique para campos de referência.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.date_format.first_day_of_week

Especifica em que dia da semana as semanas começam para os relatórios do calendário (1=domingo, 2=segunda-feira...).

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.date_picker.first_day_of_week

Especifica o primeiro dia (mais à esquerda) da semana para a data e o selecionador de data/hora (1=domingo, 2=segunda-feira...).

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.default.applications

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 separada por vírgulas de nomes de aplicações que são abertas por padrão no painel de navegação quando nada é aberto por meio das preferências do usuário. Se a propriedade for especificada e estiver em branco, nenhum aplicativo será aberto no painel de navegação quando nenhum aplicativo for aberto por meio das preferências do usuário. Se a propriedade não for especificada, a primeira aplicação autorizada para o usuário será aberta se nenhuma aplicação for aberta por meio das preferências do usuário.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: primeira aplicação autorizada para o usuário
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.dirty_form_support

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a exibição de uma mensagem de confirmação quando um formulário tiver mudanças não salvas e o usuário sair do formulário por qualquer meio, exceto um envio (como usar a seta verde de retorno, qualquer botão de formulário ou outro). Esta propriedade não é compatível com o Safari.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.encode_module_uri

Habilita (**verdadeiro**, o padrão) ou desabilita (**falso**) a codificação de URIs do módulo no painel de navegação. Para obter informações sobre como ServiceNow codifica URIs de módulo, consulte Codificação de URIs de módulo .

glide.ui.escape_form_message

Especifica se as cadeias de caracteres nas funções de `GlideForm` são limpas para remover código indesejado (verdadeiro) ou não (falso).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.escape_gwindow_message

Especifica se as cadeias de caracteres nas funções `GlideWindow` são limpas para remover código indesejado (verdadeiro) ou não (falso).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.filter.first_day_of_week

Identifica o primeiro dia da semana do calendário da empresa. Por padrão, o início da semana é segunda-feira, o que significa que a semana do calendário começa na segunda-feira e termina no domingo. Para mudar esse comportamento, adicione a propriedade `glide.ui.filter.first_day_of_week` à instância como uma propriedade inteira. Defina o valor como o número inteiro correspondente ao dia da semana em que o calendário começa, em que 1 é domingo, 2 é segunda-feira e assim por diante. A função afeta todos os gráficos e cálculos em que o dia da semana é usado como parâmetro.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.first.field.reference

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) ter a primeira coluna em uma lista sempre vinculada ao registro subjacente, mesmo que seja um campo de referência. Por exemplo, se a primeira coluna em uma lista de Incidentes for **Atribuída a**, esse valor será vinculado ao Incidente se esta propriedade estiver definida como **verdadeira**.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.form_annotations

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) anotações de formulário, o que permite adicionar Personalizado, Separador de seção e Separador de linha a um formulário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.form_multiple_splits

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) várias divisões e divisões finais na interface de caixa de listagem dupla da configuração do layout do formulário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.gauge.view

Define qual exibição você deseja que seja o padrão para os medidores da página inicial.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: portal
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.glide_list.start.bloqueado

Controla se uma glide_list (como a lista de observação) começa bloqueada (**verdadeiro**) ou desbloqueada (**falso**) em um formulário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.goto_use_contains

Controla se a navegação **Ir para** executa uma consulta "contém" (**verdadeiro**) ou uma consulta "maior que" (**falso**) 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.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.homepage.parallel

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o uso da renderização paralela.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.homepage.parallelism

Define o número máximo de threads que devem colaborar na renderização de uma determinada página inicial.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.homepage.preview

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a exibição do ícone de visualização para listas na página inicial.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.html.editor

Especifica qual editor de campo HTML usar, TinyMCE ou htmlArea (legado).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Tinymce
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.html.editor.default_target_link

Permite que você defina um valor de destino padrão para links no TinyMCE.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ''
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

Define quais elementos permanecem no texto TinyMCE quando o editor salva. Esta funcionalidade pode ser útil para adicionar ou substituir elementos específicos que devem ser mantidos.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: em branco
- Local: tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

glide.ui.html.editor.toolbar.line1

Configura a barra de ferramentas de edição (primeira linha) para campos HTML quando TinyMCE está habilitado. A ferramenta de **verificação ortográfica** não é compatível com IU principal ou UI15.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.html.editor.toolbar.line2

Configura a barra de ferramentas de edição (segunda linha) para campos HTML quando TinyMCE está habilitado. A ferramenta de **verificação ortográfica** não é compatível com IU principal ou UI15.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.html.editor.v4.paste.html_import

Controla como o conteúdo que está sendo colado de fontes diferentes do Microsoft Word é filtrado. Isso inclui o conteúdo copiado do próprio TinyMCE.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: limpo
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.html.image.allow_url

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o carregamento de uma imagem via URL de Campos HTML.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.html.editor.remove_trailing_brs

Especifica se uma linha vazia que contém um marcador `<br>` é convertida em um `<div> </div>` marcador para campos TinyMCE HTML. Se **verdadeiro**, o marcador será convertido. Se for **falso**, o marcador será deixado como `<br>`.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.html.barra de ferramentas

Tradução automática

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

Configura a barra de ferramentas de edição para campos HTML.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: lista de botões
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.incident_activity.fields

Define quais campos são visíveis no formatador de atividade. Se as atividades forem personalizadas, o sistema atualizará essa propriedade automaticamente.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: lista de campos
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.incident_activity.max_addresses

Especifica o número máximo de endereços a serem listados em um registro de auditoria de e-mail. Se o número de endereços exceder esse limite, a instância truncará a lista após o valor máximo e exibirá um caractere de reticências (...).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão:5
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.incident_alert_activity.fields

Campos do formatador de atividade do plano de comunicação de incidente - a lista de campos rastreados do formulário de plano de comunicação de incidente no formatador de atividade.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: opened_by, work_notes, comentários, severidade, estd_distruruption_time, atual_disruption_time
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.journal.use_html

Especifica se TinyMCE está disponível para campos de diário (**verdadeiro**) ou não (**falso**).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.ui.js_error_notify

Exibe erros de client script para usuários com a função **client_script_admin**. Também exibe uma mensagem de erro genérica para outros usuários que encontram um erro de client script.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**

glide.ui.label.enable

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) usando rótulos, como Mais ativo, Mais recente ou Criado pelo usuário.

Tradução automática

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

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.m.clear_pasteboard_when_backgrounded

Limpa a área de transferência copiar/colar quando a aplicação entra em segundo plano.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Em Categorias, adicione a categoria mobile_post_auth.

glide.ui.max_calendar_duration

Número máximo de dias que uma única entrada de relatório de calendário pode exibir.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 90
- Intervalo de valores possíveis: 90 a 400
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.max_calendar_records

Número máximo de registros salvos em um relatório de calendário.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão se a propriedade não estiver configurada: 10.000
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.m_agents

Lista separada por vírgulas de agentes de navegador considerados navegadores móveis para a Interface do smartphone. Esses navegadores são direcionados para as páginas móveis em vez das páginas completas do navegador.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: iPhone,android_phone,IEMobile,Windows Phone,iPod,Windows CE, BlackBerry, BB10
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.max_ref_dropdown

Número máximo de registros para um campo de referência que é exibido como uma lista de seleção. Se o número de registros disponíveis for maior que este valor, o campo aparecerá como um campo de referência, não como uma lista de seleção.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 25
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.mentions.default_limit

Tradução automática

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

Número de usuários com o mesmo nome exibidos no Editor de composição do fluxo de atividades. Quando definido como verdadeiro, o limite padrão aceita um número que determina quantos usuários com o mesmo nome serão exibidos.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.mobile_agents

Lista separada por vírgulas de agentes de navegador considerados navegadores móveis para a Interface do smartphone legado. Esses navegadores são direcionados para as páginas móveis em vez das páginas completas do navegador.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: iPod, Windows CE, BlackBerry, Android, Opera Mini, IEMobile, Windows Phone, iPhone
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.nav.stripe.select.maxchars

Limite de caracteres numéricos para opções de menu de lista na faixa de navegação. A faixa de navegação aparece na parte superior da página ao usar o UI11.

- Tipo: inteiro
- Valor-padrão: nenhum
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.polaris.experience

Habilita a interface do usuário Next Experience, a página principal e a navegação unificada. Para obter mais informações, consulte IU do Next Experience .

Esta propriedade não afeta nada em espaços, como Platform Analytics Componentes. Espaços, Construtor de IUe recursos relacionados estão sempre habilitados.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro em novas instâncias, falso em atualizações de Tokyo ou anteriores.
- Local: a tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

glide.ui.polaris.global_search

Alterna a função de pesquisa Next Experience.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro quando `glide.ui.polaris.experience` for verdadeiro.
- Local: a tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

glide.ui.polaris.history.url.param_blocklist

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de URL que são excluídos quando o sistema identifica e limpa URLs duplicados do histórico. Esta propriedade se aplica somente à Navegação unificada Next Experience, que é habilitada quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ["tinyId"]
- Local: a tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style

Habilita o estilo de valor realçado em células de lista. Esta propriedade se aplica somente quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro quando `glide.ui.polaris.experience` for verdadeiro.
- Local: a tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

glide.ui.polaris.login.show_ilustrações

Habilita a exibição de gráficos ilustrativos na página de login estilizada. Esta propriedade se aplica somente quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: verdadeiro quando `glide.ui.polaris.experience` for verdadeiro.
- Local: a tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

glide.ui.polaris.menus

Alterna os menus de Navegação unificada no cabeçalho. Esta propriedade se aplica somente quando `glide.ui.polaris.experience` é verdadeiro, o que significa que Next Experience Navegação unificada está habilitada.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro quando `glide.ui.polaris.experience` for verdadeiro.
- Local: a tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

glide.ui.reference.readonly.clique de referência

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) pop-ups de referência em campos de referência somente leitura. Pop-ups e cliques de referência de referência ficarão ocultos por padrão se um client script, política de IU ou ACL tornar o campo somente leitura. Ser capaz de ver ou clicar para acessar o registro de destino não está relacionado ao fato de o campo de referência ser gravável.

Se for **falso**, o administrador poderá substituir a configuração do sistema para um campo específico adicionando o atributo `readonly_clickthrough=true` à entrada do dicionário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.remember_view

Tradução automática

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

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o uso das preferências do usuário para a última exibição.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.remember.me.default

Controla se a caixa de seleção **Lembrar-me** está marcada (**verdadeiro**) ou desmarcada (**falso**) por padrão.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.report.extend_calendar_choices

Controla quais estilos de campo são aplicados durante o realce do calendário. Se for **falso**, os estilos de campo somente na tabela Tarefas serão usados. Se for **verdadeiro**, o calendário usará primeiro os estilos de campo da tabela na qual o relatório se baseia. Se não houver estilos aplicáveis nessa tabela, o calendário usará estilos de campo da tabela Tarefas.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.report.old_report_builder

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o uso da antiga IU do construtor de relatórios.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.section508

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a renderização de texto alternativo no lugar de imagens.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.show_live_feed_activity

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o Live Feed para um registro no formatador de atividade.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**

glide.ui.show_template_bar

Tradução automática

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

Controla se a barra de modelo pode ser exibida na tabela especificada. Por exemplo: glide.ui.show_template_bar.incident = false.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.session_timeleft

Define quanto tempo, em minutos, os usuários têm para estender uma sessão antes que ela expire devido à inatividade.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.active.session.life_span

Define o tempo máximo da sessão para sessões, independentemente da atividade, em minutos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.session_timeout

Define o tempo limite da sessão inativa, em minutos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.stream_icon

Alterna a exibição do botão de fluxo de atividades na tabela especificada. Por exemplo: glide.ui.stream_icon.hr_case = verdadeiro.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.ui.syntax_editor.context_menu

Habilita desabilita o menu de contexto no editor de script.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.syntax_editor.linter.eslint_config

Define as configurações de linting usando o utilitário ESLint.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: todas as regras de ESLint recomendadas estão habilitadas, exceto no-undef, no-unused-vars, no-vazio e semi.
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

Controla se o sistema usa rótulos detalhados para nomes de tabela (**verdadeiro**) ou nomes de tabela literais (**falso**).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.tablet_enabled

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a IU do tablet.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

glide.ui.tablet_agents

Usa a IU do tablet se uma das cadeias de caracteres especificadas (separadas por vírgulas) aparecer no cabeçalho user_agent do navegador.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ipad,android_tablet
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

glide.ui.table.title

Exibe o texto especificado como um breve título de página para a IU do tablet.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ServiceNow
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

glide.ui.tablet.title.ios_webapp

Exibe o texto especificado como o rótulo do ícone da tela inicial padrão usado no iOS versão 6 e posterior.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ServiceNow
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

glide.ui.task.insert

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o uso das opções **Inserir** e **Inserir e Permanecer** em tabelas derivadas de Tarefa (como Incidente, Mudança e Problema).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.textarea.character_counter

Quando **verdadeiro**, exibe uma contagem de caracteres disponíveis para registros e campos de texto de várias linhas.

Tradução automática

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

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.textarea_initial_rows

Define o número de linhas exibidas inicialmente para elementos de formulário de várias linhas. Quando o elemento é selecionado para edição, ele é expandido. Defina este valor como `0` ou em branco para ignorar esta propriedade. Esta funcionalidade é usada para economizar espaço em um formulário quando elementos de várias linhas ocupam muito espaço.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.update_on_iterate

Controla se as atualizações são salvas (**verdadeiro**) ou descartadas (**falso**) quando um usuário clica nas setas azuis em um formulário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.ui_policy_debug

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o registro em log do processamento da política de IU na janela de depuração JavaScript

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ui.user_cookie.life_span_in_days

Define o período de expiração do cookie "lembrar minhas informações".

Nota:
Quando um usuário acessa uma instância com "lembrar-me" habilitado, o acesso redefine o período de expiração do cookie até que o limite de vida útil máximo (glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days) seja atingido.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15 (dias)

Nota:
Valor máximo 30.

- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.user_cookie.max_life_span_in_days

Define um limite máximo para o cookie *`glide.ui.user_cookie.life_span_in_days`* expirar antes de forçar um usuário a se autenticar novamente na 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.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30 (dias)

Nota:
Valor máximo de 365 dias.

- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui.welcome.profile_link

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) permitindo que os usuários cliquem em seus nomes na mensagem de boas-vindas e vejam seu perfil de usuário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: **verdadeiro**em novas instâncias . Em instâncias existentes, **false**.
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.ui11.show_switch_link

Esta propriedade afeta somente uma versão obsoleta da IU. Ele não é mais compatível. Exibe (**verdadeiro**) ou oculta (**falso**) um link de faixa para alternar entre as interfaces UI11 e legadas.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.update.suppress_update_version

Lista separada por vírgulas de tabelas para as quais as atualizações não são rastreadas na tabela Versões [sys_update_version]. Você não pode comparar e reverter versões de tabelas nesta lista.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: sys_user, sys_import_set_row
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.user.default_password

Senha padrão para novos usuários criados a partir de e-mails de entrada. Os usuários devem redefinir a senha no primeiro login.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: senha
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**
- Configurações de proteção de segurança da instância: configure senhas para contas de usuário criadas automaticamente

glide.userauthgate.extauth.check

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) as `UserAuthenticationGate` verificações para mecanismos de autenticação externos e internos.

Tradução automática

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

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.user.trusted_domain

Lista separada por vírgulas de domínios confiáveis para os quais a instância cria automaticamente um usuário convidado com base nos e-mails recebidos. Use um asterisco (*) para confiar em todos os domínios. Se um e-mail não for de um domínio confiável, a instância processará o e-mail de entrada como um "usuário convidado", mas não criará um usuário convidado na instância.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: *
- Local: **Propriedades do sistema** > **E-mail**

glide.workflow.model.cache.max

Número máximo de modelos mantidos no cache do fluxo de trabalho. Você deve reiniciar a instância depois de alterar esta propriedade para aplicar a mudança.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300
- Local: **Fluxo de trabalho** > **Propriedades**

glide.wsdl.definition.use_unique_namespace

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) o uso de um valor de namespace WSDL exclusivo ao publicar uma tabela ServiceNow por meio de serviços Web. Se **verdadeiro**, o namespace de destino do WSDL é www.service-now.com/<table name>.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.wsdl.maximum_hierarchy

Número máximo de níveis hierárquicos retornados em um WSDL quando o SOAP Web Service hierárquico está habilitado. Esta propriedade tem um valor máximo de 3.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.wsdl.show_nillable

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) permitindo que um elemento WSDL seja válido se não tiver conteúdo de elemento, apesar de um {content type} que, de outra forma, exigiria conteúdo.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.ws.use_row_lock

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **verdadeiro**, evite usar o bloqueio de serviço Web atual que se aplica antes de executar a transformação. Use o bloqueio de linha que se aplica após o método OnStart.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.xmlhttp.excessive

Define o número de itens visíveis na metade Disponível de uma caixa de coleção de muitos para muitos ou um para muitos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

glide.xmlprocessor.use_unload_format

Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) o descarregamento do XML usando o formato display_value. Para descarregar usando este formato, adicione o parâmetro `useUnloadFormat=true` ao URL da solicitação.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

google.maps.auto_close

Se for **verdadeiro**, fechará automaticamente a janela de informações atual antes de abrir uma nova. Desmarque a caixa de seleção para permitir que várias janelas pop-up permaneçam abertas de uma só vez.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

google.maps.client

ID de cliente da API do Google Maps para negócios. Este ID de cliente autoriza o uso de produção da API do Google Maps para Empresas. Por padrão, este ID é fornecido por ServiceNow. ServiceNow pode exigir que você adquira um ID de cliente separado com base no seu uso.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: gme-servicenow
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

google.maps.key

Chave de mapa do Google, vinculada ao URL do servidor. Esta chave é a chave privada que autoriza o uso de desenvolvimento do Google Maps.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

Tradução automática

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

google.maps.latitude

Latitude inicial do mapa. Este valor determina a latitude inicial exibida no Google Maps.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 36,008522
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

google.maps.longitude

Iniciando a longitude do mapa. Este valor determina a longitude inicial exibida no Google Maps.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: -95,221764
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

google.maps.max_items

Número máximo de itens a serem exibidos no mapa. Esta configuração determina quantos ícones podem ser exibidos em um mapa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 500
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

google.maps.table

Tabela usada pelo mapa. Esta configuração nomeia a tabela que contém os campos de nome, longitude e latitude.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: cmn_location
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

google.maps.zoom

Iniciando o nível de zoom do mapa (1 é o mais baixo).

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 4
- Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

help.base.default

(Plug-in de ajuda sensível ao contexto) Define o URL base para contextos de ajuda nos quais ServiceNow wiki é **falso** e um URL absoluto não é especificado.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: http://docs.servicenow.com/?context=
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

ajuda.base.servicenow

(Plug-in de ajuda sensível ao contexto) Define a URL base para contextos de ajuda nos quais ServiceNow wiki 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.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: http://docs.servicenow.com/?context=
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

mid.server.rba_debug_powershell

Habilita a depuração no nível de probe para probes do PowerShell. Com esta propriedade habilitada, os probes do PowerShell gravam informações detalhadas da atividade no log MID Server.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Orquestração** > **Propriedades do MID Server**

mid.version.override

Define uma condição de substituição para a versão atual de todos os MID Servers em seu ambiente. Para obter mais informações sobre controle de versão, consulte Propriedades de controle de versão do MID Server .

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nenhum (se esta propriedade for deixada em branco, os MID Servers obterão suas informações de versão da propriedade mid.buildstamp.)
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

par_vis_config.data_source.can_select_indicator

Especifica as funções (separadas por vírgulas) que podem selecionar indicadores como fontes de dados no painel de configuração de visualização de dados. Se estiver vazio, todos os usuários poderão selecionar as origens de indicador às quais têm acesso.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: vazio
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

par_vis_config.live_refresh_rate_min_value

Especifica o intervalo mínimo em segundos para a configuração da **taxa de atualização do Live** na configuração de visualização de dados. Se definido, um usuário ainda poderá definir um valor vazio ou 0.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30 (segundos)
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

par_viz.table_data_max_data_points

Número máximo de pontos de dados para gráficos de visualização de dados com base em origens de tabela.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10000
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

par_viz.table_data_max_groups

Tradução automática

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

Número máximo de grupos a serem exibidos para gráficos de visualização de dados com base em origens de tabela.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 50
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

password_reset.activity_monitor.incident_threshold

Especifica o número máximo de bloqueios antes que um alerta seja emitido.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10 (bloqueios)
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

password_reset.activity_monitor.incident_window

Especifica a quantidade de tempo que é usada para registrar e contar o número de bloqueios do usuário.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 60 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.captcha.ignore

Habilita e desabilita a funcionalidade CAPTCHA.

A aplicação Password Reset usa o Google re-CAPTCHA como o serviço CAPTCHA padrão. Para usar o CAPTCHA do sistema de base, altere a propriedade do sistema [*`password_reset.captcha.google.enabled`* para *`false`*.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.qa.num_enroll

Especifica o número de perguntas que um usuário deve selecionar e responder para ser inscrito no programa de redefinição de senha.

Nota:
Esta propriedade de pergunta de segurança pode ser substituída adicionando um valor para o parâmetro *`num_enroll`* em uma verificação de pergunta de segurança.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5 (perguntas)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.qa.num_reset

Especifica o número de perguntas que um usuário deve responder para verificar sua identidade durante o processo de redefinição de senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 propriedade de pergunta de segurança pode ser substituída adicionando um valor para o parâmetro *num_reset* em uma verificação de pergunta de segurança.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3 (perguntas)
- Valores possíveis: números inteiros que são menores que o número especificado para a propriedade *num_enroll*.
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.request.max_attempt

Especifica o número de tentativas de redefinição de senha que um usuário tem antes de ser bloqueado por um período determinado pelo valor em *max_attempt_window*.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3 (tentativas)
- Local: **Redefinição de senha** > Propriedades

password_reset.request.max_attempt_window

Especifica por quanto tempo um usuário é bloqueado ou impedido de mudar sua senha depois de tentar o número máximo de vezes.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1.440 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.request.retry_window

Especifica o período de tempo antes que a contagem de tentativas de redefinição de senha seja atualizada.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1.440 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.request.success_window

Especifica por quanto tempo um usuário fica bloqueado depois de redefinir a senha com sucesso.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.sms.default_complexity

Especifica o número de caracteres no código SMS que são necessários para um usuário redefinir a senha.

Nota:
Esta propriedade de código SMS pode ser substituída adicionando um valor para o parâmetro de complexidade em uma verificação de código SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: inteiro
- Valor padrão: 4
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.sms.expiry

Especifica a quantidade de tempo, em minutos, até que o código SMS enviado ao usuário expire.

Nota:
Esta propriedade de código SMS pode ser substituída adicionando um valor para o parâmetro de expiração em uma verificação de código SMS.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.sms.max_per_day

Especifica o número máximo de códigos SMS que são enviados a um usuário em um período de 24 horas. Quando um usuário clica no botão **Enviar código de verificação**, o período de 24 horas começa.

Nota:
Esta propriedade de código SMS pode ser substituída adicionando um valor para o parâmetro `max_per_day` em uma verificação de código SMS.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10 (por dia)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.sms.pause_window

Especifica a quantidade de tempo que se passa antes que outro código SMS possa ser enviado a um usuário.

Nota:
Esta propriedade de código SMS pode ser substituída adicionando um valor para o parâmetro `pause_window` em uma verificação de código SMS.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2 (minutos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

password_reset.wf.refresh_rate

Especifica com que frequência o status do fluxo de trabalho deve ser verificado. Representado na barra de andamento do processo de redefinição de senha.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 90000 (milissegundos)
- Local: **Redefinição de senha** > **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.

password_reset.wf.timeout

Especifica o tempo máximo de espera, em milissegundos, para o fluxo de trabalho ser executado. O fluxo de trabalho é acionado durante a solicitação de redefinição de senha quando o usuário clica em **Enviar**.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 500 (milissegundos)
- Local: **Redefinição de senha** > **Propriedades**

promin.show_records.limit

Especifica o número máximo de registros que podem ser retornados para um arco ou nó para o link **Mostrar registros** exibir. Se forem retornados mais registros do que o limite definido, o link não será exibido.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100.000 (registros)
- Local: adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

recall_me.max_duration_in_days

Define um limite máximo para o cookie *remember_me_cookie.duration_in_days* expirar antes de forçar um usuário a se reautenticar na instância.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30 (dias)

  Nota:
  Valor máximo de 365 dias.

- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

lembrar_me_cookie.duração_em_dias

Define a expiração padrão do cookie "lembrar minhas informações". Quando um usuário faz login com "lembrar minhas informações" habilitado, cada login dentro do limite de expiração redefine o período de expiração.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 15 (dias)

  Nota:
  Valor máximo de 30 dias.

- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

sa_analytics.aggregation.include_service

Inclui todos os ICs para agregação de alertas. Se for **falso**, incluirá somente ICs não relacionados a um serviço de negócios.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

sa_analytics.aggregation_enabled

Tradução automática

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

Habilita a agregação de alertas. Habilita a agregação de alertas correlacionados para serviços e grupos de alertas.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

sa_analytics.alert.severity_threshold

Limite de severidade de alerta, acima do qual os alertas são incluídos na análise. Somente alertas com severidade acima do limite são incluídos nas agregações de alertas e na análise de IC de causa raiz.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: informações
- Outros valores possíveis:
  - Aviso
  - Secundário(a)
  - Principal
  - Crítico
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

sa_analytics.rca_enabled

Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) a análise de causa raiz para serviços de negócios. Habilita o RCA para alertas associados a serviços de negócios, para identificar ICs de causa raiz.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

sa_analytics.rca.input_purge_days

Limpar tabelas de preparação (em dias). Número de dias que a entrada RCA é mantida antes de ser limpa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 90
- Intervalo de valores possíveis: 30-180
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

sa_analytics.rca.learner_group_interval_secs

Critérios de intervalo de tempo (em segundos) para agrupar alertas. Intervalo em que os alertas devem ser criados para serem incluídos em um grupo.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300
- Intervalo de valores possíveis: 60-900
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

sa_analytics.rca.learner_query_interval_secs

Tradução automática

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

Período de tempo (em segundos) a partir do qual os alertas serão incluídos para análise. Período passado a partir do qual os alertas serão incluídos na análise de agregação de alertas.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 86400
- Intervalo de valores possíveis: 43200-86400
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

sa_analytics.rca.output_purge_days

Número de dias que a saída RCA é mantida antes de ser limpa.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3
- Intervalo de valores possíveis: 3-5
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

sa_analytics.rca.query_probability_threshold

Limite de percentual de pontuação de confiança, acima do qual os grupos de alertas correlacionados de RCA aparecem no painel Gestão de eventos e no console de alertas. Pontuação de confiança que deve ser atendida por grupos de alertas correlacionados de RCA antes que os grupos sejam exibidos no painel Gestão de eventos e no console de alertas.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0
- Intervalo de valores possíveis: 0-100
- Local: **Agregação de Alertas e RCA** > **Propriedades**

sam.install_deletion_deadline

Define o número de dias após o qual uma instalação de software será excluída se não for descoberta com o item de configuração. Use um valor maior do que o número de dias entre execuções Descoberta consecutivas.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 7
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

security.list.internal.domains

Outros domínios (exceto aqueles na lista separada por vírgulas nesta propriedade) são classificados como domínios de e-mail externos. As contagens de e-mails recebidos desses domínios externos são exibidas na métrica E-mails de entrada externos no Instance Security Center.

- Tipo: cadeia de caracteres de opção
- Valor padrão: Nenhum
- Outros valores possíveis: lista separada por vírgulas de todos os domínios de e-mail internos da organização.
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

sn_acc_visibility.set_assigned_to

Tradução automática

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

Determina se o atributo Atribuído a será substituído por ACC-V ou não.

- Tipo: booleano
- Valor padrão: falso

sn_acc_visibility.assigned_to_user_order

Define a origem do usuário Atribuído a e sua prioridade para ACC-V. A ordem das origens de nome de usuário definidas é usada para definir a prioridade com base na qual o usuário Atribuído a é definido para um IC de computador. Por exemplo, computer_system_username, log_in_users. Essas duas origens diferentes decidem qual nome de usuário derivado de qual origem tem preferência ao decidir o atributo Atribuído a para um IC de computador.

computer_system_username: a origem é derivada do comando nativo da máquina Windows wmic computersystem get user username.

Logged_in_users: a origem é OsQuery, que obtém usuários conectados da tabela OsQuery.

- Tipo: cadeia de caracteres de opção
- Valor padrão: computer_system_username, log_in_users

sn_acc_visibility.persist_os_user_type

Persiste o tipo de usuários nos quais você está interessado para o ACC-V.

- Tipo: parâmetro separado por vírgula
- Valor padrão: local, sistema

sn_agent.disco_minimum_threshold_for_rediscovery_minutes

O número mínimo de minutos desde o último Aprimorado Descoberta em um determinado IP antes que uma redescoberta possa ser acionada. Isso ajuda a evitar o Aprimorado Descoberta muito frequente nos casos em que uma rede tem uma interrupção ou um laptop é reiniciado repetidamente.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 60

sn_agent.disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco

Se verdadeiro, verifica se já existe IC descoberto com critérios de correspondência (discovery_source = ServiceNow) e, em vez de redescobrir, vincula o registro do agente ao IC existente.

- Tipo: booleano
- Valor padrão: verdadeiro

sn_agent.disco_ci_clobber_of_agentless_disco_threshold_days

O número máximo de dias desde que um IC existente foi descoberto usando o Discovery sem agente, ao qual o IC existente se vincula, em vez de redescobri-lo usando o agente. Isso entra em vigor quando disco_disable_ci_clobber_of_agentless_disco é verdadeiro e faz um longo período de tempo (mais de 14 dias, por padrão) desde que um discovery_source não ACC (como ServiceNow) descobriu o IC. Quando esse limite for excedido, o Avançado Descoberta terá permissão para executar e destruir um IC existente, independentemente de um IC ter sido descoberto anteriormente por um discovery_source não ACC. Isso permite que os dados descobertos mais recentes estejam presentes no CMDB.

Tradução automática

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

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 14

sn_agent.host_data_collection.disable_when_container

Se verdadeiro, quando ocorrer a coleta de dados do host e for descoberto que o Agent Client Collector está sendo executado em um contêiner, os dados de entrada não serão processados e o status da coleta de dados do host será definido como desabilitado.

- Tipo: booleano
- Valor padrão: verdadeiro

sn_acc_visibility.persist_sam_usage_metrics

Habilite para aproveitar a funcionalidade de medição básica do SAM. Se este sinalizador estiver definido como verdadeiro, depois de buscar detalhes sobre todos os softwares instalados, incluindo a hora do último acesso via osquery, as informações vão para a tabela Uso de software [samp_sw_usage]. O plug-in SAM também precisa ser habilitado para persistir as informações.

- Tipo: booleano
- Valor padrão: verdadeiro

sn_app_insights.minutos_entre_triggers

Quantos minutos esperar antes de enviar uma notificação para um gatilho de métrica idêntico.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30

sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores

O fator de normalização dos dados da métrica de semáforos no modelo de previsão p1.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 21

sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load

O fator de normalização dos dados da métrica sys_load no modelo de previsão p1.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 923

sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown

O número de minutos consecutivos "sem previsão de p1" necessários para sair do estado de alerta p1.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão:5

sn_app_insights.p1_predict_threshold

A confiança mínima necessária para o modelo de previsão p1 prever um estado de alerta p1.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 90

sn_bm_client.dashboard_display_unit

Tradução automática

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

Unidade de tempo a ser usada para valores de KPI no painel de Benchmarks. As opções são **Horas** ou **Dias**.

- Tipo: lista de seleção
- Valor padrão: dias
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_initial_limit

Define o número de registros change_request a serem exibidos no carregamento da programação de mudança.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 40
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_scroll_load_limit

Define o número de registros change_request a serem exibidos conforme a programação de mudança é rolada.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 20
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

sn_chg_soc.change_soc_total_limit

Define o número total de registros change_request que podem ser exibidos em uma programação de mudança.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

sn_chg_soc.landing_page.pinned_notification

Mostra uma mensagem para fixar ou desafixar uma programação de mudança.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

sn_chg_soc.schedule_window_days

Especifica o número de dias a serem fatorados antes e após o respectivo início/término de um registro change_request ao exibir períodos de blackout e de janela de manutenção na página Programação de mudança.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

sn_disco_cd.scheduled_job_time_out_in_mins

Esta propriedade define o valor do tempo máximo de execução do trabalho programado para Recursos de Nuvem em minutos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: inteiro
- Valor padrão: 120

sn_disco_certmgmt.cert_task_default_approval_group

Esta propriedade é usada para definir o nome do Grupo de Aprovação padrão para Gestão e inventário de certificações para processos de aprovação manuais para solicitar novos, renovar ou revogar certificados somente para fluxos de trabalho automatizados. Você pode adicionar mais de um grupo de aprovação, separados por vírgulas. A tarefa escolhe o grupo de domínio atual primeiro e, em seguida, o grupo de domínio global. Se nenhum grupo for encontrado, a tarefa falhará.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum

sn_disco_certmgmt.default_cert_order_validity_period

Esta propriedade é usada para definir o período de validade do pedido de certificação que está sendo feito em Gestão e inventário de certificações.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000 dias

sn_disco_certmgmt.default_cert_task_priority

Esta propriedade é usada para configurar as prioridades de tarefa Nova e Renovada em Gestão e inventário de certificações. Aceita os valores 1, 2, 3, 4 e 5. Se algum valor inválido (<1 || > 5 || outras cadeias de caracteres) for fornecido, o valor será revertido para P3.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3 (se a propriedade não existir)

sn_disco_certmgmt.default_revoke_cert_task_priority

Esta propriedade é usada para configurar Revogar prioridades de tarefa em Gestão e inventário de certificações. Aceita os valores 1, 2, 3, 4 e 5. Se algum valor inválido (<1 || > 5 || outras cadeias de caracteres) for fornecido, o valor será revertido para P1.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1 (se a propriedade não existir)

sn_global_searchui.hide_results_count

Oculta (**verdadeiro**) ou exibe (**falso**) o número de registros correspondentes para grupos de pesquisa e tabelas na página de pesquisa global.

Para modificar essa propriedade, selecione **IU de pesquisa global aprimorada** no seletor de aplicações antes de abrir a tabela Propriedades do sistema.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

sn_nowassist_va.com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search_conversational_catalogs

Nos resultados da Pesquisa com IA de descoberta do tópico do MID, altere o valor para verdadeiro para mostrar os resultados do catálogo. 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.

esses resultados da Pesquisa de IA do tópico do MID mostram somente os resultados da base de conhecimento.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

assinatura.custom_table.enforce_entitlement

Você pode habilitar proteções em torno de tabelas personalizadas ao usar determinados aplicativos, como o Mobile Studio, em um ambiente de produção ou não de produção.

Quando definida como **verdadeiro**, a propriedade limita a lista de tabelas personalizadas disponíveis em aplicações como o Mobile Studio para aquelas que você tem direito de usar, com base nas assinaturas ativas presentes em sua instância. Se você quiser remover essas proteções, definir a propriedade como **falsa** permite que você acesse todas as tabelas personalizadas, independentemente dos direitos de assinatura ativos.

- Tipo: booleano
- Valor padrão:
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

Nota:
Definir esta propriedade como **falsa** permite que você use aplicações com tabelas personalizadas que podem não estar autorizadas. Consulte a descrição do serviço das suas assinaturas ativas para determinar quais tabelas personalizadas (se houver) você tem direito de usar com as aplicações selecionadas.

sys_par_insights_enabled

Habilita o recurso de análise proativa.

- Tipo: verdadeiro/falso (booliano)
- Valor padrão: verdadeiro
- Local: para mudar o valor, crie esta propriedade na tabela Propriedades do sistema.
- Mais informações: Adicionar uma propriedade do sistema

tablet.rodapé.texto

Texto que aparece no rodapé da IU do tablet.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Direitos autorais ServiceNow 2012
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

texto.cabeçalho.tablet

Texto que aparece no lado direito do cabeçalho da IU do tablet.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ServiceNow
- Local: **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU do Tablet**

Adicionar uma propriedade do sistema

Adicione ou crie uma propriedade para controlar o comportamento do sistema.

Adicionar uma propriedade do sistema

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para obter mais informações sobre como criar propriedades do sistema para suas próprias aplicações, faça o treinamento em ServiceNow® Site do desenvolvedor .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Algumas propriedades no sistema não são visíveis em uma instância por padrão e devem ser adicionadas à tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Se um recurso exigir a adição da propriedade, você poderá adicionar uma propriedade do sistema.

Importante:
As propriedades do sistema armazenam informações de configuração que raramente ou nunca mudam. Cada vez que você altera ou adiciona uma propriedade do sistema, o sistema limpa o cache para manter todos os nós do cluster em sincronia. Essa limpeza de cache tem um custo de desempenho muito alto por um a 10 minutos, o que pode causar uma indisponibilidade se feito excessivamente. Para evitar essas indisponibilidades, não use uma propriedade do sistema para armazenar informações de configuração que mudam mais de uma ou duas vezes por mês. Em vez disso, use uma tabela personalizada para armazenar informações de configuração que mudam regularmente.

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. Verifique se a propriedade não existe pesquisando o nome da propriedade.
3. Selecione **Novo**.
4. Preencha o formulário de propriedade do sistema usando o nome do banco de dados da propriedade.

   Certifique-se de especificar o **tipo** de dados correto e adicionar o novo valor que você deseja que a propriedade use.

   As propriedades adicionadas já contêm valores padrão. Você adiciona propriedades para mudar este valor.

Campo	Descrição
Nome	Nome da propriedade que você está criando.
Descrição	Insira um resumo, uma frase que descreva a função da propriedade.
Escolhas	Valores separados por vírgula para uma lista de seleção. Se você precisar de um valor e um rótulo de lista de seleção diferentes, use um sinal de igual (=) para separar o rótulo do valor. Por exemplo, `Azul =`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	0000FF, Vermelho = FF0000, Verde = 00FF00 exibe **Azul**, **Vermelho**e **Verde** na lista e salva o valor hexadecimal correspondente no campo de valor da propriedade.
Tipo	Selecione o tipo de dados apropriado na lista (por exemplo, **inteiro**, **cadeia de caracteres** ou **verdadeiro|falso)**.
Valor	Defina o valor desejado para a propriedade. Todos os valores de propriedade são armazenados como cadeias de caracteres. Ao recuperar propriedades por meio do método `gs.getProperty()`, trate os resultados como cadeias de caracteres. Por exemplo, uma propriedade verdadeiro|falso retorna "verdadeiro" ou "falso" (cadeias de caracteres), não o equivalente booliano.
Ignorar cache	O sistema armazena valores de propriedade do sistema em caches do lado do servidor para evitar a consulta de definições de configuração no banco de dados. Quando você altera um valor de propriedade do sistema, o sistema sempre limpa o cache da tabela sys_properties. Use este campo para determinar se o valor desta propriedade deve ser liberado de todos os outros caches do lado do servidor. A caixa de seleção padrão desmarcada significa que o sistema limpará todos os caches do lado do servidor e recuperará o valor da propriedade atual do banco de dados. Deixe a caixa de seleção desmarcada quando quiser garantir que todos os caches tenham o valor da propriedade atual. Marque a caixa de seleção para ignorar a liberação de alguns caches do lado do servidor, liberando somente o cache da tabela sys_properties e preservando o valor da propriedade anterior em todos os outros caches. Esta opção evita o custo de desempenho de liberar todos os caches e recuperar novos valores de propriedade. Normalmente, você só deve marcar a caixa de seleção e habilitar o recurso de ignorar o cache quando há uma propriedade do sistema que muda com mais frequência do que uma vez por mês e o valor da propriedade só é armazenado na tabela sys_properties.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Privado	Defina esta propriedade como verdadeira para impedir que esta propriedade seja importada por meio de conjuntos de atualizações. Manter as propriedades do sistema privadas evita que as configurações em uma instância substituam os valores em outra instância. Por exemplo, talvez você não queira que uma propriedade do sistema em uma instância de desenvolvimento use o mesmo valor de uma instância de produção.
Funções de leitura	Defina as funções que têm acesso de leitura a esta propriedade.
Funções de gravação	Define as funções que têm acesso de gravação nesta propriedade.

5. Selecione **Enviar**.
   Dependendo do nome da propriedade, um administrador pode ser capaz de mudar seu valor somente por meio de um novo módulo. Ele também pode aparecer em uma das páginas de Propriedades em Propriedades do Sistema.

Nota:
Se a caixa de seleção **Ignorar cache** estiver marcada, o sistema limpará o cache do servidor quando o parâmetro for alterado.

Criar um módulo de propriedades do sistema

Você pode adicionar um módulo no navegador de aplicações para acessar a lista de propriedades do sistema. Este módulo facilita a adição de propriedades à tabela Propriedades do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação**.
2. Pesquise a aplicação à qual você deseja adicionar a tabela de propriedades, por exemplo **, Propriedades do sistema**.
   Selecione uma aplicação que seja restrita à função de administrador para que usuários não administradores não possam acessá-la.
3. Na lista relacionada Módulos, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos do formulário.

Campo	Descrição
Título	Nome do módulo. Por exemplo, **Todas as propriedades**.
Menu de aplicação	Especifica o nome do menu da aplicação em que o módulo aparece. Este campo deve ser preenchido automaticamente com o nome da aplicação da qual você acessou a lista relacionada Módulos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 link	Especifica o tipo de link que este módulo abre. Para obter uma lista de propriedades do sistema, selecione **Lista de registros**.
Tabela	Especifica a tabela usada pelo módulo. Selecione **Propriedades do sistema [sys_properties]**.

5. Clique em **Enviar**.
6. Verifique se o módulo foi criado.
   Por exemplo, navegue até **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.

O que Fazer Depois

Se você quiser incluir parâmetros adicionais para a lista de módulos de propriedades do sistema, consulte Criar um módulo .

Processar erros HTTP 500

O erro HTTP 500 é uma mensagem de erro genérica que o Internet Explorer passa para você quando o site falha por um motivo ou outro, mas ele não fornece informações úteis por si só.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Podemos mudar essa configuração para permitir que você veja e leia qual é o erro real. Boas informações de erro são essenciais para a depuração de qualquer aplicação, e o erro HTTP 500 pode, de fato, fornecer mais informações para a equipe Suporte e atendimento ao cliente.

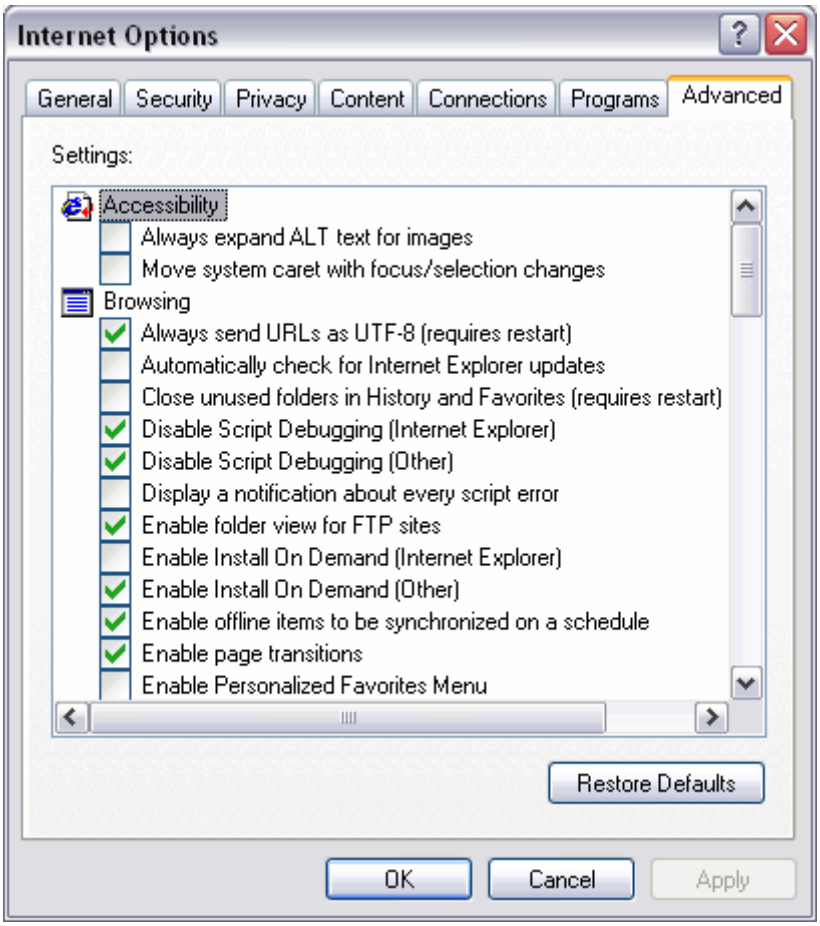
Para habilitar o Internet Explorer para mostrar a causa raiz de qualquer erro no seu código, você precisa fazer uma mudança na janela Opções da Internet. Você pode acessar a janela Opções da Internet selecionando o item **Opções** da Internet no menu **Ferramentas** na parte superior do Internet Explorer.

Tradução automática

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

Procedimento

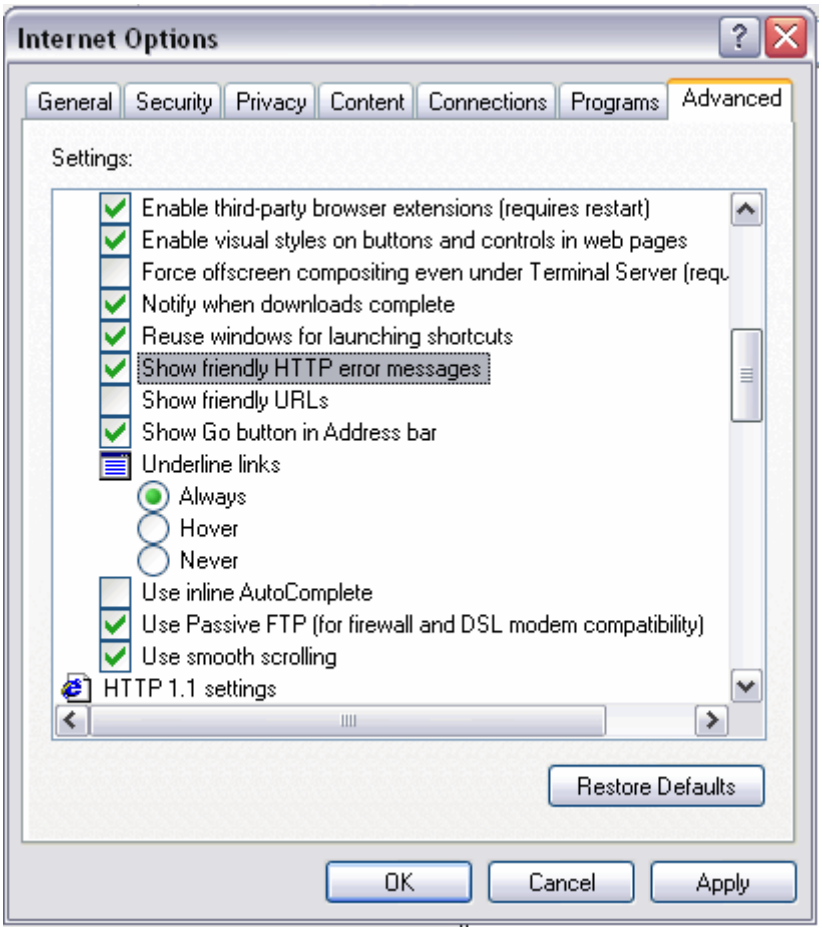
1. Selecione a guia **Avançado**.



Acessar as opções avançadas exibe uma janela que contém muitas configurações que podem ser alteradas no Internet Explorer. Essas configurações são divididas em categorias. A categoria que nos interessa é a Categoria de **Navegação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Role a janela para baixo e localize a caixa de seleção **Mostrar mensagens de erro HTTP amigáveis**. Por padrão, esta caixa está marcada para ocultar o erro real dos usuários. Depois de localizar esta caixa de seleção, remova a seleção e clique no botão **OK**.

Resultado

Agora você pode relatar todas as páginas de problemas com as quais teve dificuldade e ver a mensagem de erro real que está sendo gerada. Depois que você puder ver qual é a mensagem de erro real, fornecer informações de depuração para a equipe Suporte e atendimento ao cliente se tornará muito mais fácil.

Limites de tamanho de complexidade e associação de consulta

A plataforma usa um banco de dados relacional para armazenar dados. A recuperação de dados pode envolver várias junções para criar um único conjunto de resultados. Embora essas junções geralmente sejam simples, em determinados casos, o sistema pode emitir junções muito grandes para reunir um grande número (> 20) de tabelas.

Os mecanismos de banco de dados normalmente lidam com várias junções muito bem. O modelo relacional pressupõe que as junções sejam acessíveis e eficientes, e isso geralmente é verdadeiro. Raramente, no entanto, junções excessivamente grandes podem causar um problema de desempenho do banco de dados.

Para atenuar essa possível complexidade, use a propriedade a seguir para limitar a complexidade e o tamanho da junção.

Navegue até **Propriedades do sistema > Sistema** e localize a propriedade com esta 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.

Número máximo de junções de banco de dados por consulta. Valores menores fazem com que o sistema emita um número maior de consultas menos complexas. Valores maiores reduzem o número de consultas ao custo de complexidade adicional por consulta. Na ausência de problemas de banco de dados conhecidos decorrentes de grandes contagens de junções, essa propriedade deve permanecer inalterada.

Esta propriedade especifica o número máximo de junções que o sistema prefere fazer. Em determinados casos de edge, consultas mais complexas podem precisar ser emitidas, mas geralmente não será emitido mais do que esse número de junções. Por exemplo, um valor de 10 resultará em não mais de 10 tabelas unidas em qualquer consulta.

O sistema deve compensar o número menor de junções emitindo mais consultas para recuperar os dados necessários. Portanto, diminuir esse número resultará no envio de mais consultas ao banco de dados. Na maioria dos casos, ajustar esse parâmetro é contraproducente.

Nota:
Na ausência de problemas de banco de dados conhecidos decorrentes de grandes contagens de junções, este parâmetro deve permanecer inalterado.

Proxy da Web

Várias propriedades oferecem suporte à configuração de proxy da Web.

Nota:
Defina essas propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Propriedades de configuração de proxy

Propriedade	Descrição	Exemplos
glide.http.proxy_host	Especifique o nome do host ou o endereço IP do servidor proxy. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum	proxy.company.com, 192.168.34.54
glide.http.proxy_port	Especifique o número da porta do servidor proxy. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum	8080, 9100
glide.http.proxy_username	Especifique o nome de usuário usado para autenticar o servidor proxy. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum	proxyusuário
glide.http.proxy_password	Especifique a senha usada para autenticar o servidor proxy. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum	password

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição	Exemplos
glide.email.override.url	Defina o URL a ser usado em links enviados por e-mail no lugar do URL da instância. O URL deve terminar com `nav_to.do`. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: URL da instância	https://servicenow.customerdomain.com/produção/nav_to.do

Autenticação de NTLM

O NTLM é o mais complexo dos protocolos de autenticação compatíveis com um servidor Web básico.

O NTLM é o mais complexo dos protocolos de autenticação compatíveis com um servidor Web básico, como HttpClient. É um protocolo proprietário projetado por Microsoft sem especificação disponível publicamente. As primeiras versões do NTLM eram menos seguras do que a autenticação Digest devido a falhas no design. No entanto, eles foram corrigidos em um pacote de serviço para Windows NT 4 e o protocolo agora é considerado mais seguro do que a autenticação Digest.

A autenticação NTLM requer que uma instância de NTCredentials esteja disponível para o nome de domínio do servidor ou as credenciais padrão. Como o NTLM não usa a noção de realms, o HttpClient usa o nome de domínio do servidor como o nome do realm. Além disso, o nome de usuário fornecido para NTCredentials não deve ser prefixado com o domínio:

- Correto: adriano
- Incorreto: DOMAIN\adrian

Existem algumas diferenças significativas na maneira como o NTLM funciona em comparação com a autenticação básica e de resumo. Essas diferenças geralmente são tratadas por HttpClient. No entanto, entender essas diferenças pode ajudar a evitar problemas ao usar a autenticação NTLM.

- A autenticação NTLM funciona quase exatamente da mesma forma que qualquer outra forma de autenticação em termos da API HttpClient. A única diferença é que você precisa fornecer NTCredentials em vez de UsernamePasswordCredentials (NTCredentials na verdade estende UsernamePasswordCredentials para que você possa usar NTCredentials diretamente em toda a aplicação, se necessário).
- O domínio para autenticação NTLM é o nome de domínio do computador que está sendo conectado. Isso pode ser problemático porque os servidores geralmente têm vários nomes de domínio. Somente o nome de domínio ao qual HttpClient se conecta, conforme especificado pelo HostConfiguration, é usado para pesquisar as credenciais. Ao testar inicialmente a autenticação NTLM, é melhor passar o domínio como nulo, que é usado como padrão.
- O NTLM autentica uma conexão e não uma solicitação. Portanto, você precisa autenticar sempre que uma nova conexão é feita e manter a conexão aberta durante a autenticação é vital. Por esse motivo, o NTLM não pode ser usado para autenticar com um servidor proxy e o servidor Web, nem pode ser usado com conexões HTTP 1.0 ou servidores Web que não oferecem suporte a manutenção de atividade de HTTP.

Nota:
Defina essas propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Tradução automática

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

Autenticação de NTLM

Propriedade	Descrição	Exemplos
glide.http.proxy_ntusername	Especifique o nome de usuário usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum	username
glide.http.proxy_ntpassword	Especifique a senha usada para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum	password
glide.http.proxy_nthost	Especifique o nome do host usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum	nthost
glide.http.proxy_ntdomain	Especifique o domínio usado para autenticar o servidor proxy com autenticação NTLM. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum	DOMÍNIO

Servidores proxy para clientes SOAP

Os administradores podem especificar configurações de proxy separadas para clientes SOAP, como o MID Server ou o ODBC Driver.

Para especificar um servidor proxy para um MID Server, consulte Configuração do MID Server.

Para especificar um servidor proxy para o ODBC Driver, consulte Configurar ODBC para usar servidores proxy.

Ignorar o servidor proxy

Os administradores podem configurar a instância para ignorar o servidor proxy para URLs ou padrões de URL específicos.

Normalmente, os endereços internos não precisam de um servidor proxy para comunicações SOAP.

Ignorar o servidor proxy

Propriedade	Descrição	Exemplos
glide.http.proxy_bypass_list	Especifique a lista separada por ponto e vírgula de endereços que ignoram o servidor proxy. Use um asterisco como caractere	127.0.0.1;*.internal.com;localhost

Tradução automática

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

Ignorar o servidor proxy

Propriedade	Descrição	Exemplos
	curinga para especificar todo ou parte de um endereço. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]	

Central de administração

Central de administração fornece um hub central para que os proprietários e administradores da plataforma acessem os recursos da plataforma, descubram novas aplicações e obtenham informações inteligentes e acionáveis.

Use a aplicação Central de administração para descobrir a capacidade das aplicações disponíveis e como elas podem ser implementadas para trabalhar para alcançar seu objetivo de negócio.

Iniciar

Explorar	Descoberta	Operar
Saiba mais sobre a Central de administração.	Descubra Blueprints de adoção, jornadas de adoção recomendadas organizadas por resultado de negócios.	Saiba mais sobre os recursos configuráveis da Página inicial do administrador .

Tradução automática

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

Configurar

Saiba mais sobre como configurar aplicações com o Hub de configuração

.

Visão geral Central de administração

Central de administração fornece um controle centralizado da instância para os administradores com fácil acesso aos recursos da plataforma, aplicações e painéis de administrador configuráveis.

A primeira experiência de parada em Central de administração é a página inicial do administrador. Ele ajuda a gerenciar e rastrear todo o seu trabalho administrativo em uma experiência de página única. Você pode priorizar seu trabalho com base nos dados da instância. Consulte Página Inicial do Administrador para obter mais informações sobre os recursos da página inicial do administrador.

Central de administração oferece acesso fácil a uma série de aplicações importantes de que os administradores precisam. Você pode acessar essas aplicações diretamente do menu **Administrador** na página inicial do administrador.

- Adoption Blueprints: Adoption Blueprints lista as aplicações e os recursos disponíveis que são recomendados para atingir os objetivos de negócios. Você pode direcionar as melhorias de negócios estratégicas com um conjunto de aplicativos e recursos. Para obter mais informações, consulte Blueprints de adoção.

  Nota:
  O recurso da plataforma Adoption Blueprints está disponível por padrão com upgrade de instância para Tokyo e acima.

- Administrador do Now Assist: o console Administrador do Now Assist fornece acesso rápido e sem esforço às informações importantes de que você precisa para definir, configurar e monitorar Now Assist recursos e habilidades. Para obter mais informações, consulte Now Assist Admin console .
- Gerenciador de aplicações: como administrador, você pode instalar, atualizar e gerenciar aplicações e plug-ins licenciados em sua instância usando a aplicação Gerenciador de aplicações. Para obter mais informações, consulte Application Manager .

Tradução automática

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

Nota:
A aplicação da Store Application Manager está disponível por padrão com o upgrade de instância de Vancouver e superior.

- Security Center: use a aplicação Security Center para ajudar sua organização a manter a segurança de suas implantações ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Security Center .

  Nota:
  Security Center está disponível por padrão a partir da versão Vancouver e superior com o upgrade da instância. Para as versões anteriores, você pode instalá-lo na loja ServiceNow.

- Gestão de assinaturas: gerencie proativamente suas assinaturas e monitore o uso de assinaturas em suas instâncias usando a aplicação Gestão de assinaturas. Para obter mais informações, consulte Gestão de assinaturas.

  Nota:
  A versão legada Gestão de assinaturas está disponível por padrão com a versão Vancouver. Você pode instalar a nova versão de Gestão de assinaturas em sua instância [Vancouver de ServiceNow® Store. Você também pode ter a versão legada e a nova na sua instância Vancouver.

- Hub de configuração: acesse e amplie todos os detalhes relevantes relacionados às aplicações selecionadas usando a aplicação Hub de configuração. Você também pode rastrear e exibir mudanças delta, licenças alocadas em excesso e personalizações em uma única tela. Consulte Hub de configurações para obter mais detalhes.

  Nota:
  A aplicação da Store do Configuration Hub está disponível por padrão com atualização de instância do Vancouver patch 2 e superior.

Você também pode acessar o Admin Experience Product Hub no ServiceNow Communitypara obter recursos adicionais sobre a Central de administração e as aplicações.

Página Inicial do Administrador

Gerencie e rastreie seu trabalho administrativo diário e suas ferramentas em sua instância acessando rapidamente os cartões no painel. Isso ajuda você a se manter atualizado sobre incidentes ou problemas de alta prioridade na instância que podem precisar de atenção imediata.

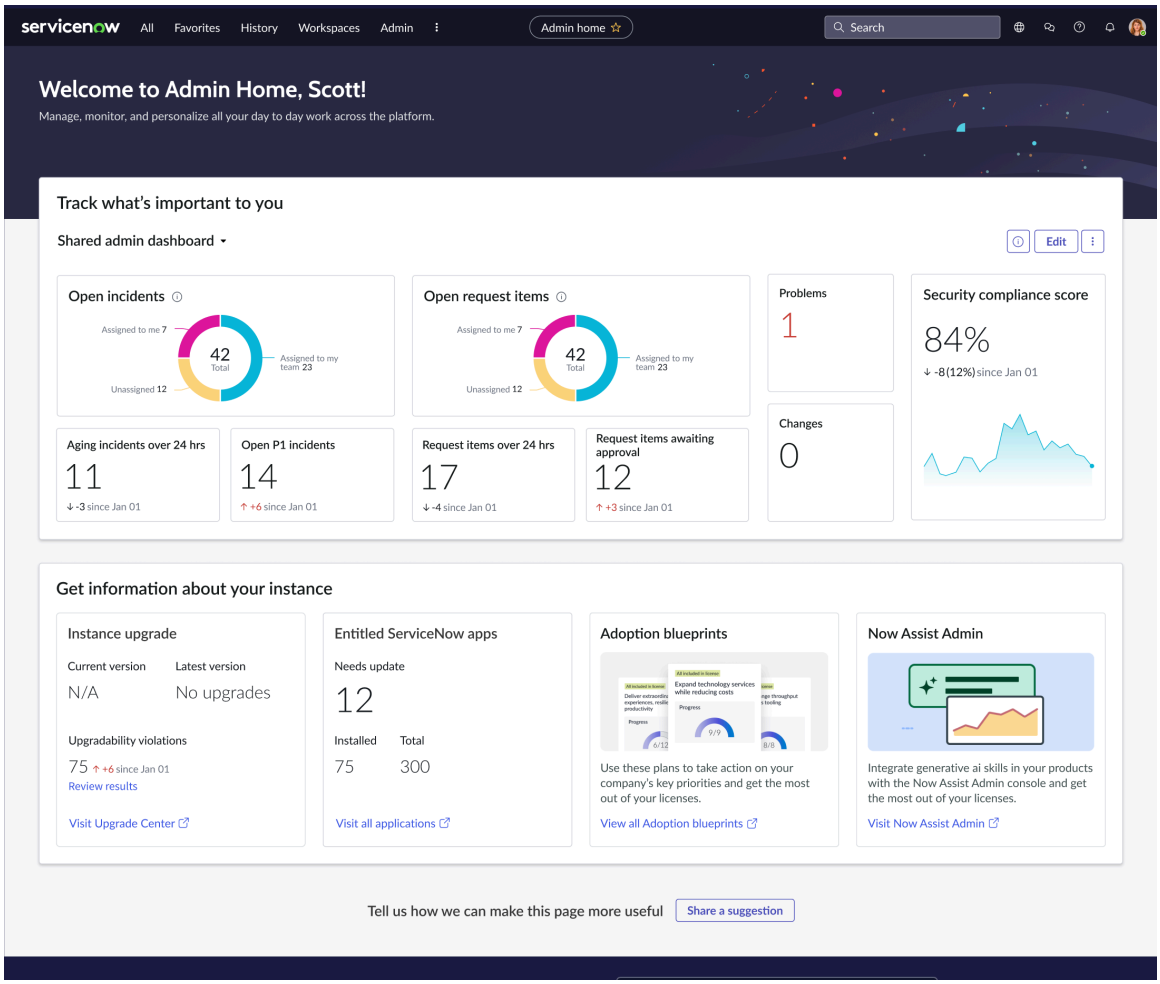
Assista ao vídeo detalhado para obter mais informações.

Use a página inicial do administrador avançada para realizar o seguinte:

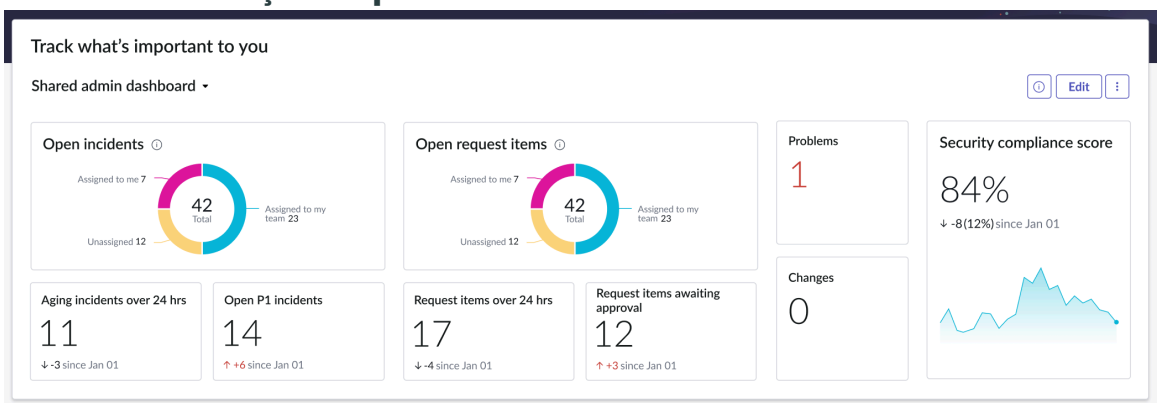
- Receber notificações dos incidentes críticos e de prioridade alta
- Mantenha-se atualizado sobre os problemas e as mudanças na instância
- Crie e alterne para seu painel personalizado com base no que é mais importante para você
- Mantenha-se atualizado sobre a versão atual, o upgrade programado e o status das aplicações licenciadas em sua instância
- Obtenha uma exibição abrangente de página única das mudanças delta na 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.



Rastrear informações importantes



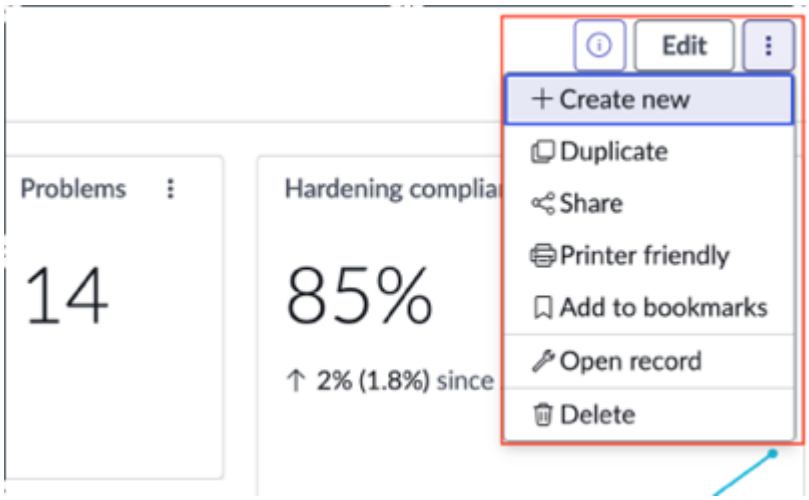
A seção **Rastrear o que é importante para você**da página inicial do administrador fornece informações sobre as principais informações, como incidentes em aberto, solicitações em aberto etc. Essas informações estão disponíveis em um painel compartilhado padrão. Você pode clicar em cada cartão para exibir mais informações.

Nota:

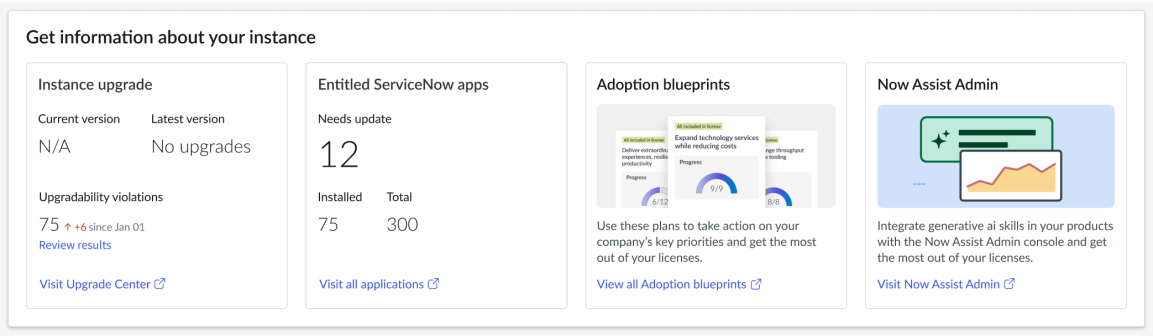
Você não pode adicionar ou remover cartões do painel do administrador compartilhado. Em vez disso, para modificar os cartões, você deve primeiro criar um novo painel selecionando **Criar novo** painel. Em seguida, modifique o novo painel conforme necessário e compartilhe-o com outros administradores usando a opção **Compartilhar**.

Tradução automática

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



Obter informações sobre sua instância

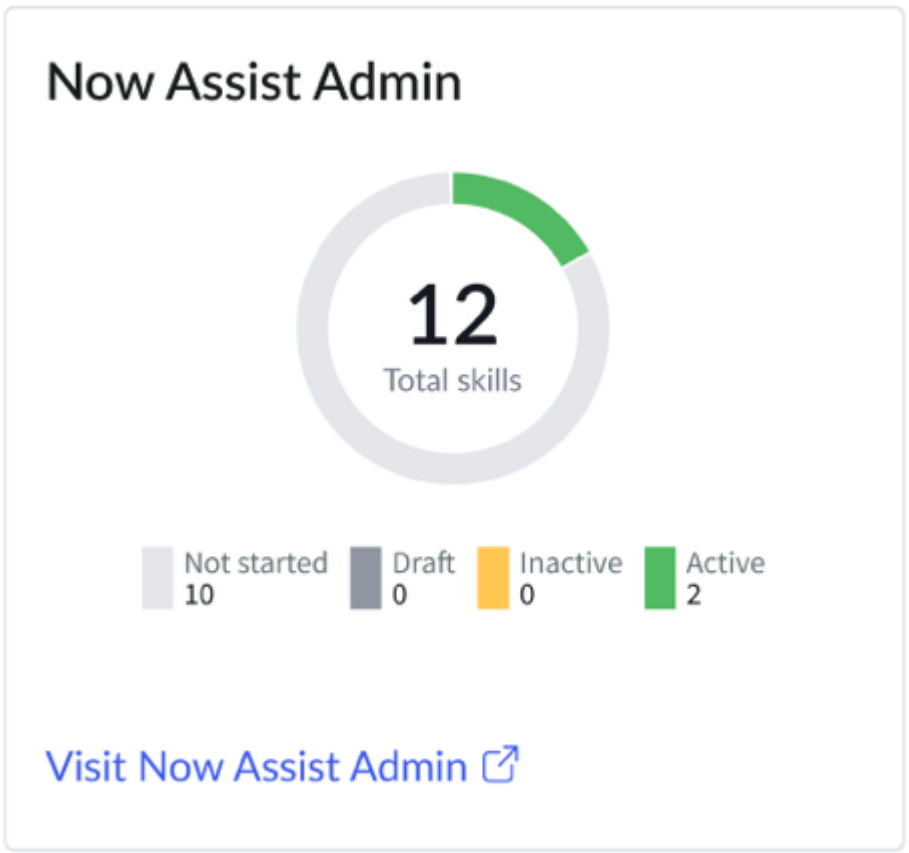


A seção **Obter informações sobre sua instância**da página inicial do administrador mostra informações sobre [] a versão atual da sua instância, violações e atualização programada. Ele também mostra o status das aplicações licenciadas como uma lista de aplicações instaladas em sua instância e as aplicações que precisam ser atualizadas, bem como um cartão com fácil acesso a Blueprints de adoção.

Se sua instância tiver um ou mais plug-ins Now Assist instalados, será mostrado um cartão exibindo o status das habilidades Now Assist da 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.



Blueprints de adoção

Os blueprints de adoção exibem as aplicações e os recursos disponíveis para você e as soluções recomendadas para atingir os objetivos de negócios.

Visão geral de blueprints de adoção

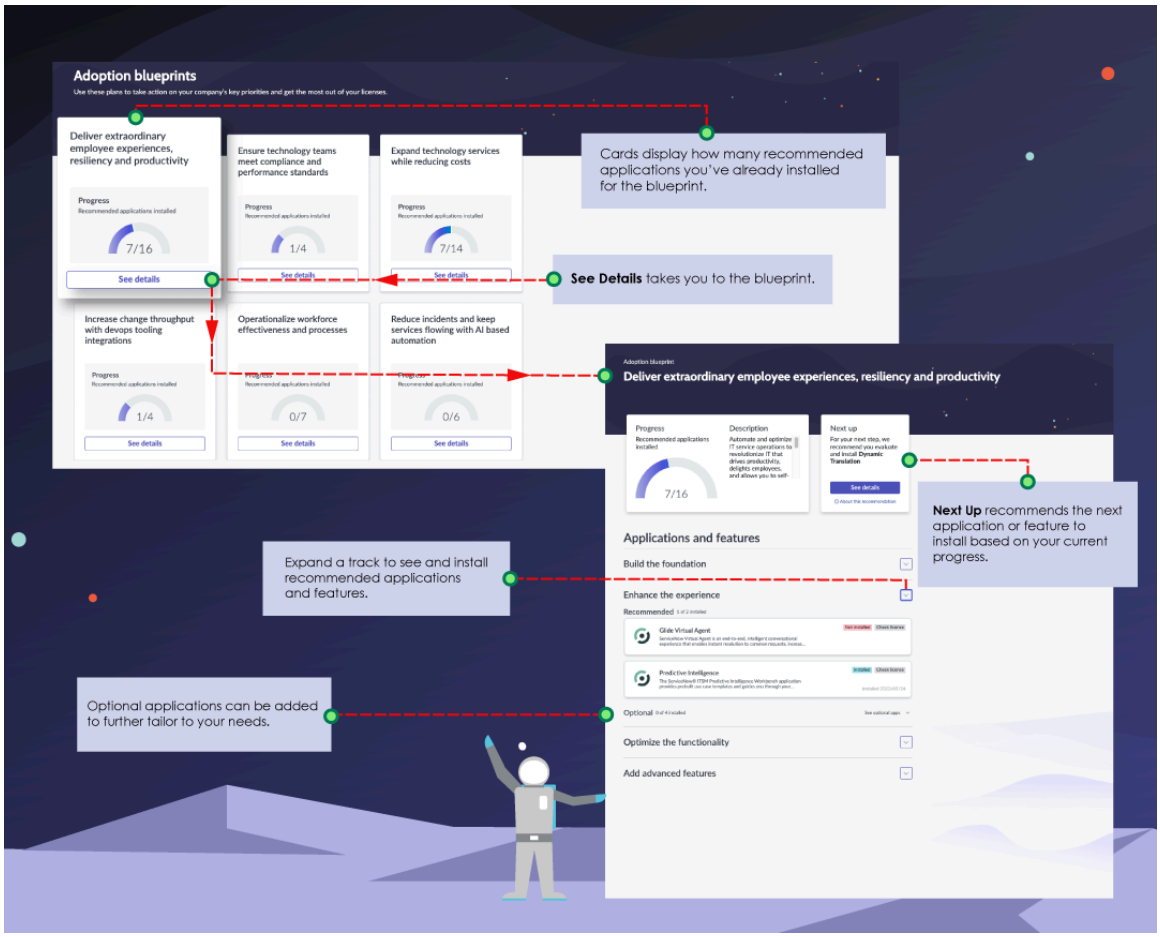
Os blueprints de adoção são os resultados específicos e mensuráveis de que uma organização precisa para realizar seu crescimento. Você pode direcionar as melhorias de negócios estratégicas com um conjunto de aplicativos e recursos.

Alguns dos objetivos com base nos quais os blueprints de adoção são recomendados:

- Otimizando a operação para atender com eficiência aos objetivos da sua organização
  - Custo de operações de serviço reduzido para serviços de qualidade premium
  - Focado em simplificar e automatizar transações
- Gerenciar riscos com mais eficiência, melhorando a priorização, a eficiência e os relatórios operacionais
- Oferecer uma experiência de funcionário perfeita para aumentar o engajamento e a produtividade com a utilização apropriada dos recursos

Tradução automática

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



Cada blueprint de adoção exibe o progresso que você fez ao trabalhar em direção ao seu objetivo estratégico. O número de aplicações que foram instaladas inclui somente as aplicações recomendadas.

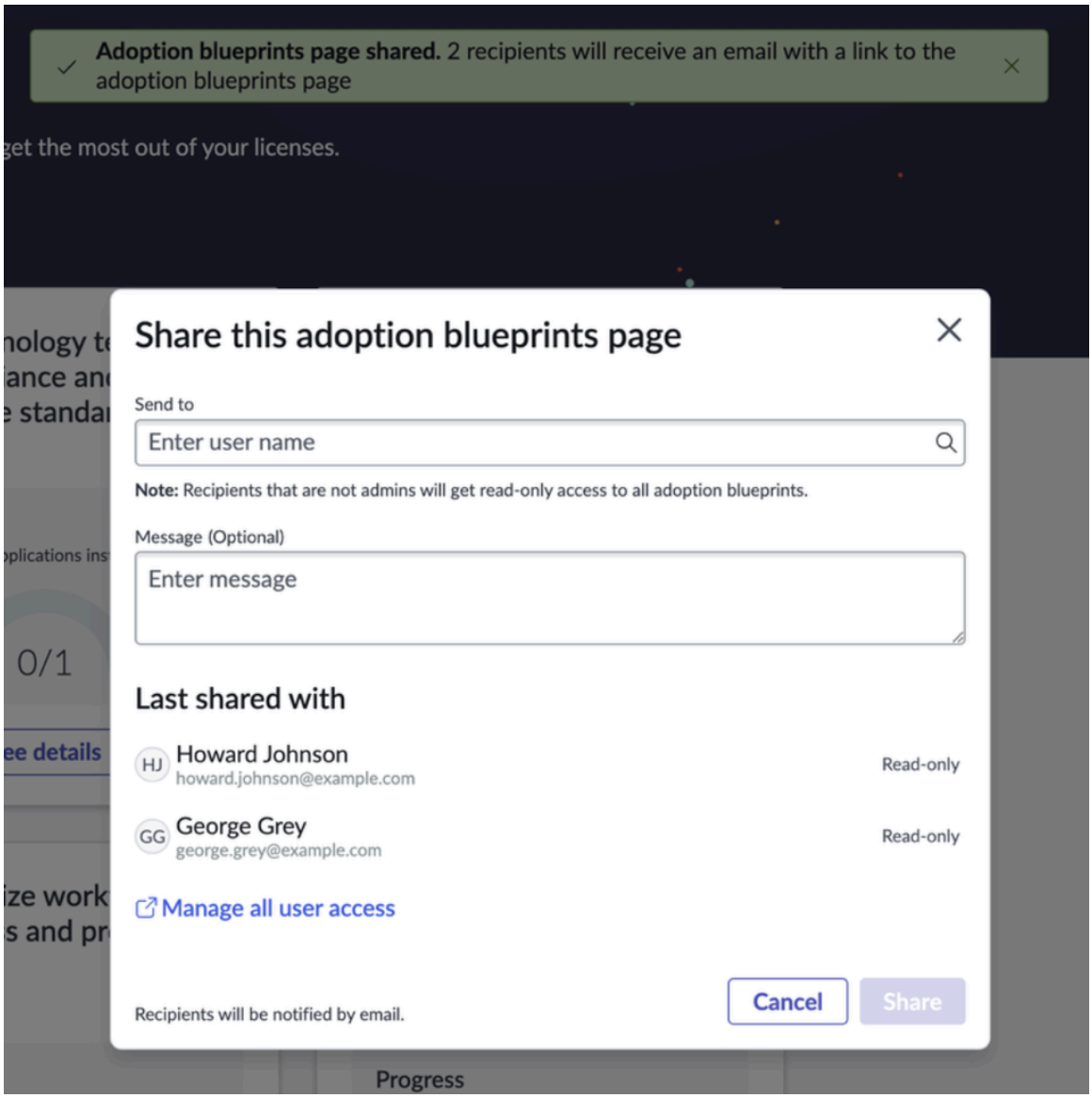
Para obter mais informações, consulte Selecione seu blueprint de adoção.

Selecione **Compartilhar** se quiser compartilhar informações sobre blueprints de adoção, aplicativos e recursos recomendados. Você pode compartilhar as informações com mais de um destinatário. Os destinatários são notificados por e-mail. Você também pode exibir as pessoas com quem os detalhes foram compartilhados anteriormente.

Nota:
Se as informações forem compartilhadas com um usuário não administrador, a funcionalidade de compartilhamento fornecerá um acesso somente leitura aos usuários não administradores.

Tradução automática

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



Quando você seleciona o blueprint de adoção, são exibidas as seguintes faixas para as aplicações e recursos recomendados no blueprint de adoção selecionado.

- Criar uma base
- Aprimorar a experiência
- Otimizar a funcionalidade
- Adicionar recursos avançados

Os aplicativos e recursos recomendados foram organizados na ordem de impacto no processo de fornecer um resultado mensurável. Eles também podem ser chamados de fases de rastreamento, caminhada, execução e voo, respectivamente.

Nota:
Recomenda-se que as aplicações e os recursos mencionados em diferentes faixas sejam instalados. Alguns dos aplicativos e recursos recomendados em cada faixa podem já estar instalados em sua instância e não exigir nenhuma ação adicional.

Em cada uma das faixas, as aplicações são mencionadas na seguinte 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.

1. Aplicações recomendadas que ainda não foram instaladas
2. Aplicações recomendadas que já estão instaladas, mas precisam ser atualizadas
3. Aplicativos recomendados que já estão instalados em sua instância.

Nota:
As aplicações recomendadas não precisam ser instaladas ou na ordem listada.

Selecione seu blueprint de adoção

Selecione um blueprint de adoção que corresponda a um dos objetivos estratégicos de suas organizações. Ele também fornece uma lista de aplicações recomendadas que podem ser instaladas na combinação certa para atingir seu objetivo de negócio.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Acesse o Adoption Blueprint de uma das maneiras a seguir.
2. Selecione um blueprint de adoção na página Blueprint de adoção.
3. Selecione **Ver detalhes** para exibir os detalhes do blueprint de adoção selecionado.
   A página de detalhes do blueprint de adoção mostra o andamento da instalação dos aplicativos recomendados.
4. Role para baixo para ver todas as faixas do blueprint de adoção selecionado.
   Para obter mais informações, consulte Blueprints de adoção.
5. **Opcional:** Expanda a lista Opcional para exibir a lista opcional de aplicações e recursos que podem ser úteis para você instalar.
   O número total de aplicações e recursos recomendados mencionados na seção de andamento não inclui as aplicações opcionais.

   Nota:
   A instalação de cada uma das aplicações e recursos recomendados e opcionais não é obrigatória para atingir o objetivo de negócios.

6. Revise o cartão Próximo para exibir a aplicação recomendada para instalar em seguida.

   Nota:
   Você pode ignorar esta etapa se não quiser instalar a aplicação mencionada no cartão Avançar. Você também deve considerar as necessidades atuais da sua organização junto com as aplicações sugeridas.

Expanda os serviços de tecnologia e reduza os custos do plano gráfico

Selecione este blueprint de adoção para criar planos acionáveis para alcançar os objetivos de negócios da sua organização para automatizar os principais processos de serviço e operações.

Nota:
As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as aplicações a seguir. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Construir a base	Configuration Management	CMDB é uma fonte centralizada que oferece visibilidade total do seu ambiente de TI. Ao armazenar informações sobre a infraestrutura da sua organização e como ela está configurada, este sistema permite que você monitore sua rede e garanta a estabilidade e o melhor desempenho.	cmdb_import_api_admin, cmdb_inst_admin, cmdb_ms_admin, cmdb_ms_editor, cmdb_query_builder, cmdb_query_builder_read, cmdb_read, ecmdb_admin, sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor, rastreado_file_reader	• Playbooks de implantação do CMDB e do Discovery • CMDB 101 - O que é um banco de dados de gestão de configuração e por que você precisa de um? (ServiceNow Community) • Página de recursos do CMDB (KB0546686)
Aprimorar a experiência	Service Level Management	Gestão de nível de serviço (SLM) ajuda a coletar requisitos de serviço e monitora e relata informações em relação aos níveis de serviço (ANSs) acordados.	Roles installed with Service Level Management	• Recursos do Service Level Management (SLA) (KB0623502) • Como os SLAs realmente funcionam (KB0529411)
Aprimorar a experiência	CSDM e CMDB Data Foundations Dashboards	CSDM e CMDB Painéis de fundações de dados fornecem informações sobre as principais métricas básicas de CMDB e Common Service Data Model (CSDM). Ele fornece recomendações para garantir que CMDB e CSDM estejam configurados corretamente para uso ideal e para reduzir quaisquer riscos potenciais.	Usa funções do sistema de bases. Consulte Funções do sistema base.	Painéis de fundações de dados para CSDM e CMDB (vídeo)

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Aprimorar a experiência	Discovery	Descoberta encontra aplicações e dispositivos em sua rede e atualiza o CMDB 360 com as informações encontradas, contribuindo para a autorresolução de incidentes.	discovery_admin	• Guia de boas-vindas do Discovery (Comunidade) • Práticas recomendadas de descoberta (ServiceNow Community) (ServiceNow Community) • Descoberta e MID Server Recursos (KB0540193)
Otimizar a funcionalidade	Service Mapping	Mapeamento de serviços O descobre todos os serviços de aplicações da sua organização e cria um mapa abrangente de todos os dispositivos, aplicações e perfis de configuração usados nesses serviços de aplicações.	Funções instaladas com Service Mapping	• O que é mapeamento de serviços? • Visão geral do Service Mapping (vídeo)
Otimizar a funcionalidade	Change Management	Gestão de mudanças fornece uma abordagem sistemática para controlar o ciclo de vida de todas as mudanças, facilitando mudanças benéficas a serem feitas com o mínimo de interrupção nos serviços de TI.	Usa funções do sistema de bases. Consulte Funções do sistema base.	• Automatizar a gestão de mudanças e incidentes Playbook • Gestão de mudanças (ServiceNow Community) • Gestão de mudanças Visão geral (vídeo)
Otimizar a funcionalidade	Incident Management	Gestão de incidentes restaura a operação normal do serviço enquanto minimiza o impacto nas	Usa funções do sistema de bases. Consulte Funções do sistema base.	• Limitações e suporte do Incident Management

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
		operações de negócios e mantém a qualidade.		• Automatizar a gestão de mudanças e incidentes Playbook • Visão geral do Incident Management (vídeo)
Otimizar a funcionalidade	Knowledge Management	Gestão de conhecimento (KM) permite o compartilhamento de informações em bases de conhecimento. Essas bases de conhecimento contêm artigos que fornecem aos usuários informações como autoajuda, solução de problemas e resolução de tarefas.	Funções instaladas com o Knowledge Management	• Limitações e suporte do Knowledge Management • Gestão de conhecimento Guia de início rápido (ServiceNow Community)
Otimizar a funcionalidade	Problem Management	Gestão de problemas ajuda a identificar a causa de um erro na infraestrutura de TI, relatada como ocorrências de incidentes relacionados.	Usa funções do sistema de bases. Consulte Funções do sistema base.	Problem Management e 10 etapas para torná-lo bem-sucedido (ServiceNow Community)
Otimizar a funcionalidade	Service Catalog	Catálogo de serviços O fornece oportunidades de autoatendimento para os clientes solicitarem itens do catálogo, como ofertas de serviços e produtos.	Funções instaladas com o Catálogo de serviços	Catálogo de serviços playbook de design
Otimizar a funcionalidade	Service Operations Workspace for ITSM	Espaço de operações de serviços é um espaço configurável que fornece uma experiência	Funções instaladas com o Espaço de operações de serviços para ITSM	Atividades de configuração do Espaço de operações de serviços no ITSM 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.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
		unificada para vários fluxos de trabalho Gestão de serviços de TI e IT Operations Management. Configure sua experiência de agente usando a interface fácil de navegar do Espaço de operações de serviços for ITSM.		ITOM (ServiceNow Community)
Otimizar a funcionalidade	Certificate Inventory and Management	Gestão e inventário de certificações O descobre, faz um inventário e gerencia proativamente todos os seus certificados TLS. IPv6 é compatível com Gestão e inventário de certificações.	Funções instaladas com Gestão e inventário de certificação	O que é gestão de certificados?
Otimizar a funcionalidade	Firewall Audits and Reporting	Firewall Audits and Reporting O descobre e faz um inventário de suas políticas de segurança de firewall, dispositivos, grupos de dispositivos e informações do gerenciador.	Funções instaladas com Firewall Audits and Reporting	O que é uma auditoria de firewall?
Adicionar recursos avançados	Digital Portfolio Management	Gestão de portfólios digitais (DPM) O gerencia e mantém todos os seus serviços, aplicações e produtos em um único local.	Funções instaladas com o Digital Portfolio Management	• Recursos da Digital Portfolio Management (KB1123710) • Visão geral do Digital Portfolio Management (vídeo)
Adicionar recursos avançados	Health Log Analytics	Análise de logs de integridade ajuda a evitar problemas de TI antes que os usuários sejam afetados. Ele	Funções instaladas com Análise de logs de integridade	• Análise de logs de integridade (KB1064762) • Sessão do ITOM Talks nº 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.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
		ajuda a identificar a causa raiz de um problema, permitindo que você faça a triagem de logs relacionados e analise os dados brutos.		Análise de logs de integridade (vídeo)

Proporcione experiências extraordinárias aos funcionários, resiliência e blueprint de produtividade

Selecione este blueprint de adoção para aprimorar a experiência de TI de seus funcionários, automatizando e otimizando as operações de serviço de TI que permitem a resolução automática de incidentes, maior produtividade e recuperação de cenários de TI complexos.

Nota:
As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as aplicações a seguir. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Construir a base	Tradução dinâmica	Use a Tradução dinâmica para aprimorar sua experiência de tradução dinâmica de texto inserido em um aplicativo para uma experiência de localização perfeita.	Usa funções do sistema de bases. Consulte Funções do sistema base.	• Limitações da Tradução dinâmica • Visão geral da Tradução dinâmica
Construir a base	ITSM Success Dashboard indicators	Use Painel de sucesso do ITSM para obter informações para a equipe de liderança de TI e os responsáveis pelo processo para medir o desempenho relacionado à TI de sua implementação.	Funções instaladas com indicadores do ITSM Success Dashboard	Medindo o sucesso na implantação do ITSM e como os Painéis de sucesso podem ajudar (ServiceNow Community)
Construir a base	Employee Center	Use o portal Central do funcionário para experimentar um portal dinâmico padrão de vários departamentos para entrega de serviço e engajamento de funcionários.	Funções instaladas com a Central do funcionário	• Limitações e suporte da Central do funcionário • Central do funcionário

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
				(ServiceNow Community) • História de sucesso da Central do funcionário • História de sucesso de implementação da Central do funcionário
Construir a base	Configure Walk-up Experience for Customer Service Management	Use a aplicação Walk-up Experience para criar e gerenciar um local de balcão de serviços de TI presencial, onde as solicitações e os problemas são atendidos e resolvidos por técnicos de TI experientes em tempo real.	Funções instaladas com Walk-up Experience	Walk-up Experience limitações e suporte
Construir a base	Service Operations Workspace for ITSM	Use a interface Espaço de operações de serviços para unificar e configurar sua experiência de agente para vários fluxos de trabalho Gestão de serviços de TI e IT Operations Management.	Funções instaladas com o Espaço de operações de serviços para ITSM	• Limitações e suporte do Espaço de operações de serviços • Visão geral do Espaço de operações de serviços
Construir a base	Gestão de enquetes	Use a aplicação Avaliações e pesquisas para criar, enviar e coletar respostas para pesquisas, a fim de melhorar a produtividade e a eficiência de seus processos.	Funções instaladas com o Survey Management	• Limitações e suporte do Survey Management • Visão geral do Survey Management

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Construir a base	Benchmarks	Use a aplicação Benchmarks para comparar o desempenho da sua organização com outros padrões reconhecidos do setor e implementar recomendações para melhorar o desempenho.	Funções instaladas com Benchmarks	Limitações e suporte de Benchmarks
Construir a base	Incident Management	Use a aplicação Gestão de incidentes para enriquecer a experiência de TI, restaurando a operação normal do serviço, enquanto trabalha para minimizar o impacto das operações de negócios e manter a qualidade.	incident_manager e Funções instaladas com o Incident Management	• Limitações e suporte do Incident Management • Automatizar a gestão de mudanças e incidentes Playbook • Visão geral do Incident Management (vídeo)
Construir a base	Knowledge Management	Use a aplicação Gestão de conhecimento para compartilhar informações em bases de conhecimento, contribuindo para a autorresolução de incidentes.	Funções instaladas com o Knowledge Management	• Knowledge Management (ServiceNow Community) • Limitações e suporte do Knowledge Management
Construir a base	Service Catalog	Use a aplicação Catálogo de serviços para criar catálogos de serviços que contribuam para a resolução automática de incidentes. Isso também ajudará você a solicitar um produto ou serviço por conta própria.	Funções instaladas com o Catálogo de serviços	• Limitações e suporte do Catálogo de serviços • História de sucesso do 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.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Construir a base	Pesquisa com IA	Use a aplicação Pesquisa com IA para obter um mecanismo de pesquisa moderno de nível de consumidor para Portal de serviços, Now Mobilee Virtual Agent. Os recursos de consulta inteligente permitem que você encontre as respostas de que precisa rapidamente.	Funções instaladas com o AI Search	• Pesquisa com IA (ServiceNow Community) • Limitações e suporte da Pesquisa com IA
Construir a base	Performance Analytics ITSM Dashboards	Use o pacote de conteúdo Performance Analytics ITSM Dashboards para acessar os painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.	Funções instaladas com o Performance Analytics ITSM Dashboard	Painel ITSM do Performance Analytics (ServiceNow Community)
Construir a base	Service Portal	Use Portal de serviços para criar uma experiência de portal de autoatendimento amigável para dispositivos móveis para seus funcionários ou clientes.	Funções instaladas com o Portal de serviços	• Limitações e suporte do Portal de serviços • Portal de serviços (ServiceNow Community)
Aprimorar a experiência	Virtual Agent	Desbloqueie a produtividade da sua empresa com ServiceNow® Virtual Agent. Forneça a seus funcionários e clientes uma interface de mensagens amigável, com	Funções instaladas com o Virtual Agent	• Limitações e suporte do Virtual Agent • História de sucesso 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.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
		conversas pré-criadas com tecnologia de inteligência artificial.		
Aprimorar a experiência	Conteúdo de ITSM para Workbench de inteligência preditiva	Use a interface Inteligência preditiva para treinar modelos de aprendizado de máquina e melhorar o desempenho, a eficiência e a flexibilidade dos sistemas em várias unidades de negócios.	Funções instaladas com Predictive Intelligence Workbench ITSM Content	• Suporte e limitações do Predictive Intelligence • História de sucesso da Inteligência preditiva
Aprimorar a experiência	Issue auto-resolution tab	Use a guia **Resolução automática de problemas** para entender o desempenho do seu chatbot Virtual Agent (VA) em antecipar as necessidades do usuário. Ela exibe informações sobre o número de problemas do usuário interceptados pelo serviço de resolução automática e resolvidos pelo VA. Ele contribui para a resolução automática de problemas de TI, aprimorando a experiência do funcionário e do cliente.	chat_analytics_admin e chat_analytics_viewer	Resolução automática de problemas (ServiceNow Community)
Aprimorar a experiência	ITSM Virtual Agent Conversations	Os usuários podem redefinir qualquer sessão de aplicação ou desktop Citrix usando fluxos de conversa do Virtual Agent. Os usuários também podem	Usa funções do sistema de base. Consulte Funções do sistema base.	Suporte para Conversas do ITSM 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.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
		provisionar um desktop Citrix ou aplicativo.		
Otimizar a funcionalidade	Implement NLU in Virtual Agent	Crie e mantenha grupos de modelos e intenções NLU que mapeiam para seus tópicos de conversa em Virtual Agent. Crie e edite grupos de modelos em Workbench de NLU ou a partir de tópicos em Designer do Virtual Agent.	virtual_agent_admin	Suporte a NLU
Adicionar recursos avançados	Discovery	O Discovery encontra aplicações e dispositivos em sua rede e atualiza o CMDB 360 com as informações encontradas, contribuindo para a autorresolução de incidentes.	discovery_admin	Limitações e suporte do Discovery
Adicionar recursos avançados	Automation Discovery	Descoberta de automação ajuda a identificar oportunidades de automação para seus fluxos de trabalho. Use os relatórios de descoberta para implementar ou melhorar soluções de automação como Virtual Agent (VA) e Assistência do agente. Ele ajuda você a melhorar a produtividade e a eficiência.	Funções instaladas com Descoberta de automação e nlu_admin	• Limitações e suporte da Descoberta de automação • Visão geral da Descoberta de automação
Adicionar recursos avançados	Intent Discovery	Use a aplicação Descoberta de intenção para ajudar a identificar oportunidades de desvio de incidente. Por exemplo, você pode usá-lo para identificar quais Virtual	nlu_admin	Visão geral da Descoberta de intenção

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
		Agent conversas serão ativadas em seguida.		

Aumente o rendimento das mudanças com o plano gráfico de integrações de ferramentas de DevOps

Selecione este blueprint de adoção para agilizar a mudança sem aumentar os níveis de risco e a sobrecarga usando políticas de mudança baseadas em IA e ferramentas de DevOps.

Nota:
As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as aplicações a seguir. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Otimizar a funcionalidade		Use Velocidade de mudança para DevOps para conectar dados da cadeia de ferramentas do DevOps à plataforma ServiceNow para entregar mudanças mais rapidamente sem prejudicar a conformidade.	Usa funções do sistema de base. Consulte Funções do sistema base.	• Suporte para velocidade de mudança do DevOps • Visão geral do Velocidade de mudança do DevOps (vídeo)
Adicionar recursos avançados		Use Configuração de DevOps para validar e gerenciar os dados de configuração de suas aplicações corporativas em todas as fases do pipeline de DevOps.	Funções instaladas com o DevOps Config	Visão geral do DevOps Config (vídeo)
Construir a base		Use DevOps Insights para planejar e implementar atualizações em seus processos DevOps.	Usa funções do sistema de base. Consulte Funções do sistema base.	Visão geral do DevOps Insights (vídeo)

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Construir a base	Integration Hub	Use IntegrationHub para fornecer integração de entrada e saída com aplicações de terceiros, para um rendimento agilizado.	Usa funções do sistema de base. Consulte Funções do sistema base.	• Suporte para Hub de integração • Visão geral do Integration Hub (vídeo)
Aprimorar a experiência		Use Site Reliability Operations como parte integrante do DevOps para serviços digitais confiáveis para oferecer experiências modernas ao cliente.	Funções instaladas com o Site Reliability Operations	• Suporte do Site Reliability Operations • Visão geral do Site Reliability Operations (vídeo)

Reduza os incidentes e mantenha o fluxo de serviços com o plano gráfico de automação baseado em IA

Selecione este blueprint de adoção para aproveitar a automação baseada em IA e manter os negócios funcionando, reduzindo e priorizando incidentes e problemas.

Nota:
As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as aplicações a seguir. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Criar uma base	Event Management	Use a aplicação Gestão de eventos como um único console de gestão para identificar problemas de integridade no datacenter.	Funções instaladas com o Event Management	• Suporte para gestão de eventos • Visão geral da Gestão de eventos (vídeo)
Otimizar a funcionalidade	Health Log Analytics	Análise de logs de integridade ajuda a evitar problemas de TI antes que os usuários sejam afetados. Ele ajuda a identificar a causa raiz de um problema, permitindo que você faça a triagem de logs relacionados	Funções instaladas com Análise de logs de integridade	• Análise de logs de integridade (KB1064762) • Sessão do ITOM Talks nº 3 - Análise de logs de integridade (vídeo)

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
		e analise os dados brutos.		
Adicionar recursos avançados	Managing major incidents	Defina um incidente como um incidente grave para exigir uma resposta além do processo rotineiro de gerenciamento de incidentes.	Funções instaladas com o Gerenciamento de incidentes graves	Visão geral do Gerenciamento de incidentes graves (vídeo)
Otimizar a funcionalidade	Service Mapping	Mapeamento de serviços O descobre todos os serviços de aplicações da sua organização e cria um mapa abrangente de todos os dispositivos, aplicações e perfis de configuração usados nesses serviços de aplicações.	Funções instaladas com Service Mapping	• O que é mapeamento de serviços? • Visão geral do Service Mapping (vídeo)
Criar uma base	Service Operations Workspace for ITSM	Use a interface Espaço de operações de serviços para unificar e configurar sua experiência de agente para vários fluxos de trabalho Gestão de serviços de TI e IT Operations Management.	Funções instaladas com o Espaço de operações de serviços para ITSM	• Limitações e suporte do Espaço de operações de serviços • Visão geral do Espaço de operações de serviços
Aprimorar a experiência		Use Site Reliability Operations como parte integrante do DevOps para serviços digitais confiáveis para oferecer experiências modernas ao cliente.	Funções instaladas com o Site Reliability Operations	• Suporte do Site Reliability Operations • Visão geral do Site Reliability Operations (vídeo)

Certifique-se de que as equipes de tecnologia atendam ao plano gráfico de padrões de conformidade e desempenho

Selecione este blueprint de adoção para garantir que suas equipes de tecnologia atendam a todos os padrões de conformidade necessários para fornecedores, segurança e 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.

Nota:
As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as aplicações a seguir. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Aprimorar a experiência	Certificate Inventory and Management	Gestão e inventário de certificações O descobre, faz um inventário e gerencia proativamente todos os seus certificados TLS. IPv6 é compatível com Gestão e inventário de certificações.	Funções instaladas com Gestão e inventário de certificação	O que é gestão de certificados?
Adicionar recursos avançados	Cloud Provisioning and Governance	Use a aplicação Cloud Provisioning and Governance para fornecer uma interface única para acessar recursos de nuvem, publicar ofertas de nuvem em um catálogo e gerenciar o uso desses recursos.	Usa funções do sistema de bases. Consulte Funções do sistema base.	Visão geral do Cloud Provisioning and Governance (comunidade da ServiceNow)
Aprimorar a experiência	Firewall Audits and Reporting	Firewall Audits and Reporting O descobre e faz um inventário de suas políticas de segurança de firewall, dispositivos, grupos de dispositivos e informações do gerenciador.	Funções instaladas com Firewall Audits and Reporting	O que é uma auditoria de firewall?
Criar uma base	Service Level Management	Gestão de nível de serviço (SLM) ajuda a coletar requisitos de serviço e monitora e relata informações em relação aos níveis de serviço (ANSs) acordados.	Roles installed with Service Level Management	• Recursos do Service Level Management (SLA) (KB0623502) • Como os SLAs realmente funcionam (KB0529411)

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Otimizar a funcionalidade		Use o Espaço de gestão de fornecedores para monitorar os fornecedores da sua empresa e gerenciar todas as informações relacionadas ao fornecedor.	pa_data_collector	Visão geral do Vendor Management Workspace (vídeo)

Operacionalizar o plano gráfico de processos e eficácia da força de trabalho

Selecione este blueprint de adoção para aumentar a eficácia e a eficiência dos processos da sua força de trabalho.

Nota:
As aplicações recomendadas em um plano gráfico podem incluir, entre outras, as aplicações a seguir. Fatores como direitos e outras dependências de instância podem fazer com que o número de aplicações recomendadas varie.

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Aprimorar a experiência	Advanced Work Assignment	Use Advanced Work Assignment para atribuir automaticamente itens de trabalho a seus agentes qualificados, com base em sua disponibilidade, capacidade e, opcionalmente, habilidades.	Funções instaladas com o Advanced Work Assignment	Visão geral do Advanced Work Assignment (AWA) (vídeo)
Aprimorar a experiência	Agent Forecast	Defina o número mínimo ou máximo de agentes necessários por hora para que você sempre tenha a cobertura de pessoal desejada.	sn_agent_forecast_admin	Visão geral do Agent Forecast (vídeo)
Otimizar a funcionalidade	Coaching	Use Coaching para monitorar o desempenho de sua equipe e treinar seus funcionários para melhorar seu conjunto de habilidades.	Funções instaladas com Coaching	Suporte de coaching

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
Criar uma base	Continual Improvement Management	Use Gestão de melhoria contínua para solicitar oportunidades de melhoria e implementar fases e tarefas para atender às metas de desempenho, acompanhar o andamento e medir o sucesso.	Funções instaladas com o Continual Improvement Management (CIM)	Suporte para Continual Improvement Management (CIM)
Adicionar recursos avançados	Pacote de conteúdo de Mineração de processos	Use o ITSM Mineração de processos para analisar e otimizar rapidamente seus processos de negócios.	sm_cim_requestor ou admin	• História de sucesso da Mineração de processos • Visão geral do pacote de conteúdo de mineração de processos do ITSM (vídeo)
Criar uma base	Determinação de habilidade	Defina condições para incidentes ou interações e adicione as habilidades necessárias para essas condições usando regras de determinação de habilidade.	skill_admin ou admin	Visão geral da determinação de habilidade (vídeo)
Aprimorar a experiência	Skills Management	Use Gestão de habilidades para associar habilidades a usuários individuais ou grupos e atribuí-los a tarefas ou projetos. Também é possível avaliar as habilidades necessárias para a organização, identificar lacunas e implementar planos eficazes para contratação	Funções instaladas com Skills Management	Skills Management (Comunidade da ServiceNow)

Tradução automática

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

Rastreamento	Aplicações recomendadas	Descrição	Funções instaladas	Recursos adicionais
		ou treinamento de equipes.		
Adicionar recursos avançados		Use Otimização da força de trabalho para ITSM para gerenciar e manter a produtividade de sua força de trabalho em um único local.	Funções instaladas com o Workforce Optimization for ITSM	Visão geral do Workforce Optimization for ITSM (vídeo)

Instalar aplicações para um blueprint de adoção

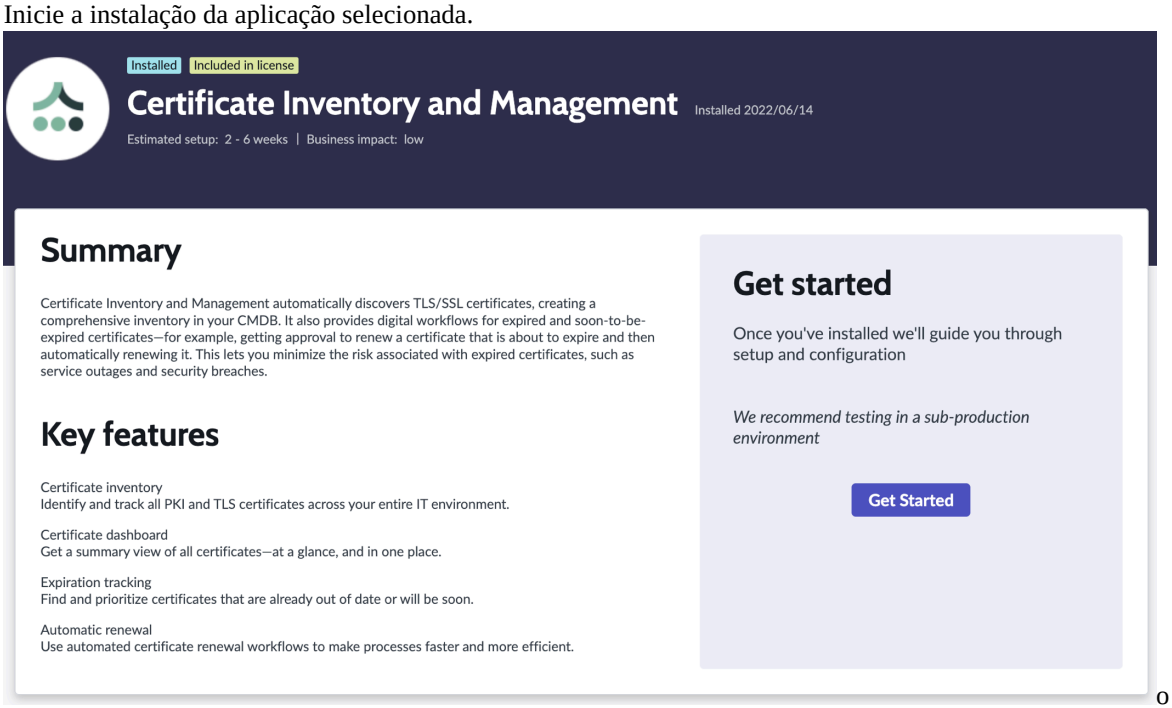
Instale aplicações do blueprint de adoção selecionado para trabalhar no sentido de alcançar um determinado objetivo de negócios da sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione a aplicação que você deseja instalar na página de detalhes do Adoption Blueprints.
   Uma página de detalhes da aplicação com os principais recursos sobre a aplicação selecionada é exibida.
2. Inicie a instalação da aplicação selecionada.



o botão de introdução O botão para iniciar a instalação ou ativação pode variar dependendo da aplicação selecionada.

- **Ativar**: se você selecionou um plug-in
- **Instalar**: se você selecionou uma aplicação
- **Atualizar**: se a aplicação instalada precisar ser atualizada

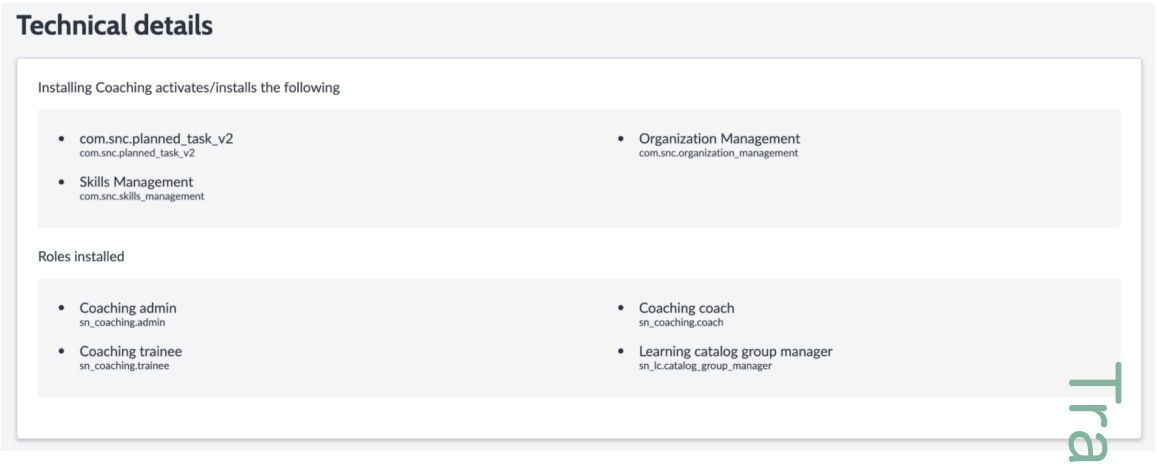
Tradução automática

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

- **Introdução**: se a aplicação ou o plug-in já estiver instalado

  Nota:
  Você pode exibir a página de configuração da aplicação clicando em **Introdução**.

Nota:
Algumas aplicações e plug-ins mostram aplicações de dependência e funções que precisam ser instaladas.



Hub de configurações

Experimente a capacidade de ampliar uma aplicação ou um grupo de aplicações e exibir todas as tabelas e registros relevantes em uma única página usando o Hub de configuração. Como administrador, você pode acessar todos os detalhes relevantes relacionados às aplicações selecionadas.

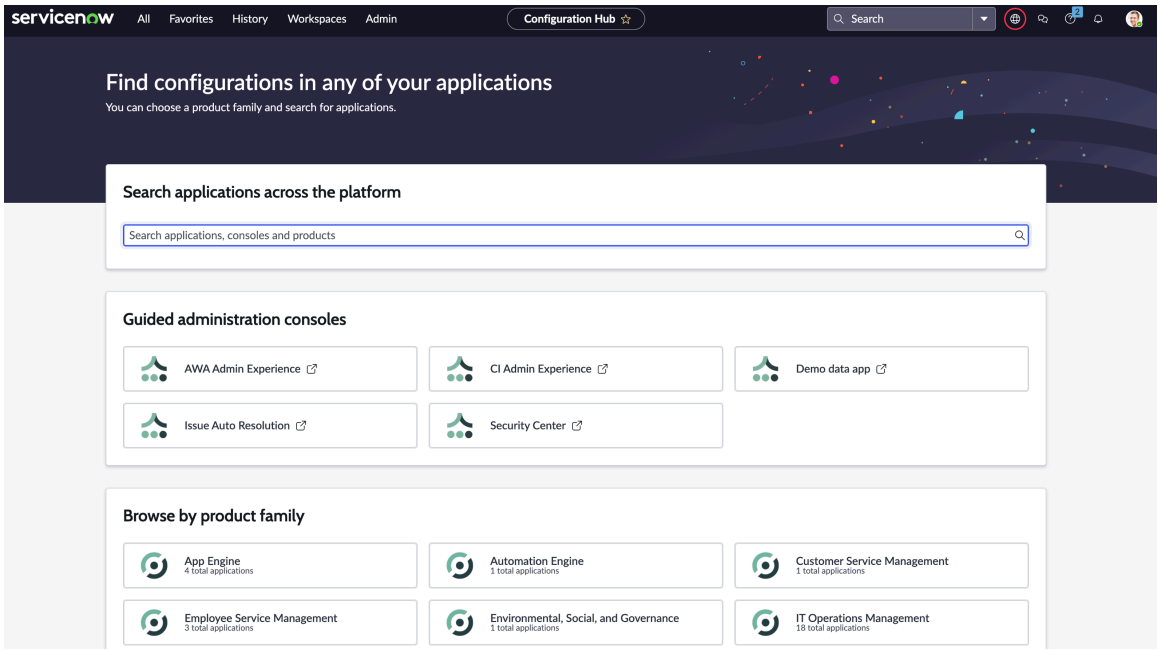
Você pode fazer o seguinte usando o Hub de configuração.

- Experiência única para acessar todas as informações relevantes
- Capacidade aprimorada de salvar suas preferências para todas as tabelas e registros
- Capacidade de rastrear e exibir mudanças delta, licenças alocadas em excesso e personalizações em uma única tela
- Uso aprimorado de vários filtros simultaneamente para detalhar uma aplicação específica
- Capacidade de abrir e editar um registro no Configuration Hub. Você não precisa navegar até o registro usando as maneiras convencionais.

Nota:
A aplicação da Store do Configuration Hub está disponível por padrão com qualquer atualização de instância do Vancouver Patch 2 e superior. Você pode navegar até Hub de configuração no menu **Administrador**.

Tradução automática

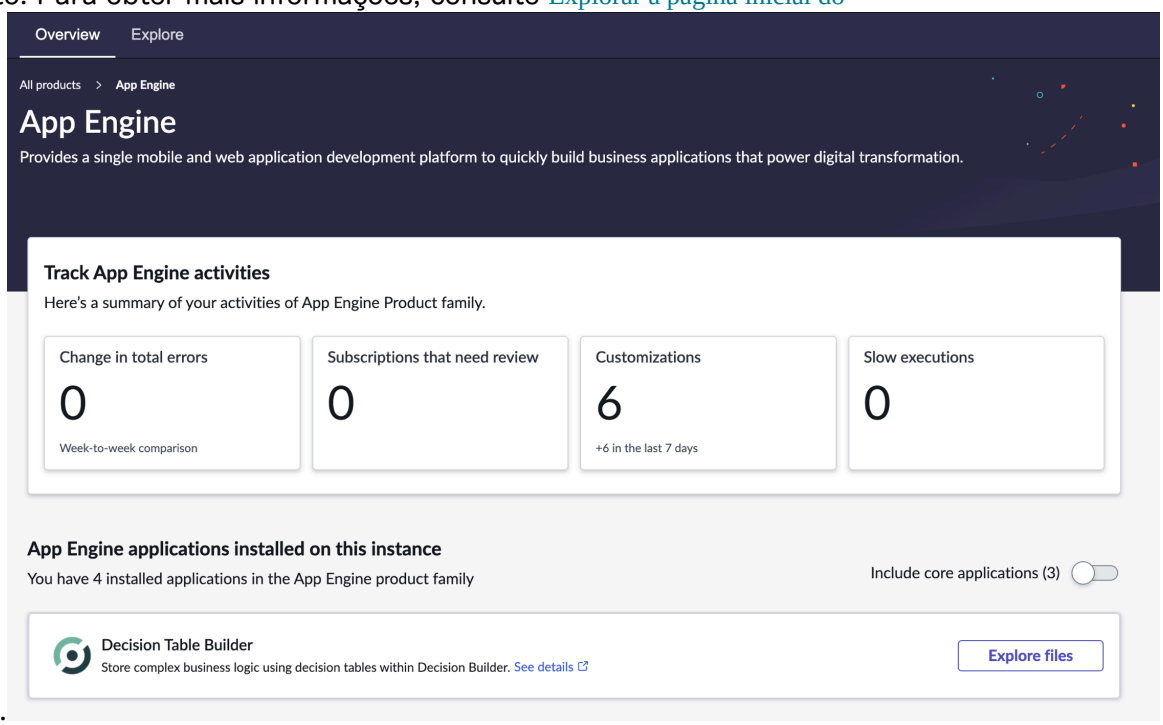
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Você pode pesquisar todos os nomes de aplicativo, console ou produto que foram instalados na instância dentro de um determinado escopo.

Nota:
O nome da aplicação não será preenchido na barra de pesquisa se ainda não estiver instalado na instância. O número sob o nome da família mostra o número de aplicações da família selecionada que foram instaladas na instância. Se houver uma família de produtos que não tenha nenhum app instalado, ela não aparecerá na lista.

Ele também pode ajudá-lo a pesquisar aplicações que foram agrupadas por armazenamento SN, taxonomia ou famílias de produtos. Quando você seleciona uma família de produtos, ela é acessada pela página inicial do produto. Para obter mais informações, consulte Explorar a página inicial do produto.



Tradução automática

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

Explorar a página inicial do produto

Rastreie mudanças delta, assinaturas com excesso de alocações, personalizações e execução lenta na página inicial do produto, selecionando uma família de produtos

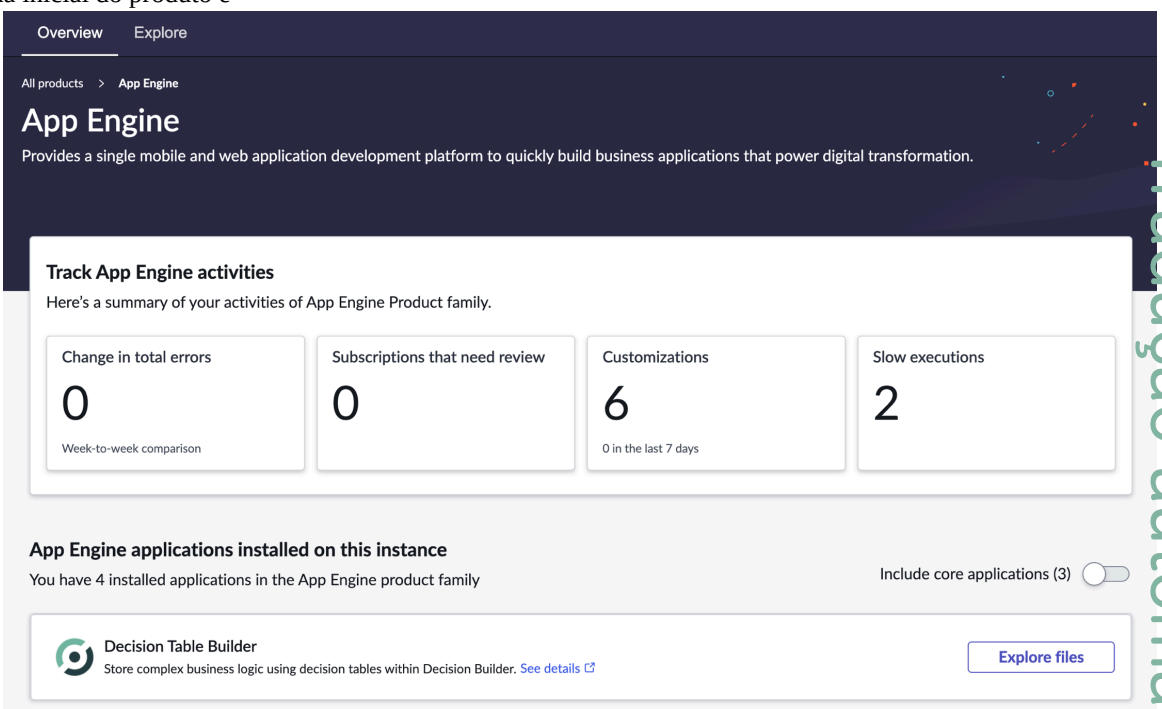
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Acesse o Hub de configuração de uma das maneiras a seguir.

2. Selecione uma das famílias de produtos de acordo com seus requisitos.
   A página inicial do produto é



   exibida.

3. Rastreie as atividades a seguir na guia Visão geral.
   - Mudança no total de erros: mudança delta semanal em erros
   - Assinaturas que precisam de revisão: número de licenças que foram alocadas em excesso
   - Personalizações: total de arquivos modificados relacionados às aplicações instaladas na família de produtos selecionada.

     Nota:
     O número mencionado no total de personalizações é o número de arquivos que foram modificados recentemente nos últimos 7 dias.

   - Execução lenta: o número de transações, eventos e scripts lentos na instância.

   Por padrão, as aplicações principais estão ocultas. As aplicações principais são instaladas por padrão conforme você atualiza sua instância. Você não pode desinstalar os aplicativos principais. Mas você pode usar a alternância para mostrar todos os aplicativos, incluindo os aplicativos principais.

Tradução automática

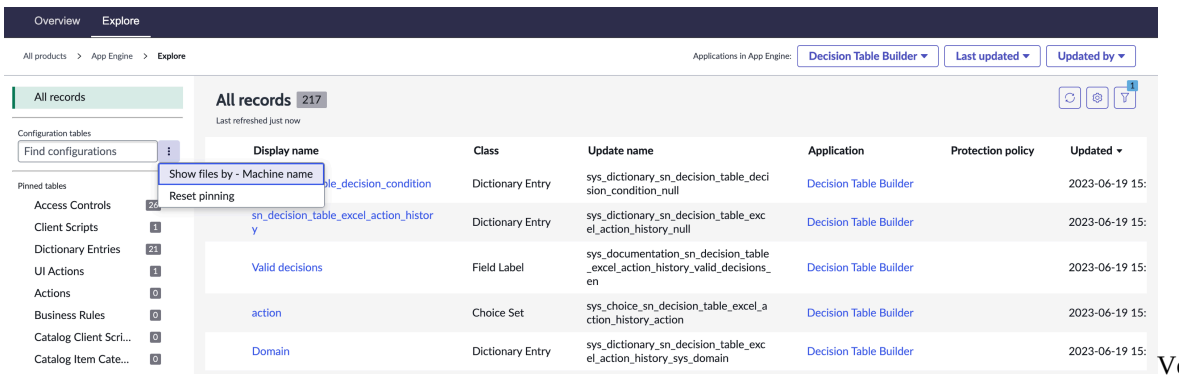
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Nota:
É recomendável não modificar os aplicativos principais e sua funcionalidade para que, durante uma atualização, você não tenha muitos arquivos ignorados.

Selecione **Ver detalhes** para ler mais sobre as aplicações da loja que foram instaladas.
Selecione **Explorar arquivos** para listar os registros na aplicação selecionada do produto.

4. Faça uma busca detalhada em uma aplicação específica selecionando a guia **Explorar**.

Nota:
Na primeira vez em que a opção **Explorar** é carregada, ela abrange todas as aplicações exibidas na seção **Visão geral**.



Você pode fazer o seguinte na guia Explorar:

- Pesquise nomes de tabela, sys_id ou registros relevantes na barra de pesquisa Tabelas de configuração.

  Nota:
  Você também pode exibir os arquivos de acordo com os nomes das máquinas.

- Selecione uma tabela específica na barra de navegação à esquerda e todos os registros dessa tabela serão exibidos.

  Nota:
  O número mencionado ao lado do nome da tabela é o número de registros nessa tabela. Os registros também atendem às aplicações no filtro. Você também pode salvar sua preferência de tabela fixando as tabelas necessárias.

- Você pode fazer edições nos registros diretamente no Configuration Hub. Você não precisa abrir os registros de maneira convencional para fazer edições neles.

Funções Central de administração

Central de administração está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador do sistema [admin]

A função de administrador permite que você acesse recursos da página inicial do administrador, blueprints de adoção e hub de configuração. Você pode criar sua própria página inicial de administrador personalizada em sua instância com as informações que são mais importantes para você.

Tradução automática

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

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

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

Nenhum.

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não.

Considerações especiais

Nenhum.

Gestão de assinaturas

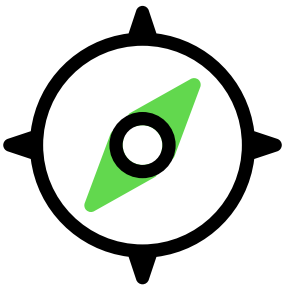
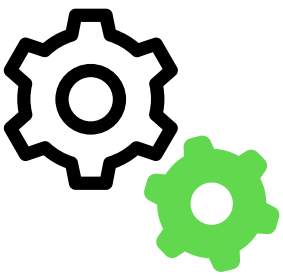
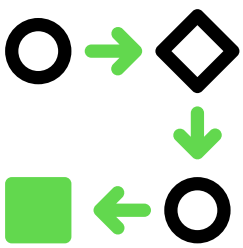
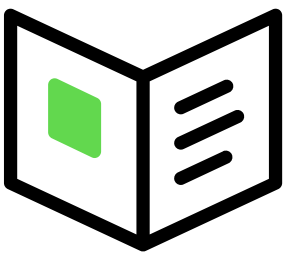
O Gestão de assinaturas permite gerenciar proativamente suas assinaturas e monitorar o uso de assinaturas em suas instâncias.

Gestão de assinaturas vídeo de visão geral, com aproximadamente três minutos e trinta segundos de duração.

Solicitar aplicativos na Store

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

Iniciar

Explorar	Configurar	Usar	Referência
			
Saiba mais sobre os benefícios e recursos de Gestão de assinaturas.	Definir configurações Gestão de assinaturas.	Gerencie suas assinaturas, mapeie aplicações e tabelas personalizadas e monitore o uso.	Veja os detalhes sobre tipos de assinaturas, medidores e 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.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas sobre Gestão de assinaturas no ServiceNow Community
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar o Gestão de assinaturas

Saiba como Gestão de assinaturas ajuda a rastrear e gerenciar suas assinaturas de produto e suas aplicações.

Visão geral

Gestão de assinaturas oferece uma exibição precisa e consolidada de seus direitos, na qual você pode gerenciar proativamente suas assinaturas.

- Obtenha visibilidade e controle de suas assinaturas de produto e suas aplicações.
- Acesse uma exibição em tempo real dos seus dados de direito.
- Maximize o uso da assinatura e tome decisões informadas sobre compras exibindo informações.
- Mantenha a conformidade e evite custos inesperados rastreando o uso e as alocações de assinatura ao longo do tempo.

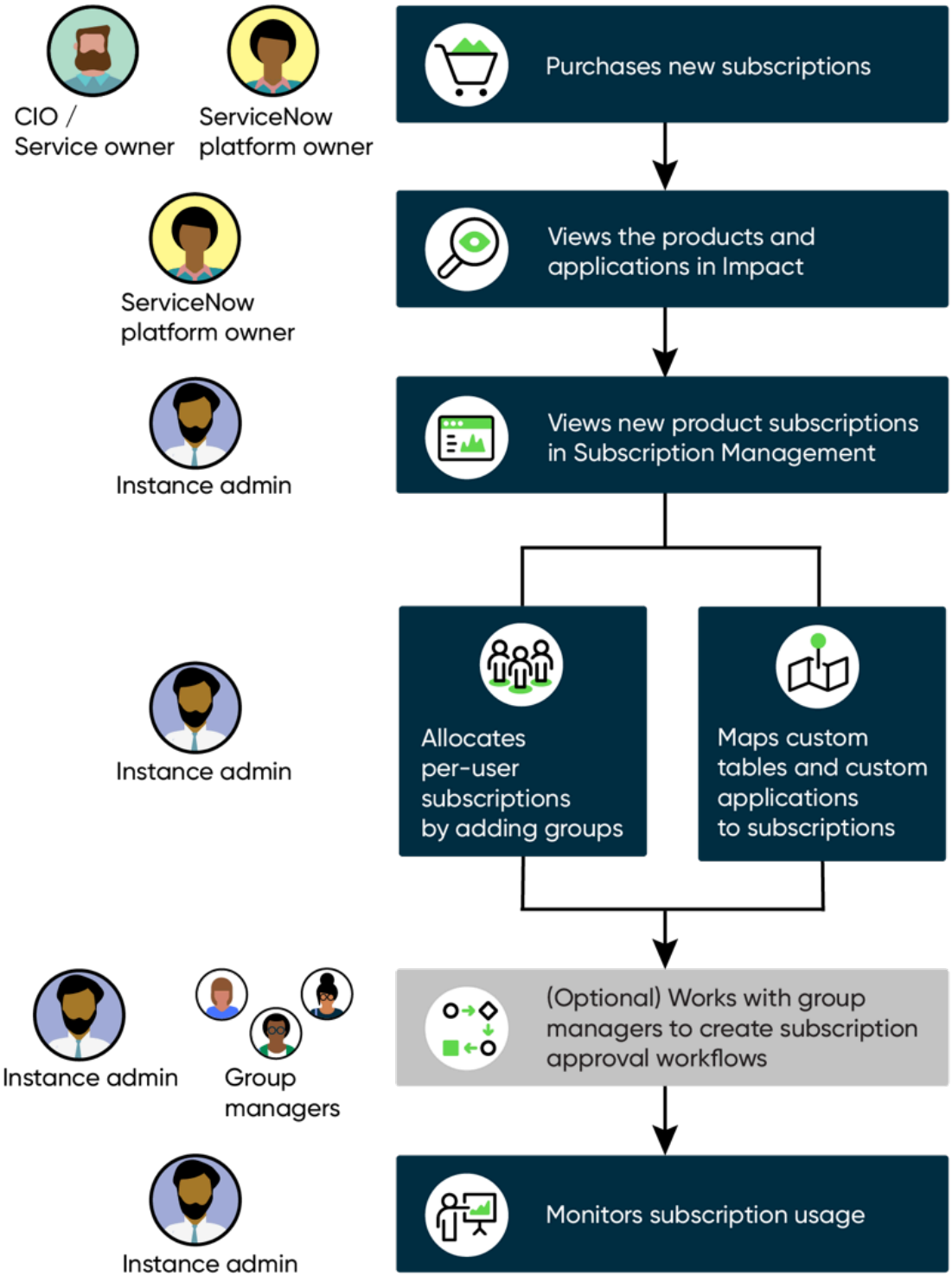
Fluxo de trabalho do Gestão de assinaturas

Este infográfico mostra um exemplo de fluxo de trabalho de ponta a ponta de como diferentes usuários em uma organização trabalham juntos para comprar, alocar e gerenciar assinaturas.

Tradução automática

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

Gerenciamento de assinaturas



Neste fluxo de trabalho:

1. O diretor de informações ou proprietário de serviço trabalha com o proprietário da plataforma ServiceNow para comprar novas assinaturas.
2. Após a conclusão da compra, o proprietário da plataforma exibe os produtos e aplicações em 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.

3. O administrador da instância exibe as novas assinaturas de produto em Gestão de assinaturas na instância de produção. Para obter mais informações, consulte Visão geral de assinaturas de produtos.
4. O administrador da instância executa as seguintes tarefas em Gestão de assinaturas:
   - Aloca assinaturas por usuário adicionando grupos a uma assinatura de produto, o que concede direito a todos os membros do grupo. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas.
   - Mapeia tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para assinaturas com direitos disponíveis para maximizar o uso da assinatura e permanecer em conformidade. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de tabelas personalizadas e aplicações no Gestão de assinaturas.
5. Se a organização exigir aprovações de segurança antes de adicionar usuários a grupos ou aprovações financeiras antes que as assinaturas sejam alocadas aos usuários, o administrador da instância trabalhará com os gerentes de grupo para criar fluxos de trabalho de aprovação de assinatura que determinam quem obtém uma assinatura quando novos usuários são adicionados aos grupos.
6. O administrador da instância monitora o uso da assinatura para permanecer em conformidade e tomar decisões informadas sobre compras futuras, monitorando consistentemente os seguintes dados:
   - Excesso de assinaturas alocadas
   - Aplicações e tabelas personalizadas não mapeadas
   - Padrões de uso ao longo do tempo
   - Popularidade da aplicação
   - Uso de tabela personalizada

Benefícios das Gestão de assinaturas

Benefício	Recurso	Usuário
Corrigir assinaturas com excesso de alocações	Informações	Administrador
Exibir assinaturas não alocadas	Informações	Administrador
Alocar assinaturas disponíveis usando grupos recomendados	Alocar assinaturas	Administrador
Mapear tabelas personalizadas globais para uma assinatura de produto	Problemas	Administrador
Mapear aplicações personalizadas para uma assinatura de produto	Problemas	Administrador
Exibir um resumo das alocações de assinatura	Detalhes da assinatura	Administrador
Exibir detalhes de alocação de assinatura ao longo do tempo	Detalhes da assinatura	Administrador
Exibir uso da tabela personalizada ao longo do tempo	Detalhes da assinatura	Administrador

Visão geral de assinaturas de produtos

Exiba um resumo de suas assinaturas de produto em Gestão de assinaturas.

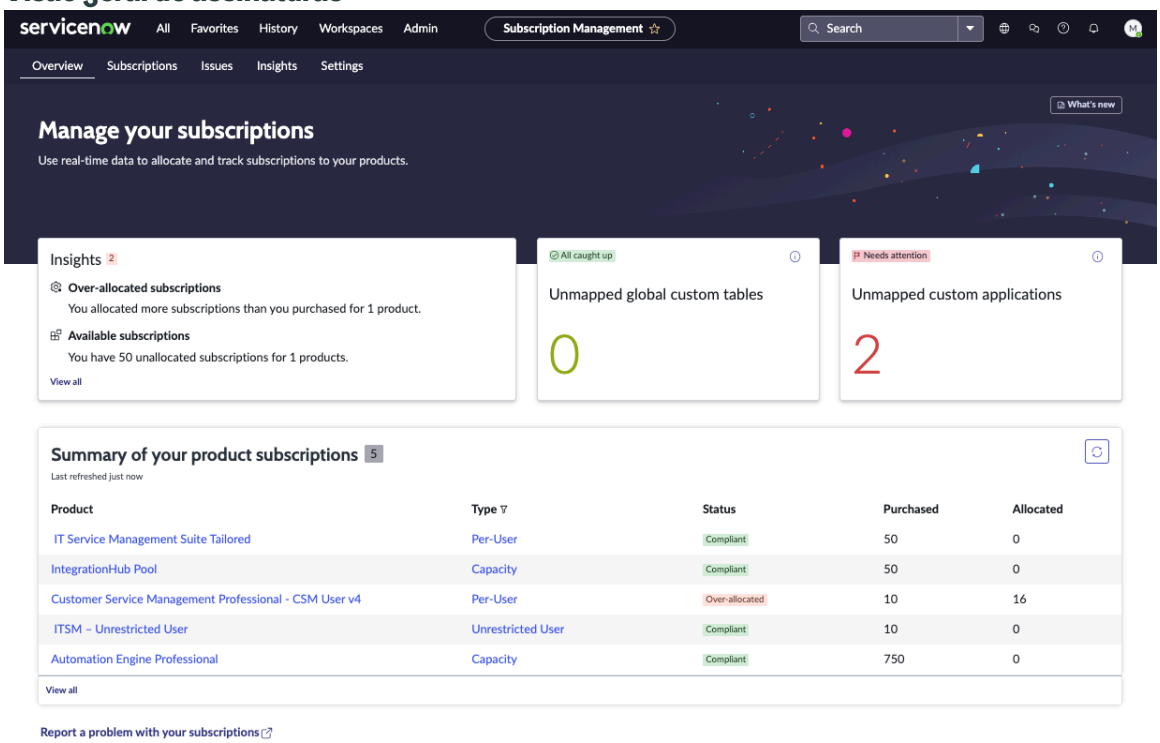
Tradução automática

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

Principais benefícios

- Determine se você tem assinaturas alocadas em excesso.
- Verifique se há assinaturas não alocadas que você pode alocar para maximizar o uso e conceder aos usuários o direito de ServiceNow produtos.
- Determine se alguma tabela personalizada no escopo global ou aplicações personalizadas não está mapeada para assinaturas.
- Mantenha a conformidade monitorando a coluna **Status** na lista de assinaturas de produtos.

Visão geral de assinaturas



Funções necessárias de Now Platform

As funções de administrador ou usage_admin são necessárias para exibir e editar Gestão de assinaturas.

Como acessar informações de visão geral da assinatura do produto

Exiba informações de visão geral da assinatura na guia **Visão geral** em Gestão de assinaturas navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** ou **Todos** > **Gestão de assinaturas** > **Gestão de assinaturas**.

Casos de uso

Exiba um resumo dos direitos no nível da **instância** na guia Direitos de instância.

- Identifique quando as assinaturas estão alocadas em excesso e exiba informações sobre as ações que você pode tomar para maximizar o uso da assinatura.
- Determine se alguma tabela personalizada e aplicações personalizadas em sua instância não estão mapeadas para uma assinatura de produto válida. Você deve mapear 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.

personalizadas e aplicações personalizadas que você cria para uma assinatura de produto.

- Exiba os detalhes da assinatura do produto selecionando o nome do produto.
- Identifique o tipo de assinatura que você tem exibindo os valores na coluna **Tipo**. O tipo de assinatura determina as propriedades e os atributos das assinaturas de produto que sua empresa recebe e se as assinaturas devem ser alocadas manualmente.
  - Os tipos de assinatura de produto incluem por usuário, capacidade, usuário irrestrito, ilimitado e somente exibição.
  - As assinaturas por usuário exigem alocação manual por um administrador. Capacidade, usuário irrestrito e assinaturas ilimitadas são alocados em sua instância automaticamente. As assinaturas somente de exibição não são medidas na sua instância.
  - As assinaturas de produto fornecem direitos para diferentes aplicações e podem incluir diferentes complementos.

  Para obter mais informações, consulte Tipos de assinaturas no Gestão de assinaturas.
- Determine se as alocações de assinatura estão em conformidade exibindo os valores na coluna **Status**. Ajuste as alocações se as assinaturas forem alocadas em excesso.

  Conforme

  O número de assinaturas alocadas está abaixo do número de assinaturas compradas.

  Próximo da capacidade

  O número de assinaturas alocadas excede o limite da sua instância. Você define o limite na guia **Configurações**.

  Uniforme

  O número de assinaturas alocadas é igual ao número de assinaturas compradas.

  Superalocação

  O número de assinaturas alocadas excede o número de assinaturas compradas.

  Somente nível de conta

  O status de alocação de assinatura não é calculado. Aplica-se somente a produtos Creator Plus.

  Você pode personalizar o limite de capacidade próxima da sua instância na guia **Configurações**. Para obter mais informações, consulte Configurar o status de alocação de assinatura no Gestão de assinaturas.
- Exiba um resumo das assinaturas do Creator Plus na instância que você está acessando no momento.
  - Exiba o número total de assinaturas do Creator Plus que sua empresa comprou na coluna **Comprado**.
  - Monitore o número total de alocações do Creator Plus em sua instância atual na coluna **Alocado**.

Exiba um resumo dos direitos no nível da **conta** na guia Direitos da conta.

Tradução automática

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

- Exiba um resumo no nível da conta do uso de Now Assist.
  - Exiba o total agregado de Now Assist direitos de uso de todas as assinaturas que sua conta comprou na coluna **Comprado**.
  - Exiba o número total de Now Assist direitos de uso consumidos em todas as suas instâncias na coluna **Alocado**.
- Exiba um resumo no nível da conta de Now Assist criadores.
  - Exiba o número total de assinaturas do Creator Plus que sua empresa comprou na coluna **Comprado**.
  - Monitore alocações exclusivas do Creator Plus em todas as suas instâncias verificando a coluna **Alocado**.

    Nota:
    Usuários alocados a uma assinatura do Creator Plus em várias instâncias são desduplicados automaticamente na contagem na guia Direitos da **conta**. Quando um usuário é alocado para uma assinatura do Creator Plus em mais de uma instância, esse usuário conta para o total de alocação apenas uma vez.

  - Exiba uma lista de usuários alocados selecionando o nome do produto.

Relatórios

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Informações	Lista	Definição de informações de assinatura [sn_sub_man_st_subscription_insights]	Lista de assinaturas alocadas em excesso e assinaturas disponíveis
Tabelas personalizadas globais não mapeadas	Pontuação única	Inventário de tabela personalizada [ua_custom_table_inventory]	Contagem de tabelas personalizadas que não estão mapeadas para uma assinatura
Aplicações personalizadas não mapeadas	Pontuação única	Inventário de tabela personalizada [ua_custom_table_inventory]	Contagem de aplicações personalizadas que não estão mapeadas para uma assinatura

Exibição de detalhes da assinatura do produto no Gestão de assinaturas

Exiba um resumo de suas alocações de assinatura, totais de alocação ao longo do tempo e rastreie seus direitos de tabela personalizada em Gestão de assinaturas.

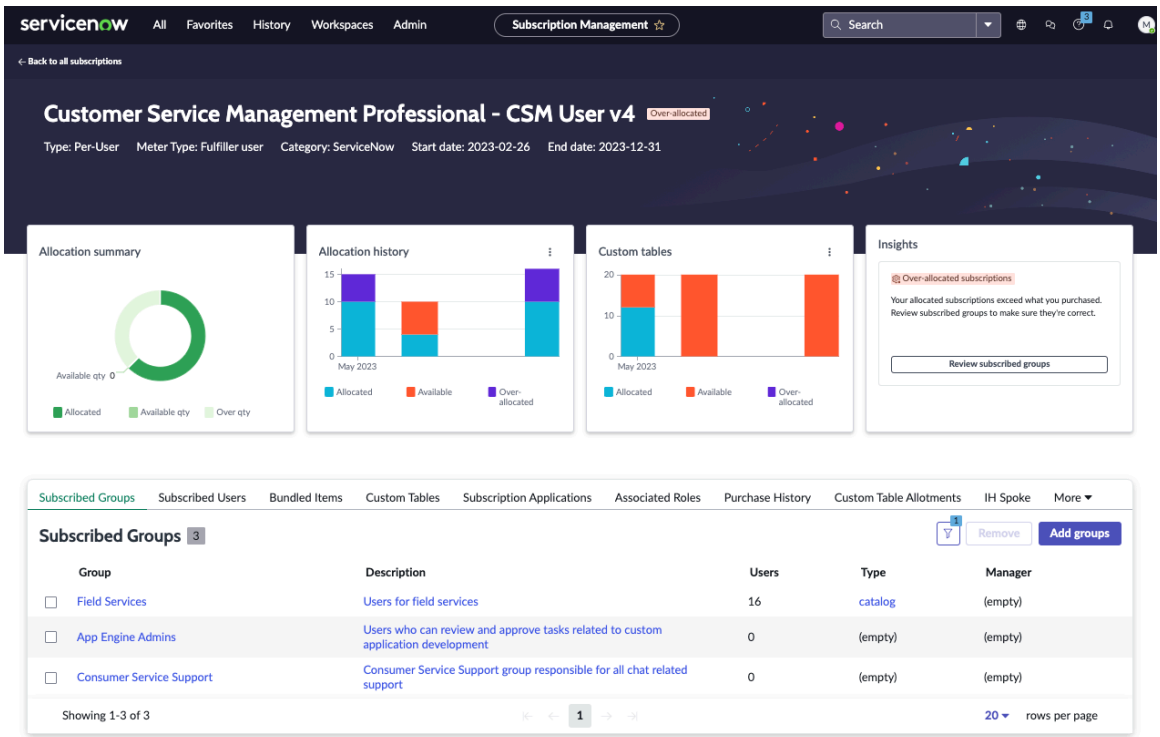
Principais benefícios

- Veja como uma assinatura de produto é medida exibindo o tipo de medidor da assinatura.
- Corresponda uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas à sua ordem de compra.
- Exiba os grupos e usuários que você adicionou a uma assinatura.
- Exiba seus direitos para tabelas personalizadas, visitas ao portal ou transações.
- Exiba as tabelas personalizadas e as aplicações que você mapeou para uma assinatura de produto.

Tradução automática

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

Detalhes da assinatura



Funções necessárias de Now Platform

A função usage_admin é necessária para exibir e editar Gestão de assinaturas.

Acessando detalhes da assinatura

Exiba os detalhes da assinatura na página de detalhes, navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** ou **Todos** > **Gestão de assinaturas** > **Gestão de assinaturas**e selecionando um produto ou uma assinatura na lista.

Casos de uso

- Veja como uma assinatura é medida e o tipo de direito que ela fornece verificando o campo **Tipo de medidor**.
  - Os direitos de usuários com acesso do tipo executante são rastreados por meio de uma assinatura por usuário com um tipo de medidor de usuário executante.
  - Os direitos dos usuários que têm menos direitos de acesso do que os usuários executantes são rastreados por meio de uma assinatura por usuário com um tipo de medidor de Usuário de Parte Interessada de Negócios.
  - A criação e a retenção de objetos de plataforma, como tabelas personalizadas, são rastreadas por meio de uma assinatura de capacidade com um tipo de medidor de capacidade.

  Para obter mais informações, consulte Tipos de assinaturas no Gestão de assinaturas.

- Veja como um total de assinatura de capacidade é calculado selecionando o registro de Definição de capacidade e exibindo os detalhes da definição. Para obter mais informações, consulte Monitore os cálculos de assinatura de capacidade para permanecer em conformidade no Gestão de assinaturas.

Tradução automática

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

- Mantenha a conformidade monitorando o uso do complemento de assinatura do produto na guia **Itens combinados**. Os complementos de assinatura de produto podem incluir tabelas personalizadas agrupadas, visitas ao portal e direitos de transação.
- Planeje compras futuras e mantenha suas assinaturas atualizadas monitorando as datas de início e término de cada uma das assinaturas de produto na guia **Histórico de compras**. Observe que várias entradas para o mesmo produto podem aparecer se forem feitas modificações em um produto.
- Exiba as aplicações incluídas com uma assinatura de produto na guia **Aplicações de assinatura**.
  - Exiba detalhes do direito da aplicação, incluindo os plug-ins relacionados à aplicação e as funções associadas, selecionando uma aplicação.
  - Determine se uma aplicação está disponível para instalação a partir da assinatura do produto atual verificando a coluna **Status da instalação**.
- Maximize o uso da assinatura e conceda o direito aos usuários certos alocando assinaturas por usuário. Você aloca assinaturas por usuário adicionando um ou mais grupos a uma assinatura de produto. Gestão de assinaturas ajuda você com o processo de alocação, recomendando grupos com base nas funções atribuídas. Para obter mais informações, consulte Alocar assinaturas no Gestão de assinaturas.

Assinaturas consolidadas

Quando você compra várias assinaturas qualificadas para determinados tipos de produtos, como IntegrationHub, essas assinaturas individuais são combinadas em um único grupo de assinaturas. Qualquer uso nessa assinatura é deduzido do grupo comum.

- As assinaturas de capacidade com uma definição de capacidade comum são consolidadas em uma assinatura de capacidade. Por exemplo, se você comprou duas assinaturas IntegrationHub diferentes que são medidas usando a mesma definição de capacidade, elas serão consolidadas em uma assinatura de capacidade de pool IntegrationHub. Outros tipos de assinaturas de capacidade com definições correspondentes também são consolidados, mas não são rotulados como um grupo. Para qualquer assinatura de capacidade consolidada, você pode exibir os produtos combinados na guia **Itens de linha de assinatura** na página de detalhes.
- As assinaturas de capacidade também podem consolidar direitos para itens de linha secundários, como tabelas personalizadas, transações ou visitas ao portal de outras assinaturas de produto. Por exemplo, se você tiver duas assinaturas de transação IntegrationHub combinadas em um grupo, os direitos de transação incluídos como um item de linha secundário de outra assinatura de capacidade serão adicionados ao grupo se a definição de capacidade corresponder. Neste cenário, três entradas separadas aparecem na guia **Itens de linha de assinatura**, uma para cada produto que contribui para o grupo.
- Os direitos de tabela personalizada que vêm com assinaturas por usuário também podem ser consolidados em uma assinatura de produto. Quando os direitos de tabela personalizada são consolidados em uma assinatura, o número total de tabelas personalizadas aparece na coluna **Comprado** na guia **Itens combinados**. A guia **Itens combinados** aparece somente em uma das assinaturas de produto que contribuíram para o pool de tabelas personalizadas.

Tradução automática

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

Relatórios

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Resumo de alocação	Donut	Tabela Definição de detalhes da licença de assinatura [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric]	Exiba um resumo em tempo real da alocação de sua assinatura. Se uma alocação estiver se aproximando da capacidade máxima, considere reduzir o número de assinaturas alocadas ou comprar mais assinaturas.
Alocações no nível de conta	Donut	Tabela de direitos de nível de conta [sn_sub_man_st_account_level_entitlement]	Exiba um resumo das alocações do Creator Plus em todas as suas instâncias. Se a alocação no nível de conta estiver se aproximando da capacidade máxima, considere reduzir o número de assinaturas alocadas ou comprar mais assinaturas.
Histórico de alocação	Barra	Tabela Definição de detalhes da licença de assinatura [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric]	Exibir detalhes de alocação de assinatura ao longo do tempo. Prepare-se para compras futuras ou planeje mudanças de acordo com as tendências de alocação.
Tabelas personalizadas	Barra	Tabela de inventário de tabela personalizada [ua_custom_table_inventory]	Exiba o uso da tabela personalizada ao longo do tempo em assinaturas que incluem tabelas personalizadas agrupadas. Antecipe quando aumentar os direitos da tabela personalizada monitorando o uso mês a mês.

Tradução automática

Exibição de direitos no nível da instância no Gestão de assinaturas

Exiba uma lista completa das assinaturas de produtos compradas para sua instância atual.

Principais benefícios

- Exiba detalhes das assinaturas do produto, incluindo informações de compra e histórico de uso, selecionando o nome do produto.
- Planeje compras futuras e mantenha as assinaturas atualizadas monitorando as datas de início e término de cada uma das assinaturas de produto.
- Mantenha a conformidade monitorando os valores de alocação de assinatura na coluna **Status**.

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

Como acessar seus direitos no nível da instância

Acesse seus direitos no nível de instância na guia **Assinaturas** navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** ou **Todos** > **Gestão de assinaturas** > **Todas as Assinaturas**.

Tipos de assinatura

Identifique qual tipo de assinatura você tem e se deve alocar assinaturas manualmente exibindo os valores na coluna **Tipo**.

Por usuário

Fornece direitos aos usuários de acordo com as funções atribuídas e os direitos de acesso associados. Você aloca assinaturas por usuário manualmente, adicionando grupos com funções medidas ou direitos de acesso a uma assinatura de produto. Gestão de assinaturas ajuda você com o processo de alocação, recomendando grupos com base em suas atribuições de função.

Usuário irrestrito

Fornece direitos para o número de usuários ativos de uma organização, independentemente de suas atribuições de função. Um usuário ativo é qualquer usuário cujo registro na tabela Usuários [sys_user] tenha um valor no campo **ID do usuário** e tenha o campo **Ativo** definido como verdadeiro.

Recurso

Rastreia automaticamente unidades medidas e contagens de transações, registros criados ou recursos gerenciados, como dispositivos, software ou nós.

Ilimitado

Fornece direitos para usuários ativos, sem limite para o número de usuários que podem ser alocados. Um usuário ativo é qualquer usuário cujo registro na tabela Usuários [sys_user] tenha um valor no campo **ID do usuário** e tenha o campo **Ativo** definido como verdadeiro.

Somente exibição

Exibe informações. Este tipo de assinatura não é compatível com a alocação.

Status da assinatura

Determine se as alocações de assinatura estão em conformidade exibindo os valores na coluna **Status**.

Conforme

O número de assinaturas alocadas está abaixo do número de assinaturas compradas.

Próximo da capacidade

O número de assinaturas alocadas excede o limite da sua instância. Você define o limite na guia **Configurações**.

Uniforme

O número de assinaturas alocadas é igual ao número de assinaturas compradas.

Superalocação

O número de assinaturas alocadas excede o número de assinaturas compradas.

Somente nível de conta

O status de alocação de assinatura não é calculado. Aplica-se somente a produtos Creator Plus.

Tradução automática

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

Assinaturas ausentes

As assinaturas compradas podem não aparecer na guia **Assinaturas** por um ou mais dos seguintes motivos:

- Os dados de assinatura chegam somente em instâncias de produção.
- As instâncias auto-hospedadas não recebem informações de assinatura. Entre em contato com o gerente da sua conta para obter assistência.
- Os dados de assinatura podem ainda não ter sido recebidos. Os dados são baixados diariamente.

Exibição de direitos no nível de conta no Gestão de assinaturas

Exiba um resumo no nível de conta de direitos e consumo em Gestão de assinaturas.

Principais benefícios

- Exiba e rastreie o uso de Now Assist em todas as suas instâncias.
- Exiba e rastreie as alocações do Now Assist Creator em todas as suas instâncias.

Como acessar seus direitos no nível da conta

Acesse seus direitos no nível de conta na guia **Assinaturas** navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** ou **Todos** > **Gestão de assinaturas** > **Todas as Assinaturas**.

Exibição de instâncias de produção e não produção

Para exibir os dados de direito de todas as suas instâncias, acesse seus direitos no nível de conta na guia **Assinaturas** em Gestão de assinaturas em uma instância de produção. Em uma instância de não produção, somente os dados de direito e o uso da instância que você está acessando no momento são exibidos.

Nota:
Em uma instância de produção, os dados são exibidos para todas as instâncias pertencentes à sua conta, a menos que o compartilhamento de dados restrito esteja habilitado em uma instância. Se o compartilhamento de dados restrito estiver habilitado, as contagens não serão exibidas para essa instância.

Monitoramento de uso de Now Assist

Exiba um resumo dos seus direitos de Now Assist e rastreie o uso de Now Assist em todas as suas instâncias.

Principais benefícios

- Exiba um resumo no nível da conta dos seus direitos Now Assist.
- Rastreie o uso de Now Assist em suas instâncias de produção e não produção.
- Exiba um resumo do uso de Now Assist por habilidade.
- Planeje compras futuras analisando o uso de Now Assist ao longo do tempo.

Uso do Now Assist

Tradução automática

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

Funções necessárias de Now Platform

A função usage_admin é necessária para exibir e editar Gestão de assinaturas.

Acessando Now Assist detalhes de uso

Acesse detalhes sobre o uso de Now Assist navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** > **Uso do Now Assist**.

Casos de uso

- Compare o número total de Now Assist direitos que sua empresa comprou com o número total de Now Assist direitos consumidos em todas as suas instâncias. Monitore o número restante do número disponível de Now Assist direitos.
- Visualize o consumo de Now Assist ao longo do tempo selecionando o cartão **Total consumido**.
- Exiba o número de assistências consumidas por cada uma das suas instâncias na coluna **Assistências usadas** na lista **Instâncias**.
  - Em uma instância de não produção, somente o uso dessa instância é exibido.
  - Somente instâncias no Patch 2 de Washington DC e superiores estão listadas na lista **Instâncias**.
- Exiba detalhes de cada um dos seus produtos que incluem assistências na lista **Assinaturas**.
  - Determine se as assistências são o item de linha primário ou secundário em uma compra de acordo com o valor na coluna **Tipo de direito**.
  - Verifique a data de início e a data de término de cada produto.
  - Exiba o número total de direitos fornecidos por cada produto na coluna **Assistências compradas**.
- Determine o uso cumulativo Now Assist por habilidade em sua instância atual. Os dados na tabela são atualizados todas as noites.
  - Exiba o número de vezes que uma habilidade foi usada na coluna **Número de ações**.
  - Exiba o custo relativo de cada assistência na coluna **Proporção** de assistência.
  - Determine quais habilidades estão consumindo mais Now Assist direitos verificando a coluna **Total de assistências**. O total de assistências é calculado multiplicando os valores na coluna **Número de ações** pelos valores na coluna **Proporção de assistência**.
  - Analise o uso de Now Assist ao longo do tempo em sua instância atual exibindo o gráfico de histórico de utilização. Monitore o uso mensal ou use o filtro para mudar o período. Procure tendências relacionadas a Now Assist habilidades. Se o uso continuar a aumentar a cada mês, considere a compra de mais direitos para permanecer em conformidade.

  Você também pode exibir o uso cumulativo Now Assist por habilidade e exibir o gráfico de histórico de utilização de qualquer instância selecionando uma instância na lista **Instâncias**.

Monitoramento de Now Assist criadores

Exiba um resumo dos seus direitos do Creator Plus e rastreie as alocações para usuários distintos em todas as suas instâncias.

Tradução automática

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

Principais benefícios

- Exiba o número total de direitos do Creator Plus que você comprou em todas as suas instâncias.
- Exiba o número total de direitos do Creator Plus alocados a usuários exclusivos em todas as suas instâncias.
- Rastreie a disponibilidade dos direitos restantes do Creator Plus que você pode alocar aos usuários.

Now Assist direitos do criador

Funções necessárias de Now Platform

A função usage_admin é necessária para exibir e editar Gestão de assinaturas.

Como acessar direitos do Creator Plus

Acesse detalhes sobre os direitos do Creator Plus navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas** > **Criadores do Now Assist**.

Casos de uso

- Compare o número total de direitos do Creator Plus que sua empresa comprou com o número total de direitos do Creator Plus alocados em todas as suas instâncias.
- Monitore o número de direitos do Creator Plus que são alocados a usuários exclusivos em todas as suas instâncias no cartão **Usuários alocados distintos**.

Nota:
Usuários alocados a uma assinatura do Creator Plus em várias instâncias são desduplicados automaticamente na contagem total. Quando um usuário é alocado para uma assinatura do Creator Plus em mais de uma instância, esse usuário conta para o total de alocação apenas uma vez.

- Exiba as alocações do Creator Plus por instância na coluna **Usuários alocados** na lista **Instâncias**.
  - Em uma instância de não produção, somente o uso dessa instância é exibido.
  - Somente instâncias no Patch 2 de Washington DC e superiores estão listadas na lista **Instâncias**.
- Exiba os detalhes da assinatura do produto Creator Plus selecionando um produto na lista **Assinaturas**. Por exemplo, você pode exibir uma lista de usuários inscritos selecionando uma assinatura do produto Creator Plus.

Como resolver problemas no Gestão de assinaturas

Mantenha a conformidade mapeando tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para assinaturas em Gestão de assinaturas.

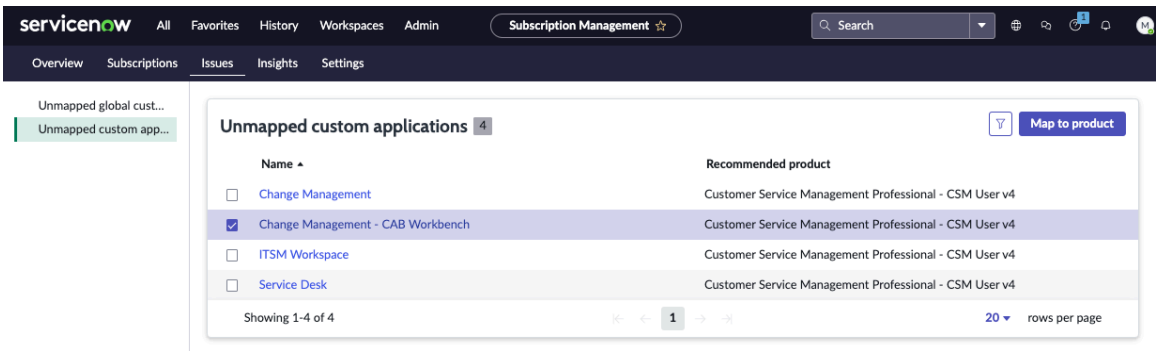
Tradução automática

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

Principais benefícios

- Identifique tabelas personalizadas e aplicações personalizadas que não estão mapeadas para assinaturas.
- Mantenha direitos precisos mapeando tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para uma assinatura de produto recomendada ou uma assinatura de produto de sua escolha.
- Planeje-se para futuras necessidades de assinatura avaliando seus direitos de tabela personalizada.

Problemas de assinatura



Acessando problemas de assinatura

Acesse informações sobre problemas de assinatura na guia **Problemas** navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas** ou **Todos** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.

Tabelas personalizadas globais não mapeadas

Determine se você tem tabelas personalizadas no escopo global que não estão mapeadas para uma assinatura de produto válida acessando a guia **Tabelas personalizadas globais** não mapeadas. Mantenha os direitos de tabela personalizados atuais mapeando as tabelas para uma assinatura de produto. Para obter mais informações, consulte Mapear tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

Tabelas personalizadas que não são mapeadas para uma assinatura aparecem na guia **Problemas** um dia após a criação.

Aplicações personalizadas não mapeadas

Determine se você tem tabelas personalizadas em uma aplicação com escopo que não estão mapeadas para uma assinatura de produto válida acessando a guia **Aplicações personalizadas** não mapeadas. Certifique-se de que os direitos dessas tabelas sejam atuais mapeando a aplicação para uma assinatura de produto.

Você mapeia tabelas em uma aplicação com escopo no nível da aplicação, o que facilita a administração porque você não precisa mapear tabelas individualmente depois que a aplicação é mapeada. Para obter mais informações, consulte Mapear uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

As aplicações personalizadas que não são mapeadas para uma assinatura aparecem na guia **Problemas** um dia 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.

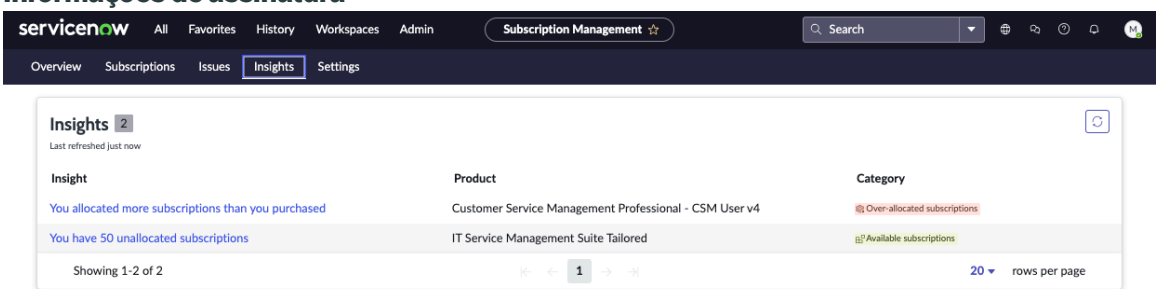
Descobrindo informações no Gestão de assinaturas

Identifique quando as assinaturas são alocadas em excesso e exiba as ações que você pode tomar para maximizar o uso da assinatura em Gestão de assinaturas.

Principais benefícios

- Exiba assinaturas de produto que estão alocadas em excesso e exigem ajustes ou mais direitos.
- Exiba assinaturas de produtos com assinaturas disponíveis que você pode alocar adicionando grupos.
- Maximize o uso da assinatura alocando suas assinaturas disponíveis.

Informações de assinatura



Acessando informações de assinatura

Acesse informações de informações de assinatura na guia Informações **navegando** até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Informações** ou **Todos** > **Gestão de assinaturas** > **Informações**.

Excesso de assinaturas alocadas

Identifique assinaturas por usuário superalocadas em sua instância **acessando** a guia Informações. Mantenha a conformidade executando uma ou mais das seguintes ações:

- Remover um grupo de uma assinatura
- Remover uma função de um grupo
- Remover usuários de um grupo
- Comprar mais assinaturas

Para obter mais informações, consulte Remover um grupo de uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

Assinaturas disponíveis

Identifique as assinaturas disponíveis em sua instância **acessando** a guia Informações. Maximize o uso da assinatura e conceda direitos aos usuários certos alocando as assinaturas disponíveis.

Você aloca assinaturas por usuário adicionando um ou mais grupos a uma assinatura de produto. Gestão de assinaturas ajuda você com o processo de alocação, recomendando grupos com base nas funções atribuídas. Para obter mais informações, consulte Alocar assinaturas no Gestão de assinaturas.

Tradução automática

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

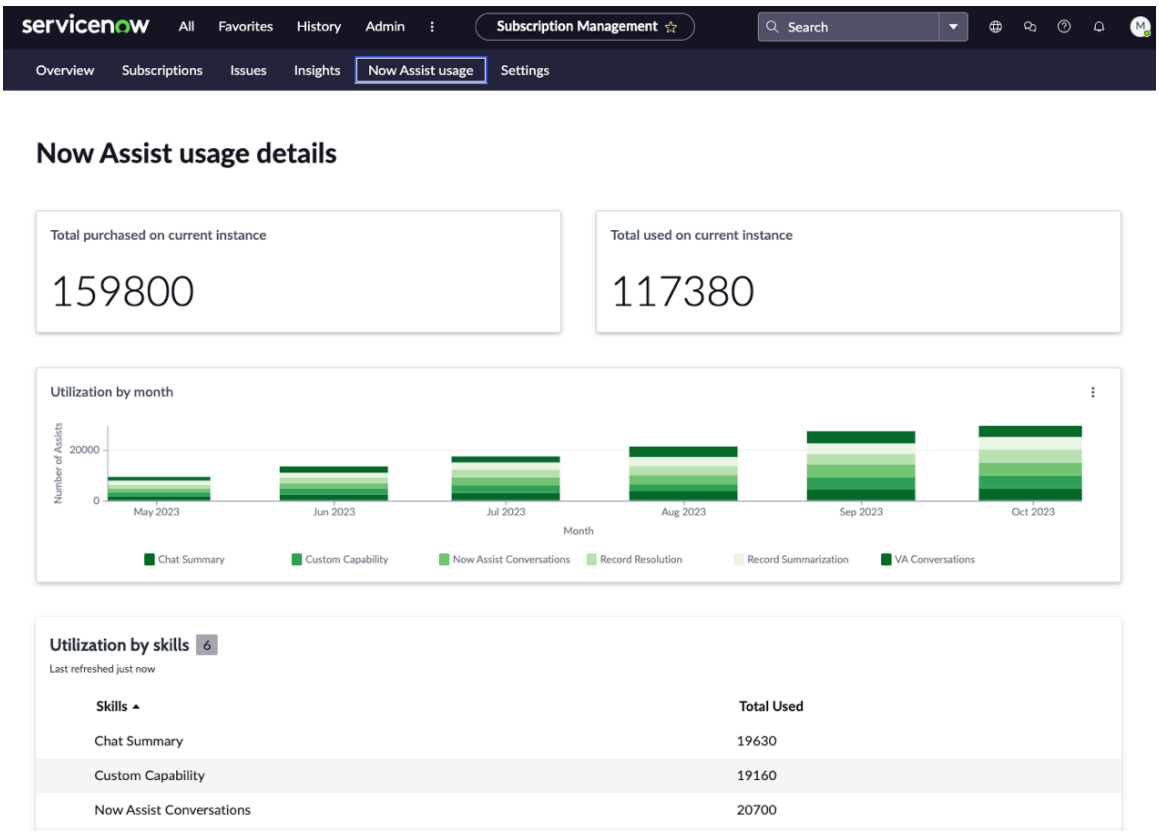
Monitoramento de uso de Now Assist

Exiba um resumo de seus direitos de Now Assist e rastreie o uso de Now Assist em sua instância.

Principais benefícios

- Monitore o consumo de Now Assist em sua instância.
- Planeje compras futuras analisando o uso ao longo do tempo.
- Exiba um resumo do uso de Now Assist por habilidade.

Detalhes de uso do Now Assist



Funções necessárias de Now Platform

A função usage_admin é necessária para exibir e editar Gestão de assinaturas.

Acessar Now Assist detalhes de uso

Acesse detalhes sobre o uso de Now Assist navegando até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Uso do Now Assist**.

Casos de uso

- Compare o número de Now Assist direitos adquiridos em todas as assinaturas de produto em sua instância com o número de Now Assist direitos consumidos em sua instância.
- Verifique a conformidade adicionando as contagens de compra de todas as suas instâncias de produção e compare-as com a contagem de uso combinada de todas as suas instâncias de produção e subprodução.

Tradução automática

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

- Analise o uso de Now Assist ao longo do tempo exibindo o gráfico Utilização por mês. Monitore o uso mês a mês e procure tendências relacionadas a habilidades Now Assist específicas. Se o uso continuar a aumentar a cada mês, considere a compra de mais direitos para permanecer em conformidade.
- Determine o uso Now Assist cumulativo por habilidade. Determine quais habilidades estão consumindo mais Now Assist direitos verificando o valor na coluna **Total usado**. O valor é calculado multiplicando o multiplicador de assistência pelo número de vezes que a habilidade é usada. Você pode exibir o multiplicador de assistência de uma habilidade selecionando uma assinatura de produto na guia **Assinaturas** e exibindo a guia **Now Assist**.

  Os dados na tabela são atualizados todas as noites.

Relatórios

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Total comprado na instância atual	Pontuação única	Nenhum. Calculado por meio de script.	Exiba o número total de Now Assist direitos adquiridos em sua instância.
Total usado na instância atual	Pontuação única	Tabela agregada de detalhes de uso generativo [gen_ai_usage_details_aggregate]	Exiba o número total de Now Assist direitos consumidos em sua instância.
Utilização por mês	Gráfico	Agregar dados para a tabela de definição tablestats [ua_defn_agg_data]	Exibir o consumo mensal Now Assist por habilidade ao longo do tempo.
Utilização por habilidade	Lista	Tabela agregada de detalhes de uso generativo [gen_ai_usage_details_aggregate]	Veja um detalhamento do consumo de Now Assist por habilidade.

Tradução automática

Configuração do Gestão de assinaturas

Definir e configurar Gestão de assinaturas.

Visão geral da configuração

Gestão de assinaturas é gratuito e ativo por padrão para todas as instâncias de produção e instâncias de não produção. Você não precisa ativar um plug-in.

Criar um administrador Gestão de assinaturas

Crie um administrador Gestão de assinaturas atribuindo a função usage_admin a um administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores de uso revisam e gerenciam como as assinaturas compradas são usadas em sua instância de produção. Eles adicionam grupos às assinaturas apropriadas, monitoram o uso de aplicações e atualizam as assinaturas conforme necessário.

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

Atribua a função usage_admin aos usuários que gerenciam assinaturas para sua organização. Atribua a função usage_admin a pelo menos uma pessoa em sua organização. Somente administradores e uso_admins podem usar Gestão de assinaturas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Selecione um usuário existente.
3. Atualize a atribuição de função do usuário selecionando **Editar** na lista relacionada Funções.
4. Adicione a função usage_admin.
5. Selecione **Atualizar**.

Compartilhar dados de assinatura de outra instância

Exiba dados de assinatura de outra instância habilitando o compartilhamento de dados nessa instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o compartilhamento de dados é restrito entre instâncias de produção, o que significa que você não pode ver os dados de assinatura de outras instâncias de produção em Gestão de assinaturas. Para exibir dados de assinatura de outra instância de produção, modifique as definições de configuração de confiança nessa instância.

Nota:
Os dados de assinatura de uma instância de não produção só podem ser vistos em uma instância de produção.

Procedimento

1. Obtenha o ID da instância da sua instância de produção primária.
   Neste cenário, a instância para exibir dados de assinatura em todas as suas instâncias é considerada a instância de produção primária.
   a. Abra a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] digitando `sys_properties.list` no navegador de filtros.
   b. Encontre o registro de ID da instância pesquisando a coluna Nome de `instance_id`.
   c. Copie e cole o ID da instância na coluna **Valor** em um arquivo de texto.
2. Faça login na instância que tem dados de assinatura que você deseja exibir em sua instância de produção primária.
3. Abra a tabela MIF Trust Configs [sn_mif_trust_config] digitando `sn_mif_trust_config.list` no navegador de filtros.
4. Na lista de instâncias, localize a instância de produção primária usando o ID de instância que você registrou anteriormente.
5. Compartilhe dados da sua instância atual alterando o valor na coluna **Conceder acesso** para verdadeiro.

Resultado
Os dados de assinatura são compartilhados com sua instância de produção 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.

O que Fazer Depois

Faça login em sua instância de produção primária para exibir os dados de assinatura que agora são compartilhados com essa instância. Repita essas etapas para cada instância de produção adicional que tenha dados de assinatura que você deseja exibir na instância de produção primária.

Configurar o status de alocação de assinatura no Gestão de assinaturas

Identifique quando você está perto de alocar todas as suas assinaturas configurando um limite de status de alocação se você preferir um limite diferente do valor padrão de 90 por cento em Gestão de assinaturas.

Antes de Iniciar

Função necessária: usage_admin ou admin

Procedimento

1. Navegue até a guia **Configurações** de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Configurações**.
   - Navegar até **Todos** > **Gestão de assinaturas** > **Configurações**.
2. Na guia **Status da alocação**, insira um valor percentual que represente próximo à capacidade da sua instância.
   Se você quiser que a coluna **Status** exiba Perto da capacidade antes de atingir o limite de 90 por cento, insira um valor de porcentagem menor.
3. Selecione **Salvar**.

Resultado

Quando o número de assinaturas alocadas excede a porcentagem configurada, o valor Próximo à capacidade aparece na coluna **Status** em Gestão de assinaturas.

Como usar Gestão de assinaturas

Use Gestão de assinaturas para gerenciar como as assinaturas compradas são usadas em suas instâncias.

Mantenha a conformidade e tome decisões fundamentadas sobre compras de assinatura, gerenciando assinaturas por usuário, mapeando tabelas personalizadas e monitorando assinaturas de capacidade.

Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas

Gerencie suas alocações de assinatura por usuário usando Gestão de assinaturas.

Alocação de assinaturas por usuário

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

Funções medidas

As funções que exigem uma assinatura são consideradas funções medidas. As funções medidas concedem aos usuários acesso a uma aplicação e são categorizadas pelo nível de acesso que fornecem. As assinaturas são medidas e auditadas em Gestão de assinaturas usando funções.

Quando possível, simplifique a administração de função atribuindo funções medidas a grupos em vez de atribuir funções diretamente a usuários 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.

Grupos assinados

Grupos que adicionam você a uma assinatura de produto são considerados grupos assinados. As assinaturas são alocadas e gerenciadas em Gestão de assinaturas usando grupos.

Considere atribuir um gerente de grupo que seja responsável por gerenciar a associação do grupo e as atribuições de função.

Ao alocar assinaturas por usuário, você pode adicionar grupos com base nas funções que eles têm ou adicionar grupos que são recomendados por Gestão de assinaturas com base em suas funções. Por exemplo:

- Se o grupo da Central de serviços tiver uma função de tipo de executante no aplicativo ITSM, você poderá adicionar o grupo da Central de serviços à assinatura do produto ITSM para alocar as assinaturas de executante incluídas com o ITSM para todos os usuários do grupo.
- Se você tiver assinaturas do ITSM disponíveis, poderá adicionar grupos que são recomendados por Gestão de assinaturas com base nos tipos de funções que eles têm. Se você não quiser adicionar os grupos recomendados, Gestão de assinaturas identificará outros grupos com funções relevantes que você pode adicionar.

Monitoramento de alocações para assinaturas por usuário

Você pode alocar assinaturas em excesso, o que significa que mais usuários possuem um direito do que o número de assinaturas compradas. Gestão de assinaturas sinaliza assinaturas alocadas em excesso para você. Para permanecer em conformidade, você pode remover usuários ou grupos da assinatura ou comprar mais assinaturas.

Alocar assinaturas no Gestão de assinaturas

Conceda aos usuários o direito de ServiceNow produtos alocando assinaturas em Gestão de assinaturas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até Gestão de assinaturas de uma das seguintes maneiras.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas**.
   - Navegar até **Todos** > **Gestão de assinaturas** > **Gestão de assinaturas**.
2. Selecione um produto com assinaturas que você deseja alocar.
3. Aloque assinaturas adicionando grupos recomendados com base no tipo de função ou adicionando outros grupos com funções relevantes.

Resultado
As assinaturas são alocadas a todos os membros do grupo que concedem a cada membro o direito de usar o produto.

Remover um grupo de uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas

Corrija uma assinatura superalocada e libere direitos removendo um grupo de uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas.

Antes de Iniciar
Função necessária: usage_admin ou admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até Gestão de assinaturas de uma das seguintes maneiras.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas**.
   - Navegar até **Todos** > **Gestão de assinaturas** > **Gestão de assinaturas**.
2. Identifique uma assinatura superalocada verificando a coluna **Status** na guia **Visão geral** ou a lista de assinaturas **superalocadas** na guia Informações.
3. Selecione a assinatura de produto com excesso de alocação.
4. Na página de detalhes da assinatura, selecione a guia **Grupos** assinados.
5. Marque a caixa de seleção ao lado de um ou mais grupos que você deseja remover.
6. Selecione **Remover**.
7. Na caixa de diálogo, confirme que você deseja remover os direitos de todos os usuários nos grupos selecionados selecionando **Remover**.
8. **Opcional:** Verifique se a assinatura não está mais alocada em excesso verificando o valor na coluna **Status** na guia **Assinaturas**.

O que Fazer Depois

O grupo é removido da assinatura. Se o grupo ainda tiver uma função medida que exija uma assinatura, adicione o grupo a uma assinatura diferente ou remova a função medida do grupo.

Gerenciamento de tabelas personalizadas e aplicações no Gestão de assinaturas

Gerencie e rastreie direitos de tabela personalizada em suas instâncias usando Gestão de assinaturas.

Mapeamento de aplicações e tabelas personalizadas

Mantenha seus direitos de tabela personalizados atualizados mapeando todas as suas aplicações e tabelas personalizadas para assinaturas válidas.

- Rastreie o uso de tabela personalizada para garantir que sua organização não fique sem direitos de tabela personalizada.
- Mapeie uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto para que, quando os desenvolvedores adicionarem mais tabelas à aplicação, elas sejam automaticamente mapeadas para a assinatura.
- Mapeie aplicações personalizadas e tabelas personalizadas em sua instância de produção para uma assinatura válida. Em instâncias de subprodução, o mapeamento é recomendado, mas não obrigatório.

Tabelas personalizadas

Uma *tabela personalizada* é definida como uma tabela criada em Now Platform que não é fornecida por ServiceNow. Algumas tabelas estão isentas de serem classificadas como tabelas personalizadas.

Nota:
Para obter mais informações sobre tabelas personalizadas no Now Platform, consulte Administração de tabela . Para obter uma descrição detalhada dos direitos de uso da tabela personalizada e tabelas isentas, consulte o Guia de Tabela Personalizada em http://www.servicenow.com/upgrade-schedules.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.

As assinaturas vêm com direitos de tabela personalizados que determinam o número de tabelas personalizadas que você pode mapear para uma assinatura. O número de direitos de tabela personalizada depende da assinatura.

Aplicações personalizadas

Uma *aplicação personalizada* é definida como uma aplicação criada em Now Platform que não é fornecida por ServiceNow. Se sua organização comprou App Engine, você pode usar Gestão de assinaturas para gerenciar suas assinaturas de aplicações personalizadas.

Mapear uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas

Mantenha o direito preciso para tabelas personalizadas em uma aplicação com escopo mapeando a aplicação para uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas. Para permanecer em conformidade, você deve mapear tabelas personalizadas que pertencem a aplicações personalizadas para uma assinatura de produto.

Antes de Iniciar
Função necessária: usage_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Conforme seus desenvolvedores criam e implantam novas aplicações e tabelas personalizadas em suas instâncias, use Gestão de assinaturas para mapeá-los para assinaturas. Depois de mapear uma aplicação personalizada para uma assinatura de produto, as tabelas adicionais que os desenvolvedores adicionam à aplicação são mapeadas automaticamente para a assinatura.

Procedimento

1. Navegue até a guia **Problemas** em Gestão de assinaturas de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.
   - Navegar até **Todos** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.
2. Na guia **Aplicações** personalizadas não mapeadas, procure aplicações personalizadas que não estejam mapeadas para uma assinatura.
3. Atualize seus direitos mapeando uma ou mais aplicações personalizadas para um produto recomendado ou um produto de sua escolha.
   Gestão de assinaturas recomenda assinaturas de produto com direitos de tabela personalizada disponíveis na coluna **Produto recomendado**.

Resultado
Uma ou mais aplicações personalizadas são mapeadas para uma assinatura de produto e a contagem de direitos da sua tabela personalizada é atualizada.

Mapear tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas

Mantenha o direito preciso para tabelas personalizadas no escopo global e mantenha a conformidade mapeando as tabelas para uma assinatura de produto em Gestão de assinaturas. O mapeamento de suas tabelas personalizadas mantém sua alocação de tabela personalizada atualizada e ajuda a evitar a falta de direitos de tabela personalizada.

Antes de Iniciar
Função necessária: usage_admin ou admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até a guia **Problemas** em Gestão de assinaturas de uma das maneiras a seguir.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.
   - Navegar até **Todos** > **Gestão de assinaturas** > **Problemas**.
2. Na guia **Tabelas personalizadas globais** não mapeadas, procure tabelas personalizadas que não estejam mapeadas para uma assinatura.
3. Atualize seus direitos mapeando uma ou mais tabelas personalizadas para um produto recomendado ou um produto de sua escolha.
   Gestão de assinaturas recomenda assinaturas de produto com direitos de tabela personalizada disponíveis na coluna **Produto recomendado**.

Resultado

Uma ou mais tabelas personalizadas são mapeadas para uma assinatura de produto e sua contagem de direitos de tabela personalizada é atualizada.

Tabelas secundárias e isentas

Tabelas personalizadas secundárias e isentas são tratadas de forma diferente de outras tabelas personalizadas na sua instância. Consulte o contrato ServiceNow® da sua organização para obter informações adicionais.

Tabelas secundárias

Dependendo dos direitos de assinatura legada da sua organização e da migração contratual, as tabelas antigas podem ser alocadas à sua instância de produção. Para preservar os direitos de tabela personalizados anteriores de uma organização por meio da migração de licença, um direito de tabela antigo pode ser fornecido para a instância de produção. Este processo único garante que as tabelas personalizadas que existem atualmente em uma instância de produção não sejam contadas nos novos direitos de tabela personalizada.

Tabelas personalizadas não podem ser transferidas, reutilizadas ou classificadas como outro tipo de tabela personalizada. Se você excluir uma tabela personalizada obsoleta, não poderá classificar nenhuma outra tabela personalizada como uma tabela personalizada obsoleta para tomar seu lugar. Depois que uma tabela personalizada tiver sido associada a uma assinatura de tabela antiga, ela permanecerá no inventário de tabela personalizada mesmo se a tabela for excluída da instância.

Para exibir suas tabelas antigas, insira `ua_custom_table_inventory.list` no navegador de filtros e adicione um filtro com a condição **[Tipo de alocação] [é] [Avô]**.

Example: Tabelas secundárias em uma instância

Cenário: sua organização adquire três novas assinaturas com direitos para um total de 55 tabelas personalizadas do App Engine Starter (anteriormente Tabelas personalizadas agrupadas). Para garantir que sua organização não perca os direitos de tabela personalizados anteriores, uma assinatura antiga com um direito de 25 tabelas antigas será alocada à sua instância. Esta assinatura requer que o administrador identifique e mapeie as 25 tabelas existentes. Essas assinaturas resultam em um direito total de tabela personalizada de 80. Depois que uma tabela personalizada foi atribuída à assinatura antiga, não há opção para reverter isso.

Tradução automática

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

Várias assinaturas com direitos de tabela antigos e personalizados

Assinatura	Número de direitos de tabela personalizada	Número de tabelas mapeáveis
Assinatura secundária	25	25
Nova assinatura 1	25	25
Nova assinatura 2	25	25
Nova assinatura 3	5	5

Tabelas isentas

Tabelas isentas são tabelas personalizadas que não contam para seus direitos de assinatura. Essas tabelas consistem principalmente em extensões personalizadas de determinadas tabelas relacionadas ao sistema, como sys_portal_page e sys_user_preference, que você estende para melhorias operacionais em sua instância de produção.

Para exibir uma lista de tabelas isentas, insira `ua_exempted_table_inventory.list` no navegador de filtros.

A programação jurídica do Guia de tabela personalizada fornece a definição completa de quais tabelas são consideradas isentas.

Nota:
As programações jurídicas são aplicadas com base em quando o contrato é executado.

Para encontrar versões anteriores do Guia de tabela personalizada, consulte o Guia de tabela personalizada de programações jurídicas .

Mapear uma tabela antiga para uma assinatura

Preserve os direitos da tabela personalizada por meio de uma migração de licença, mapeando uma tabela antiga para uma assinatura de tabela antiga.

Antes de Iniciar
Função necessária: usage_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Se você tiver uma combinação de tabelas personalizadas e tabelas antigas em uma aplicação, deverá mapear as tabelas antigas para uma assinatura de tabela antiga e as tabelas personalizadas restantes para outra assinatura.
- Você não pode mapear tabelas personalizadas na mesma aplicação para mais de uma assinatura de tabela antiga.
- Você pode mapear tabelas personalizadas para uma assinatura de tabela antiga, mas não aplicações.

Procedimento

1. Exiba as tabelas personalizadas em sua instância inserindo `ua_custom_table_inventory.list` no navegador de filtros e pressionando a tecla Enter.
2. **Opcional:** Mapeie uma ou mais tabelas personalizadas em uma aplicação com escopo para uma assinatura de tabela antiga.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Marque a caixa de seleção ao lado de cada tabela.

b. Selecione a lista **Ações nas linhas selecionadas**.

c. Selecione **Mapear para licença secundária**.

3. **Opcional:** Mapeie tabelas na aplicação global para uma assinatura de tabela antiga da lista de inventário de tabela personalizada ou do formulário de tabela.

Resultado

Uma ou mais tabelas personalizadas são mapeadas para uma assinatura de tabela antiga sem afetar os direitos da tabela personalizada.

Monitore os cálculos de assinatura de capacidade para permanecer em conformidade no Gestão de assinaturas

Veja como um total de capacidade é calculado e faça ajustes nos totais de uso ou aumente sua assinatura de capacidade para manter sua assinatura em conformidade. Por exemplo, você pode descobrir quais tabelas são consultadas para usuários ativos ou como o uso é definido para dispositivos ou software quando o sistema aloca ICs para uma assinatura de capacidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou usage_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O uso de assinatura de capacidade é calculado usando uma consulta de tabela ou definição de script. Você pode exibir um registro de definição de capacidade para exibir os detalhes da consulta da tabela ou da definição de script. Você também pode executar a definição sob demanda para exibir as contagens mais recentes.

Procedimento

1. Navegue até Gestão de assinaturas de uma das seguintes maneiras.
   - Navegar até **Administrador** > **Gestão de assinaturas** > **Assinaturas**.
   - Navegar até **Todos** > **Gestão de assinaturas** > **Todas as Assinaturas**.
2. Na lista de todas as suas assinaturas de produto, selecione uma assinatura de capacidade.
3. Na página de detalhes da assinatura, visualize o registro de Definição de capacidade selecionando o ID de registro ao lado do campo **Definição de capacidade**.
4. Dependendo do tipo de definição, revise os detalhes a seguir para exibir como o uso é calculado.

5. **Opcional:** Selecione **Abrir registro** para exibir os detalhes completos do registro de Definição de capacidade.
6. **Opcional:** Selecione **Executar** para executar a consulta ou o script imediatamente e exibir os resultados mais recentes.

Nota:
A execução de um script ou consulta de tabela em um registro de Definição de capacidade não conta para o total de execução que é monitorado pelo sistema.

Tradução automática

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

O tempo total necessário para executar e a contagem mais recente são exibidos. A contagem de execuções anteriores é exibida na lista relacionada Execuções anteriores.

7. Se a assinatura de capacidade estiver fora de conformidade, ajuste o número de recursos alocados ou aumente a assinatura de capacidade.

Referência do Gestão de assinaturas

Os tópicos de referência fornecem informações sobre tipos de assinatura, medidores e suporte à separação de domínio.

Tipos de assinaturas no Gestão de assinaturas

As assinaturas de aplicações ServiceNow vêm em tipos diferentes. O tipo de assinatura determina a alocação de usuários, o acesso a aplicações e os direitos personalizados de aplicação e tabela.

Cada tipo de assinatura de produto é medido de acordo com um medidor. Para obter detalhes sobre os diferentes tipos de medidores e o que eles medem, consulte KB0727967 .

Tipo de assinatura	Tipos de medidores associados	Método de alocação de uso	Descrição
Recurso	• Dispositivos • Unidades de Assinatura • Transações	Nenhuma etapa manual é necessária. O uso é calculado automaticamente e mostrado na sua instância.	Rastreia automaticamente unidades medidas e contagens de transações, registros criados ou recursos gerenciados, como dispositivos, software ou nós.
Somente exibição	Nenhum(a)	A alocação não é medida	Exibe informações. Este tipo de assinatura não é compatível com a alocação.
Por usuário	• Usuário com base em direitos: medida de usuários executantes e usuários de partes interessadas do negócio • Usuário da aplicação: medida de usuários com qualquer nível de acesso a um produto; inclui Usuários de criador	Alocado manualmente	Fornece direitos aos usuários de acordo com as funções atribuídas e os direitos de acesso associados. Você aloca assinaturas por usuário manualmente, adicionando grupos com funções medidas ou direitos de acesso a uma assinatura de produto. Gestão de assinaturas ajuda você com o processo de alocação, recomendando grupos com base em suas atribuições de função.

Tradução automática

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

Tipo de assinatura	Tipos de medidores associados	Método de alocação de uso	Descrição
Ilimitado	Ilimitado: sem limite de medição	Alocado automaticamente pela sua instância	Fornece direitos aos usuários, sem limite para o número de usuários que podem ser alocados.
Usuário irrestrito	Usuário irrestrito: medida de toda a instância de todos os usuários ativos	Alocado automaticamente pela sua instância	Fornece direitos para o número de usuários ativos de uma organização, independentemente de suas atribuições de função. Um usuário ativo é qualquer usuário cujo registro na tabela Usuários [sys_user] tenha um valor no campo **ID do usuário** e tenha o campo **Ativo** definido como verdadeiro.

Formulário de assinatura

O formulário de assinatura contém informações importantes sobre sua assinatura.

Você pode exibir o formulário de assinatura inserindo `policy_details.list` no navegador de filtros para abrir a tabela Assinaturas [license_details]. Selecione um nome de assinatura para abrir o formulário de assinatura. Alguns campos não aparecem para aplicações ServiceNow Store.

Formulário de assinatura

Campo	Valor
Nome	Nome da assinatura.
Categoria	Origem da assinatura comprada: ServiceNow plataforma ou ServiceNow Store.
Tipo	Tipo de assinatura: • Por usuário • Usuário irrestrito • Recurso • Ilimitado • Exibição Para saber mais sobre os tipos de assinatura, consulte Tipos de assinaturas no Gestão de assinaturas.
Data de início/Data de término	Início e término do período de assinatura conforme acordado no contrato de serviço. Essas informações aparecem na seção Geral do contrato de serviço da assinatura.
Definição de capacidade	O ID da definição de capacidade. Saiba como o total é calculado selecionando o ID de registro da Definição de capacidade na página de detalhes da assinatura do produto. Consulte Monitore os cálculos de assinatura de capacidade para permanecer em conformidade no Gestão de assinaturas.

Tradução automática

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

Formulário de assinatura

Campo	Valor
Somente exibição	O valor **verdadeiro** indica que a alocação ou o monitoramento de usuários não é compatível com a assinatura.
Código do Produto	O SKU do produto mostrado no seu formulário de pedido de assinatura.

Links relacionados

Os links relacionados no formulário de assinatura podem variar dependendo da assinatura.

Link	Descrição
Gerenciar suas Tabelas	Veja tabelas personalizadas mapeadas para a assinatura.
Exibir Histórico de Assinaturas	Exiba o status da assinatura, as datas e as informações de tendências.
Exibir Histórico de Assinaturas de Usuários	Lista o histórico de alocação do usuário para a assinatura. A lista mostra o status da assinatura atual de um usuário e como ela foi alocada.

Conjuntos de usuários e grupos em Gestão de assinaturas

Gestão de assinaturas O usa grupos (anteriormente conjuntos de usuários) para fornecer direitos a conjuntos de usuários.

Visão geral de conjunto de usuários e grupos

Antes de Quebec, Gestão de assinaturas usava *conjuntos* de usuários para agrupar usuários. Usage_admins agrupou usuários por condições, como a cidade ou o departamento em que estão. Os conjuntos de usuários podem ser atribuídos a assinaturas para fornecer a todos os usuários no conjunto de usuários uma licença para a assinatura.

Em Quebec e versões posteriores, todos os conjuntos de usuários são convertidos em *grupos*. Um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Semelhante aos conjuntos de usuários, os grupos podem ser adicionados às assinaturas. Adicionar um grupo a uma assinatura fornece a todos os usuários do grupo o direito.

Conversão de conjunto de usuários

Na atualização para Quebec ou versões posteriores, todos os conjuntos de usuários atuais são convertidos em grupos. Os novos grupos contêm os mesmos usuários e propriedades que os conjuntos de usuários. A conversão é uma ocorrência única e os usuários não são adicionados ou removidos automaticamente do novo grupo após a conversão.

Gestão de grupo

Administradores e user_admins criam grupos e adicionam usuários na aplicação **Administração** de usuários.

Para saber mais sobre como criar e editar grupos, consulte Criando grupos.

Tradução automática

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

Vários componentes são instalados com a ativação do plug-in Gestão de assinaturas (com.glide.subscription_management), incluindo funções de usuário e tabelas.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de uso [usage_admin]	Administra Gestão de assinaturas. Aloca assinaturas, mapeia tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para assinaturas.	sn_sub_man.admin

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Grupos assinados [sn_sub_man_st_subscribe_groups]	[Tabela remota] Grupos que você adiciona a uma assinatura de produto
Definição de informações de assinatura [sn_sub_man_st_subscription_insights]	[Tabela remota] Registros de assinaturas disponíveis e assinaturas com excesso de alocações
Definição de detalhes da licença de assinatura [sn_sub_man_st_subscription_license_detail_metric]	[Tabela remota] Métricas e histórico de alocação de assinatura
Recomendações de grupo não alocado [sn_sub_man_st_unallocated_group_recommendation]	[Tabela remota] Recomendações de produto para grupos não alocados

Funções Gestão de assinaturas

Gestão de assinaturas está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de uso [usage_admin]

Administra Gestão de assinaturas. Aloca assinaturas, mapeia tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para assinaturas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

Administrador de uso [usage_admin]

Administra Gestão de assinaturas. Aloca assinaturas, mapeia tabelas personalizadas e aplicações personalizadas para assinaturas.

Domain Separation e Gestão de assinaturas

A separação de domínio não é compatível com Gestão de assinaturas. 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: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

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

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Configurar Now Platform Recursos principais

O Now Platform fornece uma infinidade de opções de personalização para suas aplicações. Personalize sua IU, lide com a administração de usuários e dados e localize sua instância para fusos horários, moedas e muito mais.

Tradução automática

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

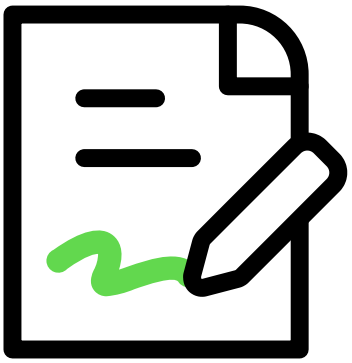
Administração de usuários

Configure usuários, grupos e funções.

Now Platform tabelas e dados

Gerencie dados com fontes externas e configure tabelas de dados.

Formulários, campos e listas



Controle a ação e a aparência de formulários, campos e listas.

Pesquisar administração

Permita que os usuários encontrem as informações por meio de mecanismos de pesquisa Zing ou AI e experiências de pesquisa especializadas.

Notifications

Gerencie o e-mail do sistema, as notificações e as respostas às mensagens de entrada.

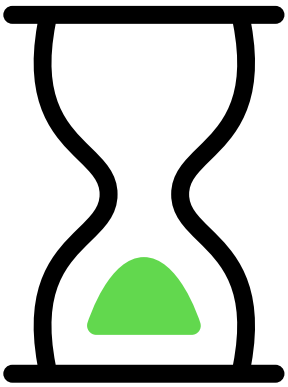
Tradução e localização da Now Platform

Faça a correspondência de idiomas e moeda em qualquer lugar do mundo.

Tradução automática

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



Crie calendários, programe eventos e exiba informações de tempo para usuários em todo o mundo.

Administração de moeda

Gerencie a maneira como os dados financeiros são exibidos.

Administração de usuários

Crie tipos de acesso à conta e funções relacionadas para trabalhar em sua instância. Os registros do usuário fornecem controle sobre os tipos de conta única individuais e os registros ou ações que eles podem acessar. Os registros de grupo expandem ainda mais o controle para atribuir acesso a equipes ou departamentos, bem como a subgrupos ou por associações de habilidades. Personalize as instâncias ainda mais com Funções e atribua acesso a vários aplicativos ou módulos. Solucione problemas e teste tudo isso com ferramentas que fornecem auditoria, representação e muito mais.

Consulte Administração de usuários.

Now Platform tabelas e dados

Gerencie e use suas informações de negócios de forma eficaz no Now Platform. Aproveite as vantagens do Data Management para armazenar, transferir, importar e arquivar dados. Trabalhe com vários registros de uma só vez usando a Administração de tabela e conecte-se a instâncias externas ou de terceiros para lidar com dados com Tabelas remotas.

Consulte Now Platform tabelas e dados.

Now Platform formulários, campos e listas

Assuma o controle de todos os aspectos da coleta e do uso de dados em sua instância. Os formulários no Now Platform são totalmente personalizáveis, com opções de personalização, modelos, anexos, IU e muito mais. Crie e modifique Campos, usados em formulários e exibidos em listas ou tabelas. Defina o acesso do usuário a todos os seus dados com listas, incluindo controles e funções personalizados.

Consulte Formulários, campos e listas da Now Platform.

Pesquisar administração

Ajude seus usuários a encontrar informações com facilidade usando ServiceNow produtos de administração de pesquisa. Pesquisa com IA e o mecanismo de pesquisa Zing fornecem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de pesquisa inteligentes e indexação apropriada. Concentre suas solicitações de dados com pesquisas de tabela e vá além com pesquisas globais, todas com sistemas de pesquisa configuráveis na Now Platform. Melhore a assistência de pesquisa com sugestões de pesquisa, Pesquisa contextual com base na intenção e análise de dados de pesquisa.

Consulte Pesquisar administração.

Configuração de tempo

Mantenha seus negócios dentro do prazo com o Now Platform. Manipule a coleta de informações de programação e evento com campos de Data/Hora e gerencie a equipe, os usuários e os dados em todos os fusos horários. Calendários comerciais e fiscais e programadores do sistema de eventos estão disponíveis e personalizados para melhor ajudar você e seus usuários. Exibições de tempo, contagens e análise de dados com base em tempo ajudam você a gerenciar seu trabalho e rastrear informações de histórico.

Consulte Configuração de tempo.

Administração de moeda

Monitore valores de moeda com ServiceNow sistemas de administração de moeda. Configure campos de moeda padrão para registros e aplicações financeiras e não financeiras ou use campos de moeda de câmbio (FX) expandidos para adicionar opções de configuração.

Consulte Administração de moeda.

Gestão de nível de serviço

Certifique-se de que os serviços prestados aos clientes sejam gerenciados e documentados corretamente. A série completa de módulos [ServiceNow para Gestão de nível de serviço permite definir contratos de serviço e acordos de nível de serviço (ANS) conforme necessário. Repare, monitore e valide registros de SLA quanto à precisão de tempo e duração, obtenha análises e relatórios sobre o serviço e separe os domínios de registro para exibição e controle de informações.

Consulte Service Level Management .

Now Platform tradução e localização

Comunique-se de forma eficaz com usuários e clientes em todo o mundo. O Framework de localização fornece informações para usuários em uma variedade de idiomas e moedas em uma infinidade de apps, tudo na mesma instância. Tradução dinâmica ajuda a acomodar os usuários de forma ainda mais completa, traduzindo ativamente o texto em formulários e outros aplicativos.

Consulte Now Platform tradução e localização.

Integrações do Now Platform

Reúna aplicações ServiceNow e externas com integrações na Now Platform. Facilite a integração e a configuração de serviço adicionando à sua instância. Integre outras instâncias, aplicativos de terceiros e fontes de dados e disponibilize recursos úteis, como o Single Sign-on, em toda a empresa.

Consulte Integrações do Now 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.

Notifications

Use Notifications para automatizar atualizações de status por e-mail, sistema ou usuário (por meio de provedores individuais). Configure a administração de e-mail e o cliente de e-mail da sua instância para trabalhar com notificações e envio e recebimento de e-mail apropriados. As notificações do sistema permitem atualizações em tempo real por meio de notificações por push, SMS, mensagens de bate-papo e muito mais.

Consulte Notificações.

Gestão de estados

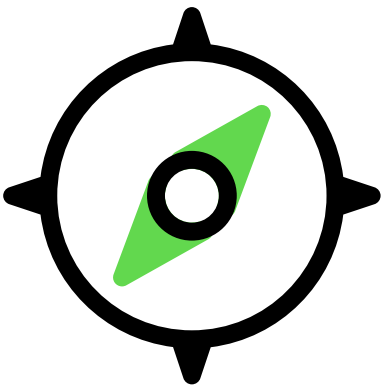
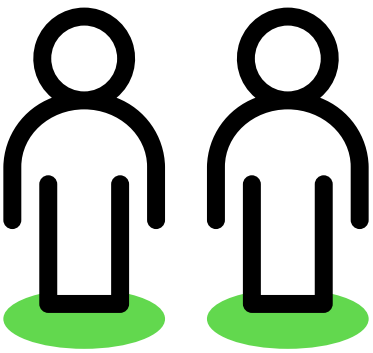
Monitore o fluxo de trabalho em sua instância com a Gestão de estados. Defina modelos de estado e transições para determinar os processos de serviço do seu negócio, bem como as ações de IU possíveis com base no estado.

Consulte Gestão de estados.

Administração de usuários

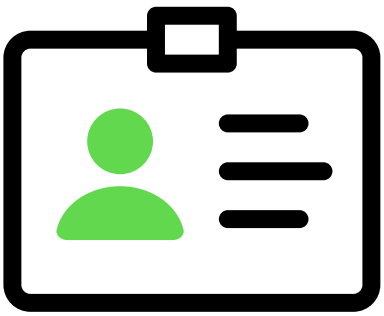
Gerencie os indivíduos que podem acessar sua instância, definindo-os como usuários no sistema. Crie grupos de usuários e atribua usuários a eles. Use funções para especificar o que diferentes usuários e grupos de usuários podem ver e fazer.

Iniciar

Explorar	Criar usuários, empresas e departamentos	Criar grupos
		
Saiba mais sobre Administração de usuários.	Crie registros para usuários ou habilite o registro automático. Opcionalmente, crie empresas e departamentos para categorizar ainda mais os usuários.	Crie e gerencie grupos aos quais você pode conceder funções e atribuir usuários para maior eficiência.

Tradução automática

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

Gerenciar funções	Monitorar a atividade do usuário	Monitorar o uso da instância
		
Gerencie funções que regem o que os usuários e grupos com essa função podem fazer.	Monitore a atividade do usuário e solucione problemas representando usuários e gerenciando sessões.	Rastreie o uso da aplicação em sua instância.

Solucionar problemas e obter ajuda

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

Explorando a administração de usuários

Saiba mais sobre a administração de usuários para sua instância.

Visão geral

Criar usuários, grupos e funções fornece uma maneira flexível e escalonável de gerenciar o acesso a recursos no Now Platform. Ao criar contas de usuário, atribuir usuários a grupos e definir funções e permissões, os administradores podem garantir que os usuários tenham o nível apropriado de acesso a aplicações e dados. Isso permite que as organizações controlem o acesso a dados confidenciais, mantenham a conformidade com os requisitos regulatórios e melhorem a segurança geral. Além disso, usuários, grupos e funções podem ser facilmente gerenciados e modificados ao longo do tempo conforme as necessidades organizacionais mudam.

Fluxo de trabalho

Assinaturas, usuários, grupos e funções trabalham juntos para ajudar você a definir quem pode acessar os recursos em sua instância.

1. Gestão de assinaturas

   Entenda suas assinaturas. A gestão de assinaturas permite que você gerencie suas assinaturas de forma proativa e monitore o uso de assinaturas em suas instâncias.

   As assinaturas podem incluir assinaturas por usuário. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas.

Tradução automática

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

2. Criação de usuários, empresas e departamentos

   Crie um registro de conta para os indivíduos que têm acesso à sua instância. Cada conta de usuário tem um ID de login exclusivo, senha e conjunto de permissões (funções) que definem o que eles podem fazer e acessar na plataforma.

3. Criando grupos

   Defina grupos que tenham funções ou permissões semelhantes. Os grupos permitem que você aplique permissões (funções) a vários usuários ao mesmo tempo. Quando um usuário é membro de um grupo, esse usuário tem as mesmas permissões que foram definidas para o grupo.

   Você pode exibir os membros do grupo navegando até **Todos** > **Administração de usuários** > **Grupos**. Selecione um nome de grupo e exiba os membros na lista relacionada Membros do grupo.

4. Gerenciamento de funções

   As funções descrevem os tipos de atividades que um usuário pode executar na instância. Cada função tem um conjunto de permissões que podem controlar o que os usuários e grupos podem fazer, como ler, gravar, criar ou excluir registros. As funções podem ser atribuídas a usuários e grupos. Os usuários podem ter várias funções.

   Para obter uma lista completa das funções incluídas com Now Platform, consulte Funções do sistema base.

   Os registros de função são armazenados na tabela Funções [sys_user_role].

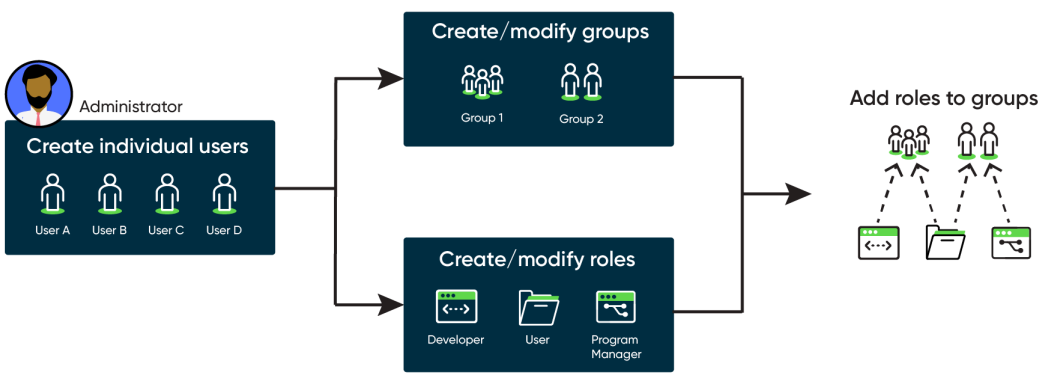
5. Monitoramento do uso da instância

   Usuários com a função admin ou usage_admin podem exibir a **visão geral de uso da aplicação** e os painéis de ServiceNow Store **visão geral** de uso para rastrear o uso da instância.

6. Monitoramento da atividade do usuário

   Usuários com a função de administrador podem representar usuários, gerenciar sessões de usuário e aproveitar sessões não interativas.

Fluxo de trabalho de administração de 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.

Preferências do usuário

Os usuários podem configurar muitos recursos de IU. Alguns exemplos incluem o número de linhas por página em uma lista ou se o tempo de resposta é exibido na parte inferior de uma lista ou formulário. Os administradores podem modificar ou excluir essas preferências conforme necessário. Para obter mais informações, consulte User preferences .

Grupos de usuários

Um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Os grupos podem executar tarefas como aprovar solicitações de mudança, resolver incidentes, receber notificações por e-mail ou executar tarefas de ordem de serviço. Quaisquer regras de negócios, regras de atribuição, funções do sistema ou atributos que se referem ao grupo se aplicam a todos os membros do grupo automaticamente. Usuários com a função user_admin podem criar e editar grupos.

Sempre que possível, simplifique a administração de usuários atribuindo funções a grupos. Crie grupos que contenham todas as funções necessárias para personas específicas e atribua usuários a esses grupos.

Nota:
Você pode exibir os membros do grupo navegando até **Todos** > **Administração de usuários** > **Grupos**. Selecione um nome de grupo e exiba os membros na lista relacionada **Membros do grupo**.

Os registros de grupo são armazenados na tabela Grupos [sys_user_group].

Funções de usuário

As funções controlam o acesso a recursos e habilidades em aplicativos e módulos. A função de administrador fornece acesso a todos os recursos e capacidades.

Depois que o acesso for concedido a uma função, todos os grupos ou usuários atribuídos à função receberão o acesso. As funções podem conter outras funções e qualquer acesso concedido a uma função é concedido a qualquer função que a contenha.

Para obter uma lista completa das funções incluídas na plataforma ServiceNow, consulte Funções do sistema de base.

Nota:

Sempre que possível, simplifique a administração de usuários atribuindo funções a grupos. Crie grupos que contenham todas as funções necessárias para personas específicas e atribua usuários a esses grupos.

Os registros de função são armazenados na tabela Funções [sys_user_role].

O registro do usuário

Saiba mais sobre registros de usuário e seu uso no Now Platform.

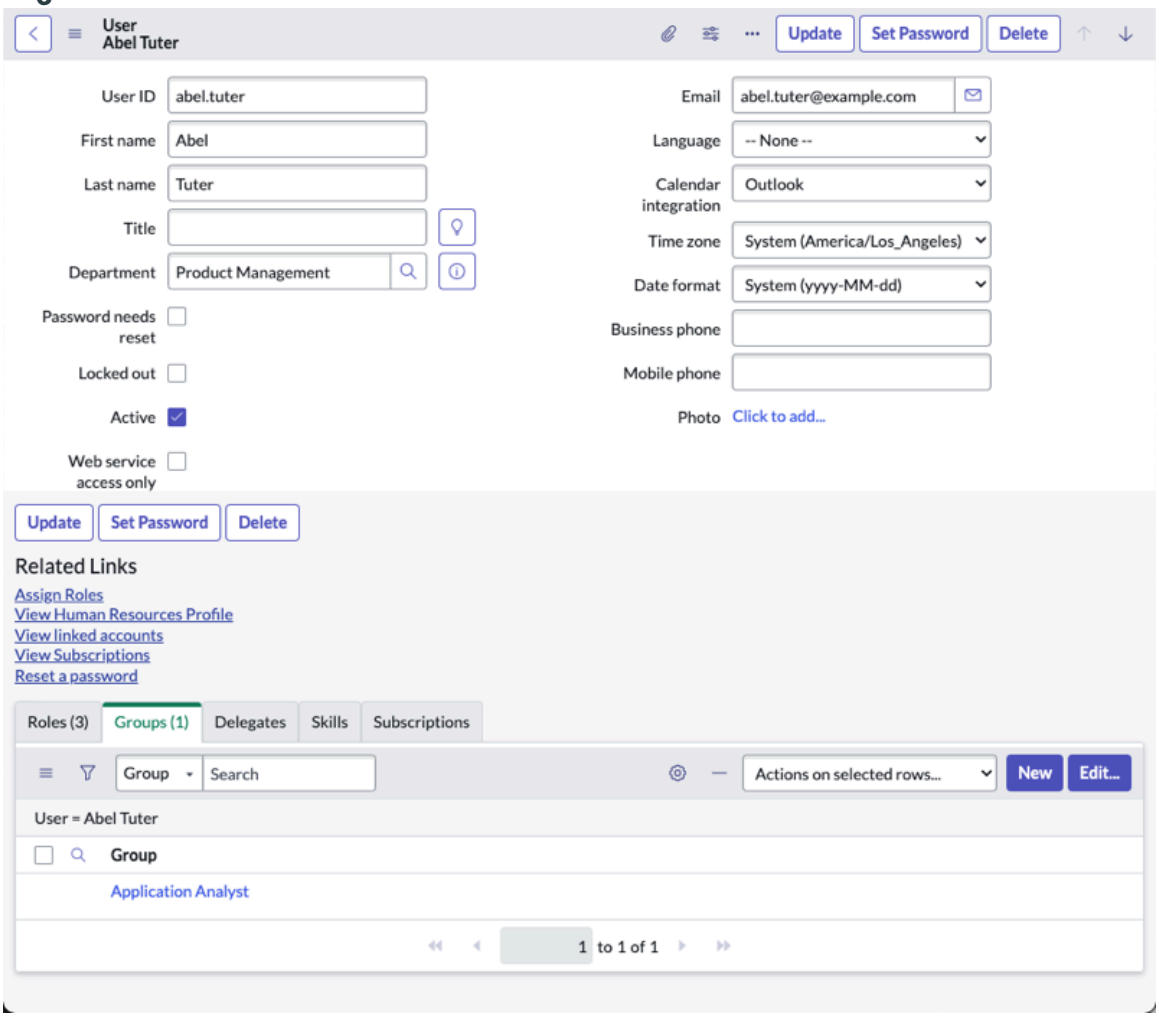
Registros de conta de usuário

Os registros do usuário estabelecem um relacionamento entre um indivíduo e sua instância ServiceNow. Os registros do usuário consistem em um nome de usuário, uma senha e informações relacionadas ao indivíduo, como informações de contato, localização e cargo.

Tradução automática

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



Os registros do usuário são armazenados na tabela Usuários [sys_user].

Registros relacionados

Os registros do usuário são associados a registros em várias outras tabelas para controlar permissões, preferências e outros recursos.

Funções

As funções controlam o acesso a recursos e habilidades em aplicativos e módulos. Para obter mais informações sobre funções, consulte Gerenciamento de funções.

Nota:

Sempre que possível, simplifique a administração de usuários atribuindo funções a grupos. Crie grupos que contenham todas as funções necessárias para personas específicas e atribua usuários a esses grupos.

Grupos

Um grupo é um conjunto de usuários que compartilham uma finalidade comum. Usuários atribuídos a grupos são atribuídos automaticamente a todas as funções associadas a esse grupo. Para obter mais detalhes, consulte Criando grupos e Gerenciamento de funções.

Delegados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 das atribuições de função e grupo, os usuários podem ser atribuídos como delegados, dando a eles permissão para agir com as mesmas permissões que um usuário delegador. Consulte Funções de delegação para obter mais informações sobre delegação.

Habilidades

Use a gestão de habilidades para associar usuários às suas áreas de treinamento e especialização. Para obter mais informações sobre o Skill Management, consulte Skill Management .

Assinaturas

Os administradores usam assinaturas para controlar quais usuários têm acesso a assinaturas compradas em suas instâncias. Detalhes sobre a gestão de assinaturas podem ser encontrados em Gestão de assinaturas.

Usuário pfaz referência a

As contas de usuário também são conectadas às preferências do usuário. Os usuários podem salvar preferências personalizadas para configurar muitos recursos de IU, bem como preferências em relação às notificações que recebem. Detalhes sobre como administrar as preferências do usuário podem ser encontrados em Preferências do usuário .

Usuários do sistema e convidados

Alguns processos automatizados usam o sistema ou o usuário convidado para aplicar e rastrear mudanças nos registros. Como resultado, alguns registros podem mostrar que foram atualizados pela última vez pelo sistema ou pelo convidado.

Por exemplo, quando um usuário faz login pela primeira vez em um dia, alguns campos no registro desse usuário são atualizados pelo usuário do sistema, como **Último login** e Hora do **último login**. Se um usuário tiver uma tentativa de login com falha ou estiver bloqueado, alguns campos no registro desse usuário serão atualizados pelo usuário convidado, como **Tentativas de login** com falha ou **Bloqueado**.

Se um registro foi atualizado pela última vez pelo sistema ou por usuários convidados, identifique os campos que foram atualizados habilitando a auditoria para a tabela e exibindo o conjunto de históricos de auditoria. Para obter mais informações, consulte Configuring auditing for a table e Knowing about History sets .

Criação de usuários, empresas e departamentos

Crie registros de usuário para os indivíduos que acessam sua instância. Os usuários podem ser atribuídos a grupos com funções definidas para determinar quais registros e ações eles podem acessar.

Criando usuários

Os usuários são normalmente adicionados por meio de integrações de diretório LDAP (Lightweight Directory Access Protocol). Os administradores também podem adicionar manualmente usuários à instância, habilitar o registro automático para novos usuários e representar usuários para garantir que eles tenham os privilégios de acesso apropriados.

Para obter mais informações sobre integrações LDAP, consulte LDAP integration .

Criar um usuário

Você pode adicionar um usuário à sua instância para permitir que ele faça login e use os recursos da aplicação designados.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
ID do usuário	Crie um identificador exclusivo para o nome de usuário de login ServiceNow deste usuário. Exemplos típicos de IDs de usuário são `cwitherspoon` e `charlie.witherspoon`. Você não pode criar um usuário cujo ID de usuário duplique um usuário existente. Se você importar duplicatas de um conjunto de atualizações, o nome criado mais recentemente usará o ID do usuário duplicado.
Nome fornecido	Insira o nome fornecido pelo usuário (geralmente o primeiro).
Sobrenome	Insira o sobrenome do usuário. **Nota:** Você pode limpar o campo **Nome** ou o campo **Sobrenome** em um registro de usuário existente, mas não pode limpar os dois ao mesmo tempo.
Título	Insira um título ou descrição do trabalho ou selecione um na lista.
Departamento	Selecione o departamento do usuário na lista.
Senha	Atribua uma senha ao usuário. Esta senha pode ser permanente ou temporária.
A senha precisa ser redefinida	Marque esta caixa de seleção para exigir que o usuário altere a senha durante o primeiro login.
Bloqueado	Marque esta caixa de seleção para bloquear a saída do usuário da instância e encerrar todas as suas sessões ativas. O sistema ajuda a impedir que usuários com a função de administrador se bloqueiem.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para tornar este usuário ativo. Somente o administrador vê um usuário inativo em: ○ Listas de usuários ○ A lista de seleção nos campos de referência (ícone de lupa) ○ A lista de preenchimento automático que aparece quando você digita em um campo de referência
Acesso somente ao serviço Web	Marque esta caixa de seleção para designar este usuário como um usuário não interativo. Este campo está disponível com sessões não interativas.
Usuário de integração interna	Marque esta caixa de seleção para designar este usuário como Marcar contas de serviço como usuários de integração interna .
Formato de data	Selecione o formato preferencial do usuário para datas.
E-mail	Insira o endereço de e-mail 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.

Campo	Descrição
	Para inserir um endereço de e-mail não padrão que não passe na validação do campo, desative o script de validação primeiro: **a.** Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts de Validação**. **b.** Selecione o registro de e- **mail**. **c.** Desmarque a caixa de seleção **Ativo** e salve a mudança. **d.** Preencha o perfil do usuário, incluindo o endereço de e-mail, e atualize ou envie o registro. **e.** Reative o script de validação de e-mail.
Notificação	Especifique se as notificações por e-mail devem ser enviadas para este usuário. ○ Selecione **Habilitar** se uma notificação por e-mail deve ser enviada para este usuário. ○ Selecione **Desabilitar** se o usuário ainda puder receber notificações se assinar a notificação ou for especificado como um destinatário no formulário Notificações por e-mail e SMS. Para impedir completamente a notificação, defina uma condição no próprio formulário de notificação por e-mail que não entregue a notificação se este campo estiver definido como **Desabilitar**.
Integração de calendário	Selecione **Outlook** para que este usuário receba notificações de reunião por e-mail diretamente no calendário. Caso contrário, selecione **Nenhum**.
Fuso horário	Selecione o fuso horário do usuário.
Telefone comercial	Insira o número de telefone comercial deste usuário.
Telefone celular	Insira o número de telefone celular deste usuário.
Foto	Anexe uma foto do usuário, se apropriado.
Geolocalização rastreada	Marque a caixa de seleção para habilitar o rastreamento de local. O campo **rastreado de Geolocalização**, que está disponível quando a Geolocalização está ativada, fornece a opção de rastrear a localização de um usuário.
Localização	Selecione o local normal do usuário. Este campo fica visível quando a geolocalização está ativa.

4. **Opcional:** Personalize um formulário para adicionar o campo **Programação** e atribuir uma programação ao usuário.
5. **Opcional:** Personalize um formulário para adicionar um campo **Idioma** ou um **campo Código do país** para associar um idioma ou local a um usuário.
6. Selecione **Enviar**.
   O novo registro do usuário aparece na parte superior da lista.

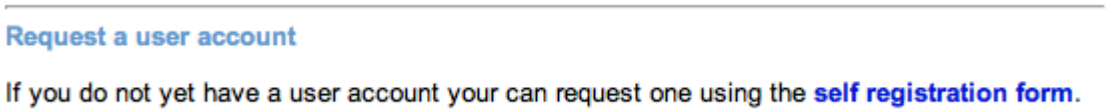
Registro automático do usuário

O plug-in User Registration Request [com.snc.user_registration] permite que usuários não registrados solicitem acesso a uma instância ServiceNow. Um administrador pode 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.

Um usuário pode solicitar uma conta navegando até a instância. Se o plug-in estiver instalado, a seção a seguir será adicionada à tela de boas-vindas.



O usuário pode preencher e enviar o formulário de registro automático e ver uma confirmação de que ele foi enviado. O usuário recebe um e-mail quando a conta é registrada.

Nota:
Se o endereço de e-mail inserido no formulário de registro automático já estiver no sistema, a solicitação não será enviada.

Aprovar uma conta de usuário com registro automático

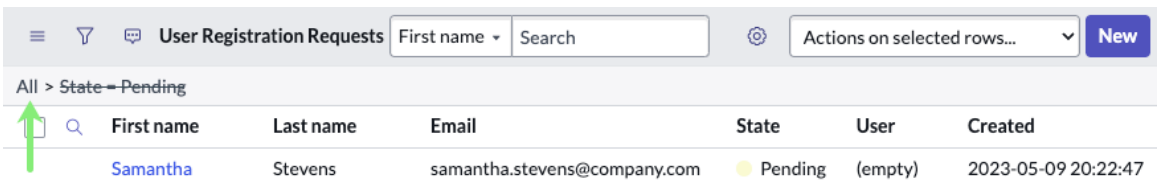
Quando um usuário envia um formulário de registro automático, um administrador pode revisá-lo e aprová-lo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Registros de Usuários Pendentes** e abra a solicitação.
2. Use os links relacionados **Criar usuário** e **Rejeitar** no formulário de solicitação de registro para aprovar ou negar a solicitação.
   - Se **Criar usuário** for selecionado, um novo usuário será criado usando o endereço de e-mail como o **ID do usuário**.
   - Se **Rejeitar** for selecionado, a solicitação será marcada como **Rejeitada**.

   Se a solicitação tiver sido aceita, uma notificação por e-mail será enviada ao usuário com as informações de login. Se foi negado, um e-mail será enviado ao usuário com as informações de rejeição.
3. **Opcional:** Para exibir solicitações de registro anteriores, remova a condição **[State] [is] [Pendente]** do filtro na exibição de lista.



Habilitar aprovação automática de conta de usuário com registro automático

Os administradores podem habilitar o autorregistro dos usuários. Habilite a aprovação automática dessas contas para simplificar o registro do usuário.

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 **Propriedades do sistema** > **Sistema**.
2. Selecione **Habilitar processamento automático da solicitação de registro do usuário**
3. Selecionar **salvar**
   Se habilitadas, as solicitações de registro não exigem aprovação. Em vez disso, a regra de negócios *`Auto-Process User Registration`* cria o registro do usuário a partir das informações fornecidas.

O que Fazer Depois

Solicite a ativação do plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles). O plug-in Explicit Roles cria duas funções para diferenciar entre usuários internos e externos.

Adicionar uma nova empresa

Você pode adicionar empresas que representam fornecedores, fabricantes ou clientes com quem você faz negócios. Essas empresas fornecem uma maneira de categorizar usuários, grupos e ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Empresas**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário com os detalhes da empresa.

Campos da empresa

Campo	Descrição
Nome	Nome da empresa.
Telefone	Número de telefone da empresa.
Número do fax	Número de fax da empresa.
Fabricante	Se a empresa é um fabricante.
Fornecedor	Se a empresa é um fornecedor.
Símbolo de ação	Símbolo de ação de três ou quatro letras da empresa.
Preço da ação	Preço atual pelo qual as ações da empresa são vendidas.
Rua	Endereço para correspondência da empresa.
Cidade	Cidade em que a empresa está localizada.
Estado	Estado ou província em que a empresa está localizada.
CEP	CEP ou código postal da empresa.
Anotações	Qualquer informação sobre a empresa que seja útil para outras pessoas.
Campos que podem ser adicionados por Personalizar um formulário :	
Latitude	A latitude da empresa, se aplicável. Este campo é preenchido por uma regra de negócios chamada *`get_lat_long`*. Desative esta regra de negócios para impedir que 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.

Campo	Descrição
	substitua quaisquer valores preenchidos no campo manualmente. A latitude é expressa como um tipo de dados de ponto flutuante. A latitude das versões atualizadas de ServiceNow expressa em qualquer formato diferente de ponto flutuante aparece em uma coluna chamada **Latitude antiga**. O sistema tenta converter todos os valores de latitude das versões anteriores para a notação de ponto flutuante, sempre que possível. **Nota:** Este campo não é exibido por padrão. Você pode adicioná-lo personalizando o formulário.
Longitude	A longitude da empresa, se aplicável. Este campo é preenchido por uma regra de negócios chamada `get_lat_long`. Desative esta regra de negócios para impedir que o sistema substitua quaisquer valores preenchidos no campo manualmente. A longitude é expressa como um tipo de dados de ponto flutuante. A longitude das versões atualizadas de ServiceNow expressa em qualquer formato diferente de ponto flutuante aparece em uma coluna chamada **Longitude antiga**. O sistema tenta converter todos os valores de longitude das versões anteriores para a notação de ponto flutuante, sempre que possível. **Nota:** Este campo não é exibido por padrão. Você pode adicioná-lo personalizando o formulário.

Nota:
A aplicação IT Finance adiciona uma exibição de finanças ao formulário da empresa. A exibição Finanças adiciona um gráfico que mostra as despesas que foram alocadas para a empresa.

O que Fazer Depois

Normalize os dados da empresa para criar consistência ao se referir ao nome de uma empresa, como um fornecedor ou fabricante. Para obter mais informações, consulte Serviços de dados de normalização.

Serviços de dados de normalização

O plug-in Serviços de dados de normalização ajuda a manter a consistência dos campos da tabela que se referem ao nome de uma empresa.

Tabelas relacionadas a itens de configuração e ativos geralmente contêm colunas que se referem ao nome de uma empresa, como um fornecedor ou fabricante. Frequentemente, essas tabelas se referem à mesma empresa por vários nomes diferentes. Esta situação pode acontecer por vários motivos. Por exemplo, os fornecedores às vezes usam nomes de empresa diferentes, dependendo do dispositivo. Essa inconsistência cria problemas, especialmente para relatórios que dependem desses nomes de empresa.

O plug-in Serviços de dados de normalização ajuda a aliviar esse problema.

Quando você habilita e configura o plug-in Serviços de dados de normalização, o sistema baixa uma lista de nomes de empresas padrão que ServiceNow compilou. Ele também baixa uma lista de variantes comuns desse nome. Sempre que o plug-in encontra um campo de nome da empresa com uma dessas variantes, ele substitui o nome padrão em seu lugar.

Nota:
O plug-in Serviços de dados de normalização se refere a um nome padrão como um nome *normalizado* e a um nome de variante como um nome *descoberto*.

Tradução automática

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

Embora o plug-in Serviços de dados de normalização forneça serviços semelhantes ao recurso de normalização de campo, este plug-in não requer que você configure manualmente os mapeamentos de um nome para outro. Se quiser, você pode adicionar seus próprios mapeamentos ao conjunto. No entanto, você inicia automaticamente com listas extensas de nomes comuns de empresas (nomes normalizados) e suas variantes (nomes descobertos).

O plug-in Serviços de dados de normalização armazena dados em duas tabelas. A tabela Nomes de empresas normalizados contém a lista de nomes de empresas normalizados. A tabela Mapeamentos normalizados contém os mapeamentos entre cada nome descoberto e seu nome normalizado.

Importante:
Se você editar um campo cujo valor é um nome normalizado, você mudará o nome normalizado de TODOS os nomes descobertos que são mapeados para ele. Esses tipos de atualizações ocorrem independentemente da tabela na qual você edita o campo.

O plug-in Normalization Data Services adiciona um índice ou hash exclusivo à tabela [core_company]. Você pode armazenar apenas um registro de empresa para um nome de empresa. O hash exclusivo é o mesmo para duas empresas com o mesmo nome. A exclusividade é necessária para que muitos recursos funcionem corretamente. Por exemplo, o **Discovery**, que cria modelos e ICs do CMDB (Customer Management Database, banco de dados de gestão de clientes). Em uma instância separada por domínio, o índice exclusivo é expandido para hash, sys_scope. Isso permite que cada domínio tenha sua própria versão de uma empresa com o mesmo nome.

Implementar serviços de dados de normalização usando a configuração assistida

Você pode implementar o Normalization Data Services usando uma configuração assistida.

A configuração assistida do Normalization Data Services fornece uma sequência de tarefas que ajudam a configurar o plug-in Normalization Data Services em sua instância. Para abrir a configuração assistida do Normalization Data Services, navegue até **Serviços de Dados de Normalização** > **Configuração assistida**. Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Nota:
Como o recurso Serviços de dados de normalização requer uma conexão com a Internet para baixar informações de mapeamento, este recurso não é compatível com instâncias locais.

Ativação do plug-in

Na primeira tarefa da configuração orientada, você ativa o plug-in Normalization Data Services (com.glide.data_services_canonicalization.client). Ativar o plug-in instala todo o esquema necessário para oferecer suporte à normalização de referências a registros da empresa no CMDB (Customer Management Database) e na Gestão de ativos.

Baixando dados normalizados

Nesta tarefa, você baixa o repositório de todos os nomes de fornecedor da empresa e os mapeamentos para suas contrapartes normalizadas. Após a conclusão do download, você poderá exibir os dados baixados na tabela Nomes de empresa normalizados [cds_client_name]. Você pode verificar os mapeamentos na tabela Mapeamentos normalizados [cds_client_mapping]. Por exemplo, você pode verificar se "Dell", "DELL", "Dell (UK)" estão mapeados para "Dell Inc.".

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

Atualizando qualificadores de referência

Esta tarefa modifica os qualificadores de referência em campos de referência vinculados à tabela Empresas [core_company], ajudando a garantir que os usuários só possam selecionar em uma lista de nomes de empresas normalizados. Por exemplo, ao criar um registro de Computador (cmdb_ci_computer), os usuários só podem selecionar "Dell Inc." e não "Dell" ou "Dell Incorporated".

Alguns qualificadores de referência podem não ser atualizados. Para normalizar esses qualificadores de referência manualmente, consulte KB0784201 .

Ativando propriedades de normalização

Nesta tarefa, selecione as propriedades que você deseja ativar. Consulte Propriedades de normalização.

Habilite a propriedade **Normalizar registros canônicos core_company existentes** se a tabela Empresas [core_company] tiver dois ou mais registros que foram definidos como Normalizados ("canonical=true") antes de qualquer mapeamento. Esta opção garante que apenas um registro [core_company] seja definido como Normalizado. Quando você normaliza as tabelas do CMDB posteriormente na configuração assistida, o trabalho de normalização reatribui o valor normalizado apropriado.

Por exemplo, antes do mapeamento, "DELL Inc" e "Dell Inc." estão definidos como Normalizados ("canonical=true"). Você define um novo mapeamento para "DELL Inc" para "Dell Inc.". Se esta propriedade for verdadeira, a configuração assistida desnormalizará "DELL Inc" e atualizará o campo do fabricante nos registros do CMDB para "Dell Inc." quando as tabelas do CMDB forem normalizadas.

Normalizando dados

Para concluir a configuração assistida, conclua as tarefas restantes normalizando os dados nas seguintes tabelas:

- Itens de Configuração (CMDB)
- Modelo de itens de configuração (CMDB)
- Tabelas do Software Asset Management

Tabela de nomes de empresa normalizada

O plug-in Serviços de dados de normalização armazena os nomes de empresa normalizados na tabela Nomes de empresa normalizados.

Campos de nomes de empresa normalizados

Campo	Descrição
Nome	O nome normalizado para esta empresa.
Tabela	A tabela na qual este nome está armazenado.
Descrição	[opcional] Uma descrição com mais informações sobre esta empresa ou registro.
Campo	O campo no qual este nome é armazenado.
Substituição do cliente	**Verdadeiro**, se o cliente tiver uma substituição para este nome. Caso contrário, **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.

Listas relacionadas a nomes de empresa normalizados

Lista	Descrição
Mapeamentos normalizados	Uma lista de todos os nomes descobertos que são mapeados para este nome normalizado.

Consulte KB0819618 para obter mais informações.

Tabela de aplicações Mnormalizadas

A tabela Mapeamentos normalizados lista todos os nomes descobertos e o nome normalizado para o qual cada um é mapeado.

Campos de mapeamentos normalizados

Campo	Descrição
Nome descoberto	Uma variante de um nome normalizado no banco de dados.
Nome normalizado	O nome normalizado para o qual o nome descoberto é mapeado.
Tabela	A tabela na qual este nome está armazenado.
Campo	O campo no qual este nome é armazenado.

Listas relacionadas a nomes de empresa normalizados

Lista	Descrição
Mapeamentos relacionados	Uma lista de todos os nomes descobertos que são mapeados para o mesmo nome normalizado do registro selecionado.

Ações

Lista	Descrição
Promover discovered nname	Substituas o nome normalizado pelo nome descoberto para o registro selecionado e para todos os registros em sua lista de mapeamentos relacionados.

Propriedades de normalização

No formulário de propriedades de normalização, você pode ver e alterar as propriedades configuráveis do plug-in Serviços de dados de normalização.

Propriedades de Normalização

Campo	Descrição
Os qualificadores de referência em todas as tabelas que fazem referência à empresa serão atualizados para usar o campo Normalizado.	Em caso **afirmativo**, qualquer campo de referência da empresa (para qualquer tabela na plataforma) usará o nome Normalizado. Este serviço só funcionará se você tiver executado a tarefa Atualizar qualificadores de referência na Configuração assistida.
Habilite uma regra de negócios que normaliza automaticamente os nomes dos fabricantes para os itens de configuração.	Em caso **afirmativo**, o sistema normaliza os nomes da empresa quando você adiciona ou atualiza itens de configuração por um mecanismo diferente do Discovery (como por conjuntos de importação manuais).

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Habilite o Discovery para usar o serviço de normalização para o nome do fabricante.	Para que o Discovery use o nome da empresa normalizado para o nome do fabricante, selecione **Sim**.
Esta propriedade habilita ou desabilita a API de normalização.	Para habilitar a API de serviço de dados de normalização, selecione **Sim**. Para desabilitar, selecione **Não**. Para obter detalhes, consulte Serviços de dados de normalização.
Normalizar registros de core_company canônicos existentes.	Selecione **Sim** para atualizar um registro de empresas normalizado (canônico = verdadeiro) existente para não normalizado (canônico = falso) se um mapeamento estiver presente. Para obter detalhes, consulte KB0957144 .

Alterando nomes de empresa normalizados

Você pode alterar um nome de empresa normalizado de várias maneiras diferentes. Em todos os casos, essa mudança afeta todos os campos normalizados que se referem a essa empresa.

Você tem várias opções para alterar um nome de empresa normalizado:

- Edite o campo Nome Normalizado na tabela Mapeamentos Normalizados. Este método é preferencial.
- Edite a tabela de nomes de empresa normalizada.
- Edite o campo Nome da empresa em qualquer tabela que se refira à tabela Empresa [core_company].

Aviso:
Se você editar um campo cujo valor é um nome normalizado, você mudará o nome normalizado de TODOS os nomes descobertos que são mapeados para ele.

Alterar um nome de empresa normalizado

Você pode mudar nomes de empresa normalizados editando registros na tabela Nome de empresa normalizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode editar registros na tabela Nomes de empresa normalizados, mas não pode adicionar registros a ela.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Serviços de Dados de Normalização** > **Mapeamentos normalizados**.
2. Encontre o registro com o nome que você deseja substituir e edite o campo Nome normalizado.
   O sistema muda o nome da empresa normalizada para cada nome descoberto que é mapeado para esse nome normalizado.

Tradução automática

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

Adicionar um departamento

Os departamentos fornecem outra maneira de categorizar usuários, grupos e ativos. Você pode adicionar departamentos e atribuí-los a usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um administrador pode precisar configurar o formulário para mostrar todos os campos listados nas etapas. Para obter mais informações, consulte Personalizar um formulário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Departamentos** > **Ccriar um novo registro**.
2. Insira ou modifique o nome, o ID e a descrição do departamento.
3. **Opcional:** Selecione a empresa à qual o departamento está associado.
4. **Opcional:** Adicione um chefe de departamento, contato primário ou ambos da sua lista de usuários.
5. **Opcional:** Adicione o departamento primário, se aplicável.
6. Selecione **Enviar**.

Criando grupos

Os administradores podem adicionar usuários a um ou mais grupos.

Criar um grupo de usuários

Crie grupos e atribua funções a eles. Os usuários atribuídos ao grupo herdam as funções.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Alguns campos aparecem após a personalização do formulário. Personalize um formulário .

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo.
Gerente	Gerente ou líder do grupo.
Tipo	Categoria para este grupo. Por exemplo, um grupo designado como **catálogo** de tipos é um grupo do catálogo de serviços e também pode ser acessado no **Catálogo de serviços** > **Política de Catálogo** > **Grupos de execução** módulo. Para obter mais informações, consulte Configurar tipos de grupo de atribuição. Pode ser necessário Personalizar um formulário para adicionar o campo **Tipo**. Ativar o plug-in Work Management adiciona o campo **Tipo** automaticamente.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: O ITIL é adicionado para grupos com um tipo de grupo vazio. Além disso, o qualificador de referência padrão para tarefas permite que esses grupos atribuam tarefas e outros tipos de tarefa ao grupo.
E-mail do grupo	Lista de distribuição de e-mail do grupo ou o endereço de e-mail do ponto de contato, como o gerente do grupo.
Primário	Outro grupo do qual esse grupo é membro. Se um grupo tiver um grupo primário, o grupo secundário herdará as funções do grupo primário. Os membros do grupo secundário não são membros do grupo primário. Por exemplo, se um incidente for atribuído ao grupo primário e você selecionar o ícone de pesquisa **Atribuído a**, somente os membros do grupo primário estarão disponíveis. Os membros do grupo secundário não ficam disponíveis.
Ativo	Caixa de seleção que indica se o grupo está ativo ou inativo. Grupos inativos ainda aparecem em qualquer campo de referência que já faz referência ao grupo, mas não são visíveis para usuários que não sejam administradores em: ○ listas de grupos ○ a lista de pesquisa de referência para campos de referência ○ a lista de preenchimento automático de grupos exibidos quando você digita em um campo de referência
Excluir gerente	Caixa de seleção que controla se o gerente do grupo recebe notificações por e-mail.
Incluir membros	Caixa de seleção que controla se os membros do grupo recebem e-mails individuais quando alguém envia um e-mail para o endereço de e-mail do **grupo**. A única exceção a essa funcionalidade é para notificações de aprovação, em que todos os membros de um grupo recebem uma notificação de aprovação, independentemente da seleção de **Incluir membros**. Consulte Receber notificações para obter mais informações.
Descrição	Informações úteis sobre o grupo.

4. **Opcional:** Remova ou oculte um grupo.

   a. **Nota:** Somente usuários no grupo oculto podem ver o grupo oculto ao selecionar um grupo em um campo de referência.

   Crie um campo verdadeiro/falso rotulado como `Oculto` no formulário Grupo.
   Para obter mais informações sobre como criar campos, consulte Adicionar e personalizar um campo em uma tabela
   O sistema cria um campo chamado **u_hidden** na tabela **Usuários [sys_user_group]** e permite o uso da caixa de seleção **Oculto** para designar um grupo oculto.

   b. Crie uma nova regra de negócios antes da consulta na tabela [sys_user_group] (Grupo) com o seguinte script:

```
if (!gs.hasRole("admin") && !gs.hasRole("groups_admin") &&
 gs.getSession().isInteractive()) {
  var qc = current.addQuery("u_hidden", "!=", "true"); //cannot see hidden groups...
```

Tradução automática

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

```
 qc.addOrCondition("sys_id", "javascript:getMyGroups()"); //...unless in the hidden group
}
```

Nota:
Para obter mais informações, consulte Before Query business rules .

Adicionar um usuário a um grupo

Adicione um usuário a um grupo para que o usuário herde todas as funções atribuídas ao grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: user_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você for um usuário não administrador, não poderá adicionar um usuário a um grupo que contenha a função de administrador. Da mesma forma, se você não tiver uma função security_admin, não poderá adicionar um usuário a um grupo que contém a função security_admin.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione um **Nome**de grupo.
3. Na lista relacionada **Membros do grupo**, selecione **Editar**.
4. Selecione um ou mais nomes na lista **Coleção**.
5. Selecione **Adicionar** e **Salvar**.
6. **Opcional:** Remova um usuário de um grupo quando ele mudar de função.
   a. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
   b. Selecione um **Nome**de grupo.
   c. Na lista relacionada **Membros do grupo**, marque a caixa de seleção ao lado de cada nome de membro do grupo que você deseja remover.
   d. No menu **Ações nas linhas selecionadas**, selecione **Excluir**.

Nota:
Antes de selecionar **Excluir**, verifique se as linhas que contêm os usuários que você deseja remover do grupo foram selecionadas corretamente.

Configurar tipos de grupo de atribuição

Use o campo **Tipo** para definir categorias de grupos. Depois de definidas, você pode usar essas categorias para filtrar grupos de atribuição com base no tipo de grupo usando um qualificador de referência.

Por exemplo, ao selecionar um grupo de atribuição no formulário de Incidente, o **Tipo** pode ser usado para filtrar grupos com base em se eles estão normalmente envolvidos no processo de gestão de incidentes. Grupos como Rede ou Help Desk são exibidos porque estão normalmente envolvidos. Grupos como RH ou Nova York são omitidos.

Os itens a seguir são fornecidos no sistema de base.

Tradução automática

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

- Os tipos **catalog**, **itil**e **survey**.
- O qualificador de referência em [task.assignment_group] filtra em **[Type] [equals] [null]**.
- Um qualificador de referência chamado `GetGroupFilter` está disponível para filtrar por tipos de grupo usando a opção Criar um filtro dinâmico .

Nota:
As substituições de dicionário permitem que os administradores filtrem um tipo de grupo em uma tabela estendida usando uma substituição de qualificador de referência simples.

Adicionar um tipo de grupo

Você pode adicionar tipos de grupo adicionais para filtrar grupos de atribuição para tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Pode ser necessário configurar o formulário para exibir o campo **Tipo**. Para obter mais informações, consulte: Personalize a form

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione um registro de grupo.
3. Selecione o ícone de cadeado ao lado de **Tipo**.
4. Selecione o ícone de pesquisa ao lado do campo de seleção.
   A caixa de diálogo Tipos de grupo é aberta.
5. Conclua as etapas a seguir.

   a. Selecione **Novo**.

   b. Insira o nome e a descrição do tipo de grupo.

   Example
   Por exemplo, para definir um tipo para um grupo como **incidente** e **problema**, insira: **incident,problem**.

   Example
   Selecione **Enviar**.

   O formulário de grupo é reaberto com o novo tipo listado.
6. **Opcional:** Adicione outros tipos de grupo, se necessário.
7. Selecione **Atualizar**.

Atribuir um tipo de grupo

Você pode atribuir tipos de grupo para filtrar grupos de atribuição para tarefas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Grupos** e selecione o grupo desejado.
2. Selecione o ícone de cadeado ao lado de **Tipo**.
3. Selecione o ícone de pesquisa ao lado do campo de seleção e selecione um ou mais tipos de grupo.

> **Nota:**
> Como o comportamento padrão de `task.assignment_group` é filtrar grupos com tipos de grupo definidos, adicionar um tipo a um grupo o filtra do campo **Grupo de atribuição** nas tarefas. Para mudar o comportamento, configure o qualificador de referência.

4. Selecione **Atualizar**.

Gerenciamento de funções

Os administradores podem criar e configurar funções que concedem permissões específicas, que controlam o que os usuários e grupos com essa função podem fazer.

[store-future: BEGIN review]

Todas as funções da ServiceNow

Use essa tabela com filtros para revisar a lista completa de funções usadas em instâncias da ServiceNow. A tabela inclui informações importantes para todas as funções base do sistema, além de todas as funções adicionadas por plug-ins instalados.

Produto

Produto	Funções
AWA	Gerente AWA [awa_manager] Usuário de integração do AWA [awa_integration_user] Agente AWA [awa_agent] Administrador AWA [awa_admin]
Document Intelligence	Administrador do DocIntel [sn_docintel.admin] Agente de extração do DocIntel [sn_docintel.extração_agent] Visualizador do DocIntel [sn_docintel.viewer] Gerente do DocIntel [sn_docintel.manager] Agente de criação do DocIntel [sn_docintel.creation_agent]
Serviços de documentos	Administrador [platform_document_management_admin]
Serviço de envio de mensagens Hermes	Administrador do [hermes_admin] Administrador de namespace do Kafka [kafka_namespace_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.

Produto

Produto	Funções
	Administrador do Kafka [kafka_admin]
IDR	Administrador do [idr_admin] REST [idr_rest] Leitura [idr_read]
Gestão de conhecimento	NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name] NoRoleName [No_Role_Name]
MetricBase	Administrador de [clotho_admin] REST put [clotho_rest_put] Acumular REST [clotho_rest_accumulate] Gravador plus do [mbplus_writer] Leitor plus do [mbplus_reader]
Compreensão da linguagem natural	administrador de feedback [sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin] editor [nlu_editor] administrador [nlu_admin] usuário [nlu_user]
Inteligência preditiva	Rotulador deML [ml_labeler] Usuário de relatório de ML [ml_report_user] Administrador de ML [ml_admin]
Catálogo de serviços	Administrador [admin] Editor do construtor de catálogo [catalog_builder_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.

Produto

Produto	Funções
	Editor de catálogo [catalog_editor] Gerente do catálogo [catalog_manager] Administrador de catálogo [catalog_admin]
Portal de serviços	administrador [sp_admin] Administrador de comunicados [anúncio_admin] Administrador de análise do portal [portal_analytics_admin]
Inteligência para tarefas	Administrador de Inteligência para tarefas [tia_admin] Usuário de Inteligência para tarefas [tia_user] Analista de Inteligência para tarefas [tia_analyst]
Virtual Agent	Administrador do Virtual Agent [virtual_agent_admin] Administrador do Construtor de IU [ui_builder_admin] Administrador de análise de bate-papo [chat_analytics_admin] NoRoleName [No_Role_Name] Administrador de resolução automática de problemas [iar_admin] Designer da estrutura de testes automatizados [atf_test_designer] Administrador [nlu_admin] admin [virtual_agent_admin] [action_designer] Administrador de instalação de aplicações externas [external_app_install_admin] Gerente de autoatendimento [sn_ssa_core.self_service_manager] Editor de localização [localization_editor] Executor de localização [localization_fulfiller] Administrador de imagem [image_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.

Produto

Produto	Funções
	Usuário do Automated Customer Experiences (ACE) [sn_ace.ace_user] Administrador de assinaturas de atividade [actsub_admin] Administrador de configuração assistida de Interfaces conversacionais [sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin] Identidade visual do Virtual Agent [va_branding] Solicitante de localização [localization_requestor] Identidade visual do Virtual Agent [va_branding] Administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin] Administrador de análise de bate-papo [chat_analytics_admin] Administrador do [evam_admin] Administrador do [evam_admin] Solicitante de localização [localization_requestor] Administrador de assinaturas de atividade [actsub_admin] [action_designer] Administrador de pesquisa de bate-papo [chat_survey_admin] Flow Designer [flow_designer]

[End]

Funções do sistema base

Os administradores podem atribuir uma ou mais funções de usuário do sistema básico para conceder acesso a recursos e aplicações da plataforma do sistema básico.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Tradução automática

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

Administrador [admin]

A função de administrador. Essa função tem acesso a todos os recursos, funções e dados do sistema porque os administradores podem substituir as regras da lista de controle de acesso (ACL) e passar em todas as verificações de função. Evite atribuir esta função a seus usuários quando houver mais funções direcionadas disponíveis.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_hr_sp.esc_admin

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Conceda este privilégio com cuidado. Se você tiver informações confidenciais, como registros de RH, que precisam ser protegidas, crie uma função de administrador personalizada para essa área. Treine todos os usuários autorizados a ver esses registros para atuar como administrador. Observe também as Funções administrativas especiais.

Administrador do agente [agent_admin]

Os administradores do agente podem baixar e administrar o agente do sistema interno. Eles podem gerenciar scripts relacionados ao MID Server.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- agente_segurança_admin
- view_changer

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Tradução automática

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

Considerações especiais

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

Administrador do AI Search [ais_admin]

Os administradores do AI Search podem consultar, criar, atualizar e excluir configurações de indexação e pesquisa e registrar mensagens por meio do Pesquisa com IA aplicação.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Instalador da empresa cliente da aplicação [app_client_company_installer]

Usuários atribuídos à função app_client_company_installer podem instalar aplicações que contêm a mesma empresa que a instância conectada no momento. Atribuir esta função permite a instalação pela primeira vez de aplicações para a empresa associada à instância atual. Usuários com esta função não podem instalar uma aplicação para outra empresa.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(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.

Usuário do cliente da aplicação [app_client_user]

Os usuários do cliente da aplicação podem instalar aplicações que contenham a mesma empresa que a instância conectada no momento.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de aprovação [approval_admin]

Os administradores de aprovação podem exibir ou modificar solicitações de aprovação não atribuídas diretamente a eles. Use a função approver_user para permitir que os aprovadores exibam ou modifiquem somente as solicitações atribuídas diretamente a eles.

Os executantes podem aprovar no produto no qual estão inscritos (Executantes do ITSM aprovando no ITSM). Essa aprovação pode ser na plataforma ou por e-mail. Nenhum direito adicional é necessário.

Os executantes podem não aprovar além do produto no qual estão inscritos (aprovação do executante do ITSM em Procurement, GRC etc.). Esta aprovação precisaria de um direito de aprovação adicional para o usuário.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Usuários aprovadores [approver_user]

Os usuários aprovadores podem modificar solicitações de aprovação roteadas para eles. Eles também têm todos os recursos dos solicitantes.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Há uma taxa associada a esta função. Não o atribua a usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado.

Usuário do ativo [asset]

Usuários de ativos podem gerenciar ativos de hardware e software.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- Inventory_user
- cmdb_query_builder
- canvas_user
- financial_mgmt_user
- cmdb_read
- contract_manager
- category_manager

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(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.

Administrador de regra de atribuição [assignment_rule_admin]

Os administradores de regra de atribuição podem gerenciar regras de atribuição.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Administrador de processo de negócios [business_process_admin]

Os administradores de processo de negócios podem criar, ler, atualizar e excluir todos os registros e seus relacionamentos no processo de negócios.

No contexto de Governance, Risk, and Compliance (GRC), os usuários com a função sn_grc.admin que gerenciam aplicações GRC e suas configurações obtêm automaticamente acesso a essa função. Esse acesso permite que os administradores do GRC administrem um processo de negócios e seus registros semelhantes a outras tabelas do GRC.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: business_process_manager.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Esta função é atribuída a usuários que são administradores e têm informações completas e treinamento sobre processos de negócios. Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Gerente de processo de negócios [business_process_manager]

Os gerentes de processo de negócios podem criar, ler e atualizar qualquer processo de negócios e gerenciar o relacionamento dos processos de negócios com outros registros. Esta função é atribuída a gerentes de processo de negócios que geralmente

Tradução automática

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

são especialistas e gerenciam vários processos de negócios na organização. Atribua esta função a usuários que geralmente trabalham com outros funcionários e são especialistas em processos de negócios.

No contexto do GRC, os usuários com a função sn_grc.manager herdam automaticamente essa função que lhes permite gerenciar os processos de negócios de toda a organização.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - business_process_user.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Usuário do processo de negócios [business_process_user]

Os usuários do processo de negócios podem atualizar os processos de negócios que um usuário possui e também podem ler qualquer processo de negócios. Esta função deve ser atribuída aos respectivos responsáveis pelo processo. Essa função também pode ser fornecida a usuários que precisam exibir os processos de negócios na organização e entendê-los melhor.

No contexto do GRC, os usuários com a função sn_risk.user são atribuídos automaticamente a essa função. Esta função permite que os usuários gerenciem os processos de negócios que pertencem a eles, bem como leiam todos os processos de negócios.

Contém funções

Lista de funções contidas na função- cmdb_read.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de catálogo [catalog_admin]

Os administradores do catálogo podem gerenciar a aplicação Catálogo de serviços, incluindo categorias e itens do catálogo.

Tradução automática

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

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- user_criteria_admin
- construtor_catálogo_editor
- catálogo_modelo_editor
- catálogo
- catalog_lookup_admin

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Editor de catálogo [catalog_editor]

Os editores de catálogo podem criar, modificar e publicar itens nas categorias às quais estão atribuídos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Designer do item do catálogo [catalog_item_designer]

Os designers de item do catálogo podem exibir o status de suas solicitações de categoria. Esta função é concedida automaticamente aos usuários quando eles fazem uma solicitação para uma categoria de designer de 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.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Gerente do catálogo [catalog_manager]

Os gerentes de catálogo podem exibir e atribuir editores de catálogo às suas categorias. Eles também podem criar, modificar e publicar itens em suas categorias.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Usuário do catálogo [catalog]

Os usuários do catálogo podem acessar solicitações do catálogo de serviços.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Tradução automática

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

- Aprovadores de solicitações do catálogo > US$ 1.000
- Aprovadores de solicitações do catálogo para vendas
- Serviços de Campo

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Gerente de categoria [category_manager]

Os gerentes de categoria podem criar, editar e excluir categorias de modelo.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - model_manager.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador do CMDB [sn_cmdb_admin]

O administrador do Configuration Management Data Base (CMDB) é uma função fundamental necessária para interagir com o Espaço do CMDB. Os administradores do CMDB podem acessar todos os dados, ferramentas e IUs do CMDB no Espaço do CMDB.Usuários com esta função podem definir políticas que um editor não pode, como gerente de classe e requisitos de serviço de app.

Conforme você faz o detalhamento no Espaço do CMDB, há alguns painéis e exibições de lista que exigem funções específicas, além das funções de Administrador, Editor ou Usuário do CMDB.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- canvas_admin
- cmdb_ms_admin
- data_manager_admin
- sn_smcb_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.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Administrador de desduplicação do CMDB [cmdb_dedup_admin]

Os administradores de desduplicação do CMDB podem revisar e corrigir tarefas de desduplicação do CMDB.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - cmdb_read.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Editor do CMDB [sn_cmdb_editor]

Uma função importante necessária para interagir com o Espaço do CMDB. Os editores do CMDB podem criar, editar e excluir registros do CMDB, mas não podem mudar políticas como gerenciador de dados e gerenciador de classes no Espaço do CMDB.

Conforme você faz o detalhamento no Espaço do CMDB, há alguns painéis e exibições de lista que exigem funções específicas, além das funções principais de Administrador, Editor ou Usuário do CMDB.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- cmdb_ms_editor
- sn_cmdb_user

Grupos

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

Tradução automática

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de várias origens do CMDB [cmdb_ms_admin]

O administrador de várias origens do CMDB pode criar e executar uma consulta e modificar as propriedades do CMDB 360. Contém a função cmdb_ms_write.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - cmdb_ms_editor.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Editor de várias origens do CMDB [cmdb_ms_editor]

Os editores de várias origens do CMDB podem criar e consultar, ler e gravar registros do CMDB, mas não podem executar ações de recálculo.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - cmdb_ms_user.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(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.

Usuário de várias origens do CMDB [cmdb_ms_user]

Usuários de várias origens do CMDB têm acesso de leitura e execução às consultas de várias origens.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - cmdb_read.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Leitor do CMDB [cmdb_read]

Os usuários do leitor do CMDB podem ler dados da hierarquia do CMDB.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Usuário do CMDB [sn_cmdb_user]

Uma função importante necessária para interagir com o Espaço do CMDB. Os usuários do CMDB têm acesso somente leitura aos dados do CMDB e à IU básica no Espaço do CMDB.

Conforme você faz o detalhamento no Espaço do CMDB, há alguns painéis e exibições de lista que exigem funções específicas, além das funções principais de Administrador, Editor ou Usuário do CMDB.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

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

- app_service_user
- canvas_user
- cmdb_ms_user
- cmcb_query_builder
- data_manager_user

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Gerente de contrato [contract_manager]

Os gerentes de contrato podem criar, editar e excluir contratos por meio do aplicativo Contract Management.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- canvas_user
- financial_mgmt_user

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

CreateNow ilimitado [unlimited_createnow]

Função para usuários licenciados ilimitados do CreateNow.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

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.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de classificação de dados [data_classification_admin]

Os administradores de classificação de dados gerenciam todos os aspectos da aplicação Data Classification, configuração do código de classificação de dados e atribuição.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - data_classification_auditor.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Auditor de classificação de dados [data_classification_auditor]

Os auditores de classificação de dados auditam as atribuições de código de classificação de dados.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Tradução automática

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

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador do CMDB empresarial [ecmdb_admin]

Os administradores do CMDB empresarial podem executar tarefas administrativas e acessar tabelas e registros no CMDB empresarial.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - cmdb_read.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Administrador de filtro [filter_admin]

Os administradores de filtro podem criar, editar e excluir registros de filtro [sys_filter].

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- filtro_global
- filter_group

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Filtrar usuário do grupo [filter_group]

Os usuários do grupo de filtros podem criar filtros que pertencem a grupos dos quais o usuário é membro.

Tradução automática

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

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Fabricante do medidor [gauge_builder]

Os fabricantes de medidores podem criar medidores a partir de relatórios. A partir de Helsinki, os relatórios não são mais transformados em medidores.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Usuário de filtro global [filter_global]

Usuários de filtro global podem criar registros de filtro global [sys_filter].

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Tradução automática

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

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Editor de modelo global [template_editor_global]

Usuários com a função template_editor_global podem criar modelos para uso global.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Editor de modelo de grupo [template_editor_group]

Usuários com a função template_editor_group podem criar modelos para grupos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(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.

Administrador de tour guiado [guided_tour_admin]

Os administradores de tour guiado podem criar, modificar e excluir registros de tour guiado [sys_embedded_tour_guide].

Contém funções

Lista de funções contidas na função - sn_tourbuilder.tour_admin.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Administrador de imagem [image_admin]

Os administradores de imagem podem criar, modificar e excluir registros de imagem [db_image].

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Representador [impersonator]

Os representadores podem representar usuários.

Aviso:
Esta função não permite a representação de usuários administradores.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

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

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Para obter mais detalhes sobre a representação, consulte Funções do sistema base.

Administrador de importação [import_admin]

Os administradores de importação podem gerenciar todos os aspectos dos registros e importações do conjunto de importação [sys_import_set].

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- import_set_loader
- import_transformer
- import_scheduler

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Importar programador [import_scheduler]

Os programadores de importação podem programar importações.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Tradução automática

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

> **Aviso:**
> Conceda esta função com cuidado. O import_scheduler pode executar scripts com privilégios de administrador.

Carregador do conjunto de importação [import_set_loader]

Os usuários do carregador do conjunto de importação podem carregar registros do conjunto de importação [sys_import_set].

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Transformador de importação [import_transformer]

Os usuários do transformador de importação podem gerenciar registros do mapa de transformação do conjunto de importação [sys_transform_map] e executar transformações.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Tradução automática

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

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de inventário [inventory_admin]

Os administradores de inventário administram depósitos, modelos de estoque e regras de estoque.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- Inventory_user
- canvas_user

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Usuário do inventário [inventory_user]

Os usuários do inventário têm acesso a informações de estoque.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(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.

ITIL

Os usuários da ITIL (Information Technology Infrastructure Library) podem abrir, atualizar e fechar incidentes, problemas, mudanças e itens de gerenciamento de configuração. Esta função é a função de técnico do sistema de base. Usuários com a função ITIL podem ter tarefas atribuídas a eles.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- dependency_views
- agent_workspace_user
- sn_incident_write
- sn_sow.sow_user
- snc_platform_rest_api_access
- cmdb_query_builder
- sn_cmdb_editor
- sn_problem_write
- rastreado_arquivo_leitor
- sn_request_write
- view_changer
- viz_creator
- template_editor
- cmdb_read
- Certificação app_service_user
- sn_change_write
- sn_sttrm_condition_read
- e-mail_composer

Grupos

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

- Serviços de Campo
- Aprovadores de solicitações do catálogo > US$ 1.000
- Aprovadores de solicitações do catálogo para vendas

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(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.

Administrador da ITIL [itil_admin]

Os administradores da ITIL podem excluir incidentes, problemas, mudanças e outros registros relacionados. Esta função é destinada a líderes de equipe.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- sn_cmdb_admin
- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- cmdb_read

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Evite conceder funções de administrador quando funções mais especializadas estiverem disponíveis.

Conhecimento [knowledge]

Os usuários de conhecimento podem escrever, editar e revisar artigos de gerenciamento de conhecimento.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de conhecimento [knowledge_admin]

Os administradores de conhecimento podem gerenciar bases 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.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - knowledge.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Atualizador de lista [list_updater]

Os usuários do atualizador de lista podem selecionar as opções de menu **Atualizar lista inteira** e **Atualizar selecionado** em uma lista.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Manutenção

Esta função é reservada para uso de ServiceNow.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Esta função não pode ser atribuída ou representada e é reservada para uso de ServiceNow.

MID Server [mid_server]

Os usuários do MID Server podem acessar as tabelas que os MID Servers usam normalmente. Esta função deve ser concedida aos seus MID Servers.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - soap.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Esta função deve ser atribuída a contas de usuário criadas para MID Servers interagirem com sua instância. Para obter detalhes, consulte Create the MID Server user and grant the role .

Gerenciador de modelo [model_manager]

Os gerentes de modelo podem criar, modificar e excluir registros do modelo base [cmdb_model].

Contém funções

Lista de funções contidas na função - catalog_editor.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Personalizar [personalizar]

Usuários com a função personalizar podem personalizar formulários, listas, regras, controles e 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.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- personalizar_control
- personalize_rules
- personalizar_dicionário
- personalize_choices
- personalizar_estilos
- personalize_responses
- personalizar_lista
- personalizar_formulário

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Personalizar escolhas [personalize_choices]

Usuários atribuídos à função personalize_choices podem personalizar as escolhas de um campo de lista.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(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.

Personalizar controle [personalize_control]

Personalizar usuários de controle podem personalizar controles em listas, como filtros, links e botões.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Personalizar dicionário [personalize_dictionary]

Usuários com a função personalize_dictionary podem personalizar entradas e rótulos do dicionário.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Personalizar formulário [personalize_form]

Usuários com a função personalize_form podem personalizar formulários.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Personalizar lista [personalize_list]

Usuários com a função personalize_list podem personalizar listas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Personalizar respostas [personalize_responses]

Usuários com a função personalize_form podem personalizar respostas predefinidas para campos de sugestão, como o campo de comentários adicionais.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Tradução automática

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

Nenhum(a)

Regras de personalização [personalize_rules]

Personalizar regras Os usuários podem personalizar regras de negócios e scripts. Esta função contém funções adicionais para conceder acesso administrativo selecionado a regras e scripts.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- ui_action_admin
- regra_de_negócios_admin
- client_script_admin
- ui_policy_admin

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Evite conceder esta função a usuários que não precisam de acesso a todas as funções contidas nesta função.

Personalizar estilos [personalize_styles]

Usuários com a função personalize_styles podem personalizar estilos de campo.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(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.

Personalizar IU [personalize_ui]

Usuários com a função personalize_ui podem personalizar formulários e listas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- personalizar_formulário
- personalizar_lista

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Acesso à REST API da plataforma [snc_platform_rest_api_access]

Permite acesso a REST APIs da plataforma. Esta função está contida na função ITIL [itil].

- Tabela API
- API do Import Set
- API agregada
- API de anexos

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(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.

Público [public]

Nenhum login é necessário para acessar recursos ou funções com a função pública.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador da versão [release_admin]

Os administradores de versão podem editar o histórico de uma versão.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Administrador de relatórios [report_admin]

Os administradores de relatório podem gerenciar, compartilhar, publicar e programar todos os relatórios. Usuários atribuídos a esta função podem acessar o **Relatórios** > **Administração** módulo e gerenciar todos os objetos relacionados ao relatório. A função report_admin herda todas as outras funções de relatório.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

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

- medidor_criador
- relatório_alias_admin
- relatório_global
- report_group
- report_publisher
- report_scheduler
- viz_admin

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Administrador de alias de relatório [report_alias_admin]

Os administradores de alias de relatório podem manter aliases de campo e valor.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Relatório global [report_global]

Usuários globais de relatório podem gerenciar relatórios que são compartilhados com todos (listados em Global).

Contém 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.

Lista de funções contidas na função - report_user.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Grupo de relatórios [report_group]

Os usuários do grupo de relatórios podem gerenciar e compartilhar relatórios que são compartilhados com eles (listados em Grupo).

Contém funções

Lista de funções contidas na função - report_user.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Fornecedor do relatório [report_publisher]

Os usuários do publicador de relatórios podem publicar relatórios que eles podem gerenciar. A publicação de um relatório cria um link público para esse relatório. Usuários com esta função também devem ter outra função que conceda permissão para criar, editar e compartilhar relatórios.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - report_user.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Tradução automática

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

Considerações especiais

Nenhum(a)

Programador de relatórios [report_scheduler]

Os usuários do programador de relatórios podem programar o envio por e-mail de todos os relatórios que podem ver, incluindo os relatórios que não podem gerenciar. Usuários com esta função também devem ter outra função que conceda permissão para criar, editar e compartilhar relatórios.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - report_user.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Denunciar usuário [report_user]

Usuários de relatório podem criar e exibir relatórios que foram compartilhados com eles. Usuários com esta função não podem compartilhar, editar ou excluir relatórios que foram compartilhados com eles.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - viz_creator.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de correção de script [script_fix_admin]

Os administradores de correção de script podem gerenciar scripts de correção.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

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.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin]

Os administradores da aplicação de pesquisa podem inserir, atualizar e excluir tabelas de configuração relacionadas à experiência do usuário de pesquisa:

- sys_search_context_config
- sys_search_source
- m2m_search_context_config_search_source
- sys_search_facet
- sys_search_filter

O administrador da aplicação de pesquisa recebe a função ais_admin para habilitar a configuração do AI Search.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- ais_admin
- personalizar_dicionário

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

SOAP [soap]

Usuários com a função SOAP podem consultar, criar, atualizar e excluir registros em todas as tabelas, bem como executar 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.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- soap_create
- soap_delete
- soap_ecc
- soap_query
- soap_script
- soap_update

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Criação deSOAP [soap_create]

Usuários com a função soap_create podem criar registros em todas as tabelas e colunas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Exclusão deSOAP [soap_delete]

Usuários com a função soap_delete podem excluir registros em todas as tabelas e colunas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

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

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

SOAP ECC [soap_ecc]

Usuários com a função soap_ecc podem consultar, criar e atualizar somente na tabela Fila do canal de comunicação externo (ECC).

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Consulta SOAP [soap_query]

Usuários com a função soap_query podem consultar registros em todas as tabelas e colunas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Atualização de consulta SOAP [soap_query_update]

Usuários com a função soap_query_update podem consultar e atualizar todas as tabelas e colunas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- soap_query
- soap_update

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Script SOAP [soap_script]

Usuários com a função soap_script podem executar funções de endpoint de regra de negócio via **script.do**.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(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.

Atualização de SOAP [soap_update]

Usuários com a função soap_update podem atualizar registros em todas as tabelas e colunas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de pesquisa [survey_admin]

Os administradores de pesquisa podem ver todas as pesquisas, definições, perguntas e instâncias criadas por eles e por outras pessoas. Usuários com esta função podem usar todos os módulos no menu da aplicação **Pesquisa**.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- assessment_admin
- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Criador da pesquisa [survey_creator]

Os criadores de pesquisa podem gerenciar definições de pesquisa, perguntas e instâncias criadas por eles.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- sn_bm_client.benchmark_data_viewer
- sn_publications_recipients_list_user

Grupos

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

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Leitor de pesquisa [survey_reader]

Os leitores de pesquisa podem exibir pesquisas e informações relacionadas, como respostas de pesquisa, grupos de pesquisa, cartões de pontuação e relatórios. Usuários com esta função não podem mudar ou modificar pesquisas ou respostas de pesquisa.

Contém funções

Lista de funções contidas na função - sn_bm_client.benchmark_data_viewer.

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Editor de tarefas [task_editor]

Os editores de tarefa podem editar campos de tarefa protegidos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Editor de modelos [template_editor]

Os editores de modelo podem criar modelos para uso pessoal e modificar ou excluir modelos pessoais. Esta função está incluída na função itil no sistema de base.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Programador de modelo [template_scheduler]

Os programadores de modelo podem programar a criação de registros com base em modelo.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Tradução automática

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

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de pesquisa de texto [text_search_admin]

Os administradores de pesquisa de texto podem personalizar grupos e tabelas de Pesquisa de texto global.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Administrador de registro de horas [timecard_admin]

Os administradores de registro de horas podem acessar todos os registros de registro de horas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- timecard_approver
- timecard_user

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Aprovador do registro de horas [timecard_approver]

Os aprovadores do registro de horas aprovam ou rejeitam registros de horas para os usuários.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- pa_viewer
- timecard_user

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Usuário do registro de horas [timecard_user]

Os usuários do registro de horas podem criar registros de horas e exibir seus próprios registros de horas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Usuário [user]

A função do usuário não tem funcionalidade e não concede acesso a nenhum ativo em sua instância. Usuários com essa função são contados como executantes licenciados.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

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

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de usuário [user_admin]

Os administradores de usuário podem administrar usuários, grupos, locais, habilidades e empresas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- fsm_skill_admin
- skill_admin
- territory_admin

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Exibir modificador [view_changer]

Os modificadores de exibição podem alternar exibições ativas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Tradução automática

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de fluxo de trabalho [workflow_admin]

Os administradores de fluxo de trabalho podem criar, editar, publicar ou excluir fluxos de trabalho gráficos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- activity_creator
- itom_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Criador de fluxo de trabalho [workflow_creator]

Os criadores de fluxo de trabalho podem criar fluxos de trabalho gráficos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevated privilege roles .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Fornecedor do fluxo de trabalho [workflow_publisher]

Os criadores de fluxo de trabalho podem publicar fluxos de trabalho gráficos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Visualizador de relatório de fluxo de trabalho [workflow_report_viewer]

Os visualizadores de relatórios de fluxo de trabalho podem acessar o bloco de anotações do fluxo de trabalho para relatórios.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

Nenhum(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.

Administrador de pesquisa de texto do Zing [ts_admin]

Usuários com a função ts_admin podem administrar o Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

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

Nenhum

Elevado

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

Não

Considerações especiais

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

Funções administrativas especiais

Certas funções concedem direitos administrativos específicos sem os privilégios totais da função de administrador. Por exemplo, um administrador pode conceder a um usuário o direito de mudar a política de IU, mas não os scripts do cliente.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Essas funções não mudam o comportamento da função de administrador, que concede privilégios administrativos completos.

Importante:
Você não pode renomear funções de qualquer tipo no Now Platform

Função somente leitura

A função somente leitura (snc_read_only) restringe um usuário ou grupo de usuários ao acesso somente leitura nas tabelas às quais o usuário já tem acesso.

Esta função foi projetada para complementar outras funções que um usuário possui. Sua finalidade é restringir ações como operações de inserção, atualização ou exclusão nas tabelas acessíveis por meio de suas funções existentes.

Depois de atribuir esta função a um usuário, ele não poderá mais criar, atualizar ou excluir registros em QUALQUER tabela.

Nota:
Atribua esta função somente a usuários. Não atribua esta função a outros recursos no sistema, incluindo aplicações, níveis de controle de acesso (ACLs) e assim por diante.

A função snc_read_only pode ser atribuída a qualquer usuário para limitar o acesso aos dados sem precisar criar ACLs para tabelas do sistema, tabelas personalizadas e 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.

Esta prática é útil para executar auditorias internas ou externas sem permitir que um usuário tenha acesso de inserção ou atualização aos dados.

Usuários com a função snc_read_only têm as seguintes restrições, independentemente de outras funções e privilégios que eles tenham.

- Não é possível inserir, atualizar ou excluir registros da IU ou ao usar a API GlideRecord.
- Não é possível ativar ou fazer upgrade de plug-ins.
- Não é possível executar o SQL diretamente.
- Não é possível carregar arquivos XML.
- Só pode executar scripts em segundo plano quando em uma instância no ambiente de área restrita pública.

Nota:
Essas restrições de função estão em vigor mesmo se estiver representando outro usuário com acesso de gravação, como um administrador.

Ativar a função somente leitura

Se ainda não estiver ativo, um administrador poderá ativar o plug-in Função de usuário somente leitura (com.snc.read_only.role).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Função de usuário somente leitura (com.snc.read_only.role) 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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

Propriedades da função somente leitura

Essas propriedades do sistema controlam a função snc_read_only. Os seguintes valores padrão são usados para as propriedades.

Depois de configurar essas propriedades, atribua a função somente leitura conforme necessário. Ao fazer login, você está impedido de criar, atualizar ou excluir registros em QUALQUER tabela, a menos que tenha modificado essas propriedades.

Nota:
Teste a função somente leitura atribuindo-a a um usuário e representando esse 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.

Funções específicas da aplicação

As aplicações que você instala em sua instância podem incluir funções adicionais. Siga os links nesta seção para ver as funções instaladas junto com as aplicações.

Fluxo de trabalho	Produto	Links de Documentação de Funções
Customer Service Management	Customer Access Management	Roles installed with customer access management
Customer Service Management	Customer Service Management	Roles installed with Customer Service Management
Customer Service Management	Gestão de problemas graves	Components installed with Major Issue Management
Customer Service Management	OpenFrame	Components installed with OpenFrame
Customer Service Management	Public Sector Digital Services	
Customer Service Management	Informações de tratamento especial	Components installed with Special Handling Notes
Customer Service Management	Comunicações Direcionadas	Components installed with Targeted Communications
Gestão de serviços a funcionários	Case and Knowledge Management	Components installed with Case and Knowledge Management
Gestão de serviços a funcionários	HR Service Delivery	Setting up your Alumni Service Center
Gestão de serviços a funcionários	HR Service Delivery	Installed with HR Service Management Legacy
Gestão de serviços a funcionários	HR Service Delivery	Reference for Document Templates
Gestão de serviços a funcionários	HR Service Delivery	vReference for Listening Posts
Gestão de serviços a funcionários	Journey Designer	Reference information for Journey 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.

Fluxo de trabalho	Produto	Links de Documentação de Funções
Gestão de serviços a funcionários	Journey Designer	Components installed with Journey Accelerator
Gestão de serviços a funcionários	Manager Hub	Components installed with Manager Hub
Gestão de serviços a funcionários	Workplace Case Management	Components installed with Workplace Case Management
Gestão de serviços a funcionários	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Calendar Synchronization
Gestão de serviços a funcionários	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Case Management
Gestão de serviços a funcionários	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Core
Gestão de serviços a funcionários	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Move Management
Gestão de serviços a funcionários	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Reservations for Microsoft Outlook Add-in
Gestão de serviços a funcionários	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Reservation Management
Gestão de serviços a funcionários	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Space Management
Gestão de serviços a funcionários	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Space Mapping
Gestão de serviços a funcionários	Workplace Service Delivery	Components installed with Workplace Visitor Management
Gestão de serviços a funcionários	Vendor Management Workspace	Installed with Vendor Management Workspace

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Produto	Links de Documentação de Funções
Environmental, Social, and Governance Management	Environmental, Social, and Governance Management	Components installed with ESG Management
Governança, risco e conformidade	Audit Management	Components installed with Audit Management
Governança, risco e conformidade	GRC: Metrics	Components installed with the GRC: Metrics application
Governança, risco e conformidade	Operational Resilience	
Governança, risco e conformidade	Privacy Management	Roles installed with Privacy Management
Governança, risco e conformidade	Gestão de riscos	Components installed with Risk Management
Saúde e ciências da vida	Healthcare and Life Sciences Service Management Core	Components installed with Healthcare and Life Sciences Service Management Core
Saúde e ciências da vida	Patient Support Services	Components installed with Patient Support Services
Saúde e ciências da vida	Pre-Visit Management	Components installed with Pre-Visit Management
IT Asset Management	Gestão de modelo	Installed with Model Management
IT Asset Management	Catálogo de produtos	Roles installed with Product Catalog
IT Operations Management	Descoberta de automação	Components installed with Automation Discovery
IT Operations Management	Event Management	Components installed with Event Management
Recursos da Now Platform	Advanced Work Assignment	Components installed with Advanced Work Assignment

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Produto	Links de Documentação de Funções
Recursos da Now Platform	AI Search	Componentes instalados com Pesquisa com IA
Recursos da Now Platform	Application Portfolio Management	Installed with Application Portfolio Management
Recursos da Now Platform	Automation Center	Components installed with Automation Center
Recursos da Now Platform	Distribuição de software cliente 2.0	Components installed with
Recursos da Now Platform	Análise de conversa	Conversational Analytics dashboard roles
Recursos da Now Platform	Inteligência para documentos	Document Intelligence roles
Recursos da Now Platform	Gestão de interações	Components installed with Interaction Management
Recursos da Now Platform	Feed de atividades	User roles installed with Live Feed
Recursos da Now Platform	Notificar	Roles installed with Notify
Recursos da Now Platform	Orchestration (legado)	Installed with Orchestration ROI
Recursos da Now Platform	Criar fluxos de trabalho	Installed with catalog item designer
Recursos da Now Platform	Criar fluxos de trabalho	
Recursos da Now Platform	Criar fluxos de trabalho	User access to Flow Designer
Recursos da Now Platform	Criar fluxos de trabalho	Installed with catalog item 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.

Fluxo de trabalho	Produto	Links de Documentação de Funções
Recursos da Now Platform	Service Bridge	Personas and roles for Service Exchange (legacy)
Recursos da Now Platform	Service Bridge	Personas and roles for Service Exchange for Providers (legacy)
Recursos da Now Platform	Modelo de estado	Instalado com modelo de estado
Análise da plataforma	Descoberta de automação	Components installed with Automation Discovery
Análise da plataforma	Performance Analytics	Performance Analytics roles
Análise da plataforma	Mineração de processos	Components installed with Process Mining
Análise da plataforma	Relatórios	Reporting roles
Análise da plataforma	Análise da experiência do usuário	Components installed with Usage Insights
IT Service Management	Gestão de ativos	Installed with Asset Management
IT Service Management	Gestão de mudanças	Components installed with ITSM Roles - Change Management
IT Service Management	Gestão de melhorias contínuas	Continual Improvement Management roles
IT Service Management	Gestão de contratos	User roles installed with Contract Management
IT Service Management	Gestão de portfólios digitais	Roles for Digital Portfolio Management
IT Service Management	Central do funcionário	Employee Center users and roles
IT Service Management	Expense Line	Components installed with Expense Line

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Produto	Links de Documentação de Funções
IT Service Management	Gerenciamento de movimentação das Instalações	Roles installed with Facilities Move Management
IT Service Management	Gestão de serviços de instalações	Roles installed with Facilities Service Management
IT Service Management	Gestão de incidentes	Components installed with ITSM Roles — Incident Management
IT Service Management	Workbench de inteligência preditiva do ITSM	Components installed with ITSM Predictive Intelligence Workbench
IT Service Management	Knowledge Management	Knowledge Management roles
IT Service Management	Performance Analytics	Performance Analytics roles
IT Service Management	Manutenção planejada	Installed with SM Planned Maintenance
IT Service Management	Gestão de problemas	Components installed with Problem Management
IT Service Management	Aquisições	User roles installed with Procurement
IT Service Management	Request Management	Request ITSM Roles - Request Management
IT Service Management	Service Builder	Roles installed with Service Builder
IT Service Management	Espaço de operações de serviços	Components installed with Service Operations Workspace ITSM Applications
IT Service Management	Espaço de operações de serviços	Components installed with Agent Client Collector for Investigation
IT Service Management	Espaço de operações de serviços	Components installed with Microsoft Endpoint Configuration Manager for Investigation

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Produto	Links de Documentação de Funções
IT Service Management	Espaço de operações de serviços	Components installed with Remedial Actions Framework
IT Service Management	Espaço de operações de serviços	Components installed with Metrics and CI Actions Framework
IT Service Management	Gestão de nível de serviço	Installed with Service Level Management
IT Service Management	Service Management Core	Installed with Service Management Core
IT Service Management	Gestão de portfólio de serviços	
IT Service Management	Vendor Management Workspace	Installed with Vendor Management Workspace
IT Service Management	Walk-Up Experience	Installed with Walk-up Experience
IT Service Management	Otimização da força de trabalho	Components installed with Process Mining
Security Operations	Security Incident Response	Components installed with Security Incident Response
Security Operations	Threat Intelligence Sharing	
Security Operations	Vulnerability Response	Components installed with Vulnerability Response
Strategic Portfolio Management	Separação de dados	Components installed with Data Separation
Strategic Portfolio Management	Enterprise Release Management	
Strategic Portfolio Management	Gestão de serviços de campo	Components installed with Field Service Management

Tradução automática

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

Fluxo de trabalho	Produto	Links de Documentação de Funções
Strategic Portfolio Management	Gestão de serviços de campo	Field Service with Service Locations Support components
Strategic Portfolio Management	Gestão financeira	User roles installed with Financial Management
Strategic Portfolio Management	Investment Funding	Components installed with Investment Funding
Strategic Portfolio Management	Project Portfolio Management	Components installed with Project Portfolio Management (PPM) Standard
Strategic Portfolio Management	Programas de Scrum	Components installed with Scrum Programs
Strategic Portfolio Management	Teamspaces	Installed with teamspaces

Funções do sistema

Os administradores podem controlar o acesso a recursos e capacidades em uma instância ServiceNow atribuindo funções aos usuários.

Seu ServiceNow inclui funções para conceder acesso aos recursos da plataforma e às aplicações incluídas em uma instância do sistema de base. As aplicações que você instala em sua instância podem incluir funções adicionais para controlar o acesso a esses recursos instalados. Para obter mais informações sobre funções, consulte Explorando a administração de usuários.

Importante:
O sistema de base e as funções instaladas com aplicações podem ser desativados pelos administradores, mas não podem modificar ou renomear essas funções.

Funções do sistema base

As funções do sistema base estão presentes em todas as instâncias ServiceNow e não exigem a instalação de plug-ins adicionais.

Função	Descrição
admin	A função de administrador do sistema. Essa função tem acesso a todos os recursos, funções e dados do sistema porque os administradores podem substituir as regras da lista de controle de acesso (ACL) e passar em todas as verificações de função. Evite atribuir esta função a seus usuários quando houver mais funções direcionadas 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.

Função	Descrição
	Aviso: Conceda este privilégio com cuidado. Se você tiver informações confidenciais, como registros de RH, que precise proteger, deverá criar uma função de administrador personalizada para essa área. Você também deve treinar todos os usuários autorizados a ver esses registros para atuar como administrador. Observe também as Funções administrativas especiais.
agent_admin	Os administradores do agente podem baixar e administrar o agente interno do sistema. Eles podem gerenciar scripts relacionados ao MID Server.
ais_admin	Os administradores do AI Search podem consultar, criar, atualizar e excluir configurações de indexação e pesquisa e registrar mensagens por meio do Pesquisa com IA aplicação.
aprovação_admin	Os administradores de aprovação podem exibir ou modificar solicitações de aprovação não atribuídas diretamente a eles. Use a função approver_user para permitir que os aprovadores exibam ou modifiquem somente as solicitações atribuídas diretamente a eles. O uso desta função requer uma licença de Executante. O uso da função approver_user requer uma licença de Aprovador.
approver_user	Os usuários aprovadores podem modificar solicitações de aprovação roteadas para eles. Eles também têm todos os recursos dos solicitantes. **Nota:** Há uma taxa associada a esta função. Não o atribua a usuários sem confirmar que sua organização tem o direito apropriado.
assign_rule_admin	Os administradores de regra de atribuição podem gerenciar regras de atribuição.
ativo	Usuários de ativos podem gerenciar ativos de hardware e software.
negócio_processo_admin	Os administradores de processo de negócios podem criar, ler, atualizar e excluir todos os registros e seus relacionamentos no processo de negócios. No contexto de Governance, Risk, and Compliance (GRC), os usuários com a função sn_grc.admin que gerenciam aplicações GRC e suas configurações obtêm automaticamente acesso a essa função. Esse acesso permite que os administradores do GRC administrem um processo de negócios e seus registros semelhantes a outras tabelas do GRC. **Importante:** Esta função é atribuída a usuários que são administradores e têm informações completas e treinamento sobre processos de negócios.
gerente_processo_negócios	Os gerentes de processo de negócios podem criar, ler e atualizar qualquer processo de negócios e gerenciar o relacionamento dos processos de negócios com outros registros. Esta função é atribuída a gerentes de processo de negócios que geralmente são especialistas e gerenciam vários processos de negócios na organização. Esses usuários geralmente trabalham com outros funcionários e são especialistas em processos de negócios.

Tradução automática

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

Função	Descrição
	No contexto do GRC, os usuários com a função sn_grc.manager herdam automaticamente essa função que lhes permite gerenciar os processos de negócios de toda a organização.
negócio_processo_usuário	Os usuários do processo de negócios podem atualizar os processos de negócios que um usuário possui e também podem ler qualquer processo de negócios. Esta função deve ser atribuída aos respectivos proprietários de processo que gerenciam o processo de negócios que eles possuem. Essa função também pode ser fornecida a usuários que precisam exibir os processos de negócios na organização e entendê-los melhor. No contexto do GRC, os usuários com a função sn_risk.user são atribuídos automaticamente a essa função, pois essa função permite que eles gerenciem os processos de negócios que possuem, bem como leiam todos os processos de negócios.
catálogo	Os usuários do catálogo podem acessar solicitações do catálogo de serviços.
catalog_admin	Os administradores do catálogo podem gerenciar a aplicação Catálogo de serviços, incluindo categorias e itens do catálogo.
catalog_editor	Os editores de catálogo podem criar, modificar e publicar itens nas categorias às quais estão atribuídos.
catalog_item_designer	Os designers de item do catálogo podem exibir o status de suas solicitações de categoria. Esta função é concedida automaticamente aos usuários quando eles fazem uma solicitação para uma categoria de designer de item.
catalog_manager	Os gerentes de catálogo podem exibir e atribuir editores de catálogo às suas categorias. Pode também criar, modificar e publicar itens dentre das categorias.
category_manager	Os gerentes de categoria podem criar, editar e excluir categorias de modelo.
cmdb_dedup_admin	Os administradores de desduplicação do CMDB podem revisar e corrigir tarefas de desduplicação do CMDB.
cmdb_ms_user	Os leitores de várias origens do CMDB podem acessar e executar uma consulta do CMDB de várias origens, mas não podem criar uma consulta. Esta função contém a função Contains cmdb_read.
cmdb_ms_editor	Pode criar e executar uma consulta, tem acesso total de leitura e gravação, mas não pode efetuar Recálculos. Contém a função cmdb_ms_read.
cmdb_ms_admin	Pode criar e executar uma consulta e modificar as propriedades do CMDB 360. Contém a função cmdb_ms_write.
cmdb_read	Pode ler qualquer tabela do CMDB. Contido em admin e itil.
communication_manager	Gerencia a comunicação para incidentes graves e é responsável pela comunicação com todas as partes interessadas.
contract_manager	Pode criar, editar e excluir contratos por meio da aplicação Contract Management.
data_classification_admin	Administra todos os aspectos da aplicação Data Classification, configuração e atribuição do código de classificação de dados,
data_classification_auditor	Audita atribuições de código de classificação de dados.
ecmdb_admin	Pode administrar o CMDB.

Tradução automática

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

Função	Descrição
filter_admin	Pode gerenciar filtros.
filtro_global	Pode criar filtros globais.
filter_group	Pode criar filtros que pertencem a grupos dos quais o usuário é membro.
medidor_criador	Pode criar medidores a partir de relatórios. A partir do Helsinki, os relatórios não são mais transformados em medidores.
guiado_tour_admin	Pode gerenciar e administrar a funcionalidade de tour guiado.
image_admin	Pode gerenciar arquivos de imagem na tabela Imagens [db_image].
Representante	Pode representar usuários. Esta função não permite a representação de usuários administradores.
import_admin	Pode gerenciar todos os aspectos de conjuntos de importação e importações.
import_scheduler	Pode programar importações. **Aviso:** Conceda esta função com cuidado. A função import_scheduler é equivalente a conceder ao usuário a função de administrador, porque o import_scheduler tem a capacidade de executar scripts com privilégios de administrador.
import_set_loader	Pode carregar conjuntos de importação.
import_transformer	Pode gerenciar mapas de transformações do conjunto de importação e executar transformações.
incidente_manager	Gerencia propriedades de incidente e regras do gatilho de incidente grave.
inventory_admin	Pode criar e excluir informações de estoque. Somente usuários com a função inventory_admin podem editar regras de estoque, depósitos e tipos de depósito.
Inventory_user	Tem acesso a informações de estoque. Pode criar e gerenciar ordens de transferência.
itil	Pode executar ações padrão para um técnico de help desk da ITIL. Pode abrir, atualizar, fechar incidentes, problemas, mudanças, itens de gestão de configuração. Por padrão, somente usuários com a função itil podem ter tarefas atribuídas a eles.
itil_admin	Possui mais privilégios do que a função itil e é destinado a líderes de equipe. Esta função tem a capacidade de excluir incidentes, problemas, mudanças e outras entidades relacionadas quando as funções itil e itil_admin são atribuídas. Além disso, a função itil_admin concede controle total do CMDB. A função itil_admin inclui todas as permissões concedidas à função sn_cmdb_admin, que fornece acesso total a dados, ferramentas e IUs do CMDB.
conhecimento	Pode criar, editar e revisar artigos da base de conhecimento.
knowledge_admin	Pode gerenciar a base de conhecimento.
list_updater	Pode usar as opções de menu Atualizar lista inteira e Atualizar selecionado em listas.
manter	Reservado para uso de ServiceNow.

Tradução automática

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

Função	Descrição
mid_server	Função que deve ser concedida a qualquer usuário do MID Server. Esta função fornece ao MID server acesso às tabelas que ele usa normalmente.
model_manager	Pode criar modelos de CMDB. O gerenciador de modelo pode controlar os modelos de base e quaisquer extensões de modelo que não sejam software ou consumíveis. Os modelos consumíveis são controlados pela função de gerente de ativos (ativo). Os modelos de software são controlados pela função de gerente de ativos de software (SAM).
major_incident_manager	Inicia o processo de incidente grave avaliando e aprovando os candidatos a incidente grave ou criando um incidente grave. Mantém a propriedade e a responsabilidade pelo ciclo de vida do incidente. Identifica os usuários e grupos a serem envolvidos nas atividades de resolução e configura canais de comunicação.
ninguém	A função nobody significa que nenhum usuário tem acesso - nem mesmo admin ou maint. Use a função nobody com cuidado. A função ninguém tem precedência sobre a opção de substituição do administrador em ACLs, portanto, nem mesmo os administradores podem ter acesso. Consulte Criar uma regra de ACL . Não o atribua a usuários específicos. Você pode usar esta função em ACLs que controlam o acesso a recursos, como páginas de IU, processadores, inclusões de script e registros. **Aviso:** Aplicar a função nobody pode ser irreversível se aplicado a algumas funções importantes do sistema.
personalizar	Pode configurar formulários, listas, regras, controles e scripts.
personalize_choices	Pode configurar escolhas e respostas predefinidas para campos que não sejam de registro designados como campos de escolha ou sugestão.
personalizar_control	Pode configurar controles em listas, como filtros, links e botões.
personalizar_dicionário	Pode configurar entradas e rótulosde dicionário.
personalizar_formulário	Pode configurar formulários.
personalizar_lista	Pode configurar listas e cálculosde lista.
personalize_responses	Pode configurar respostas predefinidas para campos de diário designados como campos de sugestão.
personalize_rules	Pode configurar regras de negócios e scripts. Esta função contém as seguintes funções especializadas para conceder acesso administrativo selecionado a regras e scripts: • regra_de_negócios_admin • client_script_admin • ui_policy_admin • ui_action_admin
personalizar_estilos	Pode configurar estilos de campo.
personalizar_ui	Pode configurar formulários e listas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
público	Nenhum login é necessário para acessar recursos ou funções com a função pública.
versão_admin	Pode editar o histórico de uma versão.
report_admin	Pode gerenciar relatórios.
relatório_global	Pode criar relatórios globais.
report_group	Pode criar relatórios e compartilhar relatórios com grupos dos quais o usuário é membro. Usuários com esta função podem editar relatórios compartilhados por outros usuários do grupo.
report_publisher	Pode disponibilizar relatórios em uma página pública.
report_scheduler	Pode programar um relatório para ser enviado por e-mail.
script_fix_admin	Pode criar e gerenciar scripts de correção, mas não pode executar scripts de correção.
search_application_admin	Pode consultar, criar, atualizar e excluir registros em tabelas relacionadas a UX de pesquisa. Contém a função ais_admin.
sn_appclient.app_client_company_installer	Pode instalar aplicações que contêm a mesma empresa que a instância conectada no momento. Função do usuário que permite a instalação pela primeira vez de aplicações para a empresa associada à instância atual. Um usuário com esta função não pode instalar uma aplicação para outra empresa.
sn_appclient.app_client_user	Pode instalar aplicações que contêm a mesma empresa que a instância conectada no momento.
sn_cmdb_admin	Fornece acesso total a dados, ferramentas e IUs do CMDB. Por exemplo, um administrador do CMDB define políticas no Gerenciador de classes de IC e nos requisitos de serviço de aplicativos. O Administrador do CMDB fornece o nível mais alto de acesso ao CMDB.
sn_cmdb_editor	Fornece acesso aos registros do CMDB. Um editor do CMDB não pode mudar políticas, como no Gerenciador de dados do CMDB ou no Gerenciador de classes de IC.
sn_cmdb_user	Fornece acesso somente leitura a dados do CMDB e a IUs básicas, como painéis e relatórios do CMDB.
Sabão	Pode consultar, criar, atualizar e excluir registros em todas as tabelas, bem como executar scripts.
soap_create	Pode criar registros em todas as tabelas e colunas.
soap_delete	Pode excluir registros em todas as tabelas e colunas.
soap_ecc	Pode consultar, criar e atualizar somente na tabela Fila do ECC.
soap_query	Pode consultar registros em todas as tabelas e colunas.
soap_query_update	Pode consultar e atualizar registros em todas as tabelas e colunas.
soap_script	Pode executar a função de endpoint de regra de negócio via script.do.
soap_update	Pode atualizar registros em todas as tabelas e colunas.
survey_admin	Pode ver todas as pesquisas, suas definições, perguntas, instâncias criadas por eles e outros. Os administradores de pesquisa podem usar todos os módulos no menu da aplicação 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.

Função	Descrição
survey_reader	Usuários com a função de leitor de pesquisa podem exibir pesquisas e informações relacionadas, como respostas de pesquisa, grupos de pesquisa, cartões de pontuação e relatórios. Survey_reader não pode mudar ou modificar uma pesquisa ou respostas de pesquisa.
task_editor	Pode editar campos de tarefa protegidos.
template_editor	Pode criar modelos para uso pessoal e modificar ou excluir modelos pessoais. Incluído na função itil no sistema de base.
template_editor_global	Pode criar modelos para uso global.
template_editor_group	Pode criar modelos para grupos.
template_scheduler	Pode programar a criação de registro baseado em modelo.
texto_pesquisa_admin	Pode personalizar grupos e tabelas de Pesquisa de Texto Global.
timecard_admin	Pode aprovar, modificar e excluir os registros de horas de outros usuários.
ts_admin	Pode administrar Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing.
Ilimitado_createnow	Função para usuários licenciados ilimitados do CreateNow.
upgrade_app	Pode atualizar aplicações instaladas que contêm a mesma empresa que a instância conectada no momento. Não é possível executar instalações iniciais de aplicações publicadas na página Cliente da aplicação.
usuário	Disponível para uso do cliente, não tem função no sistema de base.
user_admin	Pode administrar usuários, grupos, locais e empresas.
view_changer	Pode alternar exibições ativas.
workflow_admin	Pode criar, editar, publicar ou excluir fluxos de trabalho gráficos.
workflow_creator	Pode criar novos fluxos de trabalho gráficos.
workflow_publisher	Pode publicar fluxos de trabalho gráficos.

Funções específicas da aplicação

As aplicações que você instala em sua instância podem incluir funções adicionais. Siga os links nesta seção para ver a documentação das funções instaladas junto com as aplicações.

Produto	Aplicação
Recursos da plataforma	Advanced Work Assignment

Criar uma função

Crie uma função para controlar o acesso a recursos e capacidades em aplicações e módulos. A nova função não tem acesso a nenhuma aplicação ou módulo até que você adicione outras funções a ela ou adicione-a às aplicações e módulos apropriados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que o acesso for concedido a uma função, todos os grupos ou usuários atribuídos à função receberão o acesso. As funções podem conter outras funções e qualquer acesso concedido a uma função é concedido a qualquer função que a contenha.

Tradução automática

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

Para obter uma lista completa das funções incluídas com a instância base, consulte Funções do sistema base.

Nota:

Você não pode renomear funções de qualquer tipo no Now Platform. Se você criar uma função manualmente, não poderá renomeá-la depois de salvá-la.

Mova esta ação para o plano de fundo para que você não espere ao adicionar um número de membros do grupo adicionando a propriedade do sistema `glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles`. Defina a propriedade do sistema como **verdadeiro**. O usuário do sistema é usado para criar registros ou atualizar os existentes, já que a ação está sendo executada em segundo plano.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Funções** e crie um registro.
2. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para a função.
Requer Assinatura	Indica se os usuários com esta função exigem uma assinatura para permanecer em conformidade. **Sim** Função medida que requer uma assinatura. Você pode alocar assinaturas para usuários com esta função adicionando um ou mais grupos a uma assinatura de produto. Para saber mais, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas. **Não** Não é uma função medida. **Não especificado** Nenhum(a)
Aplicação	Selecione a aplicação que contém o registro.
Privilégio elevado	Uma função que requer privilégio elevado não pode ser atribuída a um usuário no login pelo sistema. Em vez disso, um usuário deve elevar manualmente os privilégios para receber a função elevada. Selecione esta opção para marcar esta função como necessária para elevá-la para alta segurança. Consulte Funções de privilégio elevado para obter mais informações.
Descrição	Selecione as funções a serem delegadas ao membro do grupo.

Conceder acesso a uma função a aplicações e módulos

As funções controlam o acesso a recursos e habilidades em aplicativos e módulos. Você adiciona uma função a uma aplicação ou módulo para habilitar a função para conceder acesso à aplicação ou ao módulo para todos os usuários com a função.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Aplicações** ou **Definição do Sistema** > **Módulos**.
2. Selecione o aplicativo ou módulo apropriado para abri-lo na exibição de formulário.
3. Selecione o cadeado para abrir o campo **Funções**.
4. Adicione as funções desejadas à aplicação ou ao módulo.
5. Selecione o bloqueio para fechar o campo **Funções** e salve as mudanças.

Atribuir uma função a um grupo

Você pode atribuir uma função a um grupo para conceder acesso a aplicações e módulos aos membros do grupo.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você atribui funções a grupos em vez de usuários individuais, os membros do grupo herdam a função. Quando um usuário alterna de grupo, a nova função de grupo é atribuída automaticamente. Para obter informações sobre as funções Mapeamento de serviços, consulte Controlar o acesso do usuário a serviços de aplicações .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione o grupo para atribuir uma função.
3. Na lista relacionada **Funções**, selecione **Editar**.
4. Adicione as funções desejadas ao grupo.
5. Selecione **Salvar**.

Atribuir uma função a um usuário

Um usuário herda funções de todos os grupos aos quais ele pertence. Você também pode atribuir funções diretamente a um usuário. Sempre que uma nova função é atribuída a um usuário, ela só entra em vigor após o login com uma nova sessão.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_admin ou administrador

Sempre que possível, simplifique a administração de usuários atribuindo funções a grupos. Crie grupos que contenham todas as funções necessárias para personas específicas e atribua usuários a esses grupos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para conceder a função de administrador a um usuário, você também deve ter a função de administrador. Para conceder a função security_admin a um usuário, você também deve ter a função security_admin. Você deve elevar para a função security_admin antes de conceder a função security_admin a outros usuários. Consulte Elevar para uma função privilegiada .

Nota:

A função de administrador do sistema (admin) fornece acesso a todos os recursos, funções e dados do sistema, independentemente das restrições de segurança. Evite atribuir esta função a seus usuários quando houver mais funções direcionadas 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.

Você não pode excluir funções atribuídas ao grupo do registro do usuário. Você deve remover o usuário do registro do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários** e, em seguida, abra um registro de usuário.
2. Na lista relacionada **Funções**, selecione **Editar**.
3. Na lista **Coleção**, selecione as funções desejadas e clique em **Adicionar**.
4. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Nota:
Se o usuário estiver conectado quando você atualizar suas funções e ele não puder acessar os registros habilitados pela nova função, talvez ele precise sair e entrar novamente.

Adicionar uma função a uma função existente

Quando você adiciona uma nova função a uma função existente para um usuário, o usuário herda o acesso concedido pela nova função.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Funções** e abra a função existente.
2. Clique em **Editar** na lista relacionada Contém funções.
3. Use a interface de caixa de listagem dupla para adicionar uma ou mais funções à função existente.
4. Clique em **Salvar**.

Os usuários com a função existente herdam o acesso concedido pela nova função.

Criar uma função de grupo

Crie uma função de grupo para controlar o acesso às capacidades e recursos das aplicações para todos os membros de um grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Funções de Grupos**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário e selecione **Enviar**.

Campo	Descrição
Grupo	Selecione um grupo.
Função	Selecione a função a ser aplicada ao grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Heranças	Selecione esta opção para que todos os membros do grupo herdem a função. Esta opção é selecionada por padrão.

Nota:
Para mover esta ação para o plano de fundo para que você não espere ao adicionar um número de membros do grupo, adicione a propriedade do sistema `glide.ui.schedule_slushbucket_save_for_group_roles` e defina-a como verdadeira.

Funções do usuário de auditoria

As mudanças nas funções do usuário são rastreadas automaticamente na tabela Funções de auditoria [sys_audit_role].

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Se o plug-in Impedir entradas duplicadas com Contextual Security: Role Management V2 estiver instalado, você deverá Habilitar a auditoria de função com Contextual Security: Role Management V2 .

Procedimento

Navegue até **Todos** e insira `sys_audit_role.list` no filtro.
A tabela Funções de auditoria [sys_audit_role] exibe as mudanças nas funções do usuário.

Campo	Descrição
Alterado por	O usuário que fez a mudança.
Contagem após mudança	Função direta adicionada como resultado da mudança (se houver), mais o número de funções herdadas adicionadas.
Concedido por grupo	Se a função foi herdada, o grupo do qual a função foi herdada.
Operação	O tipo de mudança. Os valores incluem: • Adicionado • Removido
Função	A função afetada.
Usuário	O usuário afetado.

Funções de delegação

Os administradores podem conceder aos usuários a capacidade de atribuir funções em grupos. No entanto, esses usuários só podem atribuir funções que já possuem.

Delegadores de função são usuários responsáveis por atribuir funções a outros usuários em um grupo. Esta função pode ser atribuída manualmente, concedendo a função role_delegator ao usuário ou por meio da regra de negócio **Mudança do gerenciador de grupo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 regra de negócios **Mudança do gerente de grupo**, que está desabilitada por padrão, concede automaticamente a função role_delegator a um usuário que é designado como gerente de um grupo no campo **Gerente** do formulário **Grupo**. A função é removida quando o usuário não é mais o gerente do grupo.

Ative a regra de negócios para aproveitá-la. Para obter mais informações sobre **Regras de negócios**, consulte Classic Business rules .

Revisando funções e mudanças de função

Para exibir funções e mudanças de função:

- Usuários individuais: navegue até **Administração de usuários** > **Usuários** selecione um usuário e revise a lista relacionada **Funções**.
- Delegadores de função: revise quem pode atribuir funções em quais grupos, navegando até **Administração de usuários** > **Delegadores de função**.
- Para todas as mudanças de função: para ver um histórico de mudanças de função, navegue até **Segurança do sistema** > **Relatórios** > **Auditoria de função**. Para obter mais informações, consulte Funções do usuário de auditoria.

Designar delegadores de função

Designe delegadores de função para atribuir funções a usuários que estão em um grupo específico.

Antes de Iniciar

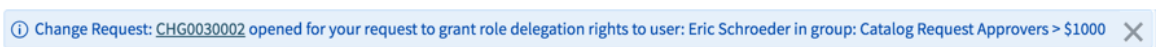
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os delegadores podem atribuir funções que eles herdam de um grupo. Eles também podem atribuir funções que um administrador atribuiu a eles.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Designar Delegador de Função**.
2. Selecione o grupo que inclui o usuário que você deseja que seja o delegador de função.
3. Selecione o usuário.
4. Selecione **Enviar**.
   Uma solicitação de mudança para a solicitação do delegador de função é criada e aprovada automaticamente.



Atribuir funções como um delegador de função

Se você for um delegador de função, poderá delegar funções atribuídas a você para os grupos que gerencia.

Antes de Iniciar

Função necessária: role_delegator

Procedimento

1. Navegar até **Administração de usuários** > **Delegar Funções no Grupo**.
2. 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.

Campo	Descrição
Grupo	Selecione o grupo no qual delegar uma função ou funções a um membro. Qualquer grupo pode ser selecionado, incluindo grupos aos quais o role_delegator não pertence ou grupos que o role_delegator não gerencia.
Usuário	Selecione o membro do grupo para delegar uma função ou funções.
Funções para delegar	Selecione as funções a serem delegadas ao membro do grupo. As funções disponíveis para delegação são somente as funções que o role_delegator tem.

(Opcional) Para remover uma função delegada de um usuário, abra o registro de delegação e remova as funções indesejadas.

Impedir que uma função seja delegada

Você pode impedir que as funções sejam delegadas a usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, as funções a seguir não podem ser delegadas.

- admin
- público
- role_delegator

Nota:
Um usuário com a função role_delegator não pode delegar essa função a outros membros do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Funções**.
2. Abra a função.
3. Configure o formulário para adicionar os **campos Concedível** ou **Pode delegar**.
4. Desmarque a caixa de seleção de um ou ambos os campos.
5. Selecione **Atualizar**.

Conceder uma função de usuário com limite de tempo

Saiba como atribuir uma função a um usuário temporariamente. Use este recurso se você tiver um usuário que precisa executar uma ação única que normalmente está fora de suas funções.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aviso:
O uso de funções de usuário com limite de tempo pode consumir os direitos de acesso e uso adquiridos pelo cliente e pode resultar em taxas de assinatura 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > > **Administração de usuários** > **Tempo -Limitado Funções**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Todos os campos, exceto Comentários, são obrigatórios.

Campos	Descrição
Ativo	Determina se a atribuição de função com limite de tempo está ativa.
Função	A função atribuída ao usuário
Usuário	O usuário a ser atribuído à função com limite de tempo
Hora de início	A hora e a data de início da função com limite de tempo
Hora de término	A hora e a data de término da função com limite de tempo
Comentários (opcional)	Comentários ou informações adicionais para a atribuição de função limitada

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

O usuário especificado agora tem a função. Eles devem concluir a tarefa restrita entre a hora de início e a hora de término.

Nota:
As funções com limite de tempo não são exibidas para os usuários atribuídos.

Monitoramento do uso da instância

Rastreie o uso da aplicação em sua instância por meio da Visão geral de uso da aplicação e dos painéis ServiceNow Store Visão geral de uso.

O processo de análise de uso coleta dados em todas as suas instâncias e atualiza regularmente os relatórios nos painéis Visão geral de uso e ServiceNow Store Visão geral de uso. Os dados de uso da aplicação são coletados sempre que uma aplicação é aberta e as contagens nas tabelas são coletadas uma vez por dia. Os dados são coletados em:

- O número de usuários ativos no sistema
- Os ICs de hardware descobertos (para instâncias que usam o Discovery)
- O número de itens do catálogo de serviços de gestão de nuvem disponíveis para usuários em instâncias que usam a Gestão de nuvem

Usuários com a função admin ou usage_admin podem exibir os painéis Visão geral de uso da aplicação e ServiceNow Store Visão geral de uso.

Tradução automática

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

Painel de visão geral de uso da aplicação

O painel Visão geral de uso da aplicação exibe relatórios sobre o uso de aplicações ServiceNow em sua instância.

Navegar até **Autoatendimento** > **Painéis**. Na lista Painéis, selecione **Visão geral de uso**.

Para gerenciar painéis, criar guias, redefinir filtros ou criar um favorito, selecione o ícone de menu (Ícone de). Para ver os painéis que você possui ou que foram compartilhados com você, selecione o ícone de visão geral dos painéis (ícone de visão geral dos). Para adicionar um widget, selecione o ícone adicionar widgets (ícone). Para mudar o layout do painel ou a cor de fundo, selecione o ícone de configuração (ícone de). Para compartilhar o painel com outro administrador, selecione o ícone de compartilhamento (ícone de).

Relatórios de visão geral de uso da aplicação

Gráfico ou relatório	Descrição
Uso de aplicações da ServiceNow	Mostra o número de exibições ou operações realizadas para cada uma das aplicações listadas, agrupadas por mês.
Usuários de aplicações da ServiceNow	Mostra o número de usuários ativos que usaram a instância, agrupados por mês. Um usuário ativo é qualquer usuário que poderia ter acessado as aplicações, não apenas os usuários que realmente acessaram as aplicações.
Uso de aplicações personalizadas	Mostra o número de exibições ou operações realizadas para cada uma das aplicações personalizadas listadas, agrupadas por mês.
Usuários de aplicações personalizadas	Mostra o número de usuários ativos que usaram aplicações personalizadas, agrupados por mês. Um usuário ativo é qualquer usuário que poderia ter acessado as aplicações personalizadas, não apenas os usuários que realmente acessaram as aplicações.
Google **Uso de mapas por mês**	Mostra o número de exibições ou operações realizadas para a aplicação de mapas Google.
Métricas Adicionais	Mostra qualquer um dos itens a seguir, dependendo do seu acordo de licenciamento: • Tamanho do banco de dados primário desta instância em megabytes • ServiceNow® Performance Analytics de todos os índices • Chamadas em conferência do NotifyNow • ServiceNow® Cloud Provisioning plug-ins ativos • ServiceNow® Descoberta plug-in ativo • ServiceNow® Redefinição de senha plug-in ativo • ServiceNow® Gestão de nuvem — VMware instância

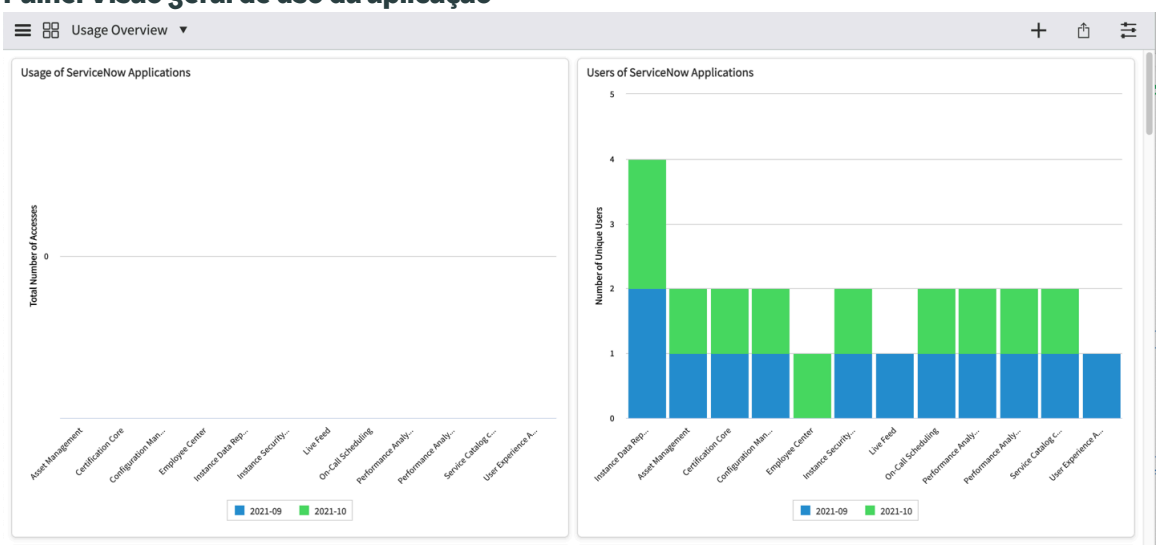
Tradução automática

© 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.

Relatórios de visão geral de uso da aplicação

Gráfico ou relatório	Descrição
	• Aplicações personalizadas do fornecedor • Aplicações personalizadas • ServiceNow® Gestão de eventos plug-in ativo • Indicadores de parâmetro de comparação ativos • Indicador de PA atualizado pelo cliente • Usuários ativos • ServiceNow® Gestão de nuvem — Instâncias do EC2 • ServiceNow® Orquestração plug-ins principais ativos • Tabelas personalizadas que estendem tabelas do sistema base diferentes de Tarefa • Contagem de nós virtuais • Usuários ativos para assinaturas • Mensagens do NotifyNow • ServiceNow® Edge Encryption plug-in ativo • Número de Google acessos à página do mapa durante o mês atual - desde ontem • Contagem de nós físicos

Painel Visão geral de uso da aplicação



ServiceNow Store Painel de visão geral de uso

O painel Visão geral de uso ServiceNow Store exibe relatórios sobre o uso de ServiceNow Store aplicações em sua instância.

Navegar até **Autoatendimento** > **Painéis**. Na lista Painéis, selecione **Visão geral do uso da ServiceNow Store**.

Tradução automática

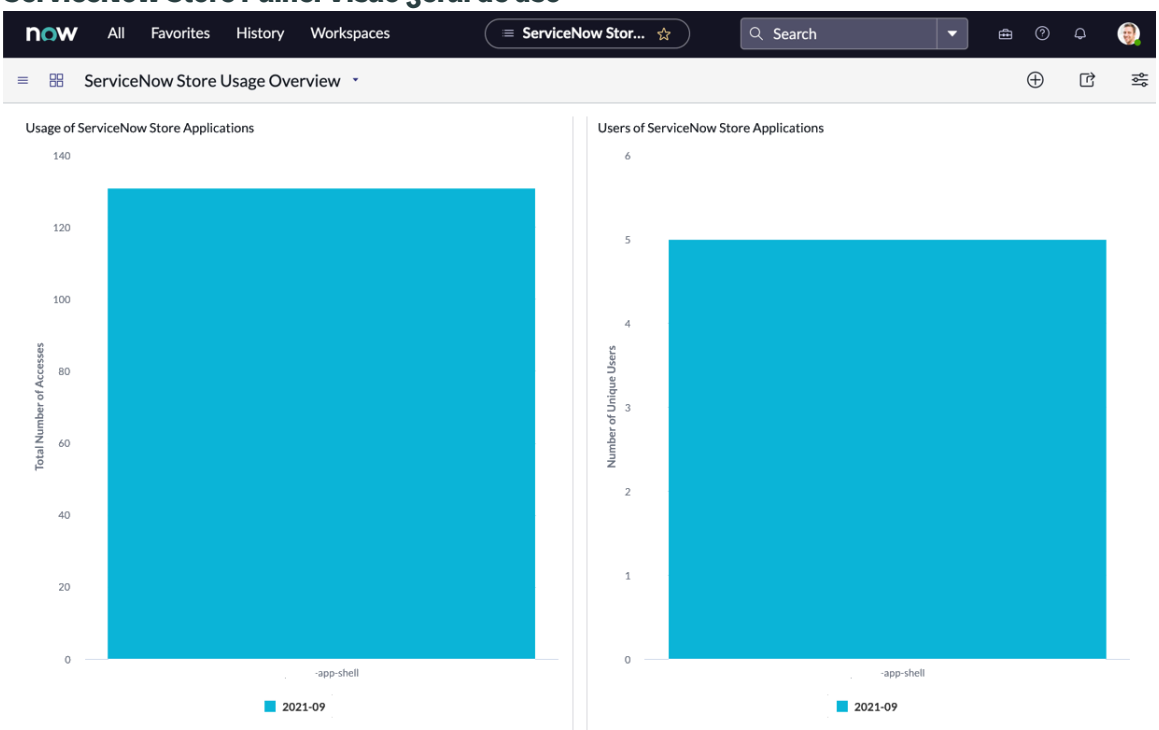
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Para gerenciar painéis, criar guias, redefinir filtros ou criar um favorito, selecione o ícone de menu ( ). Para ver os painéis que você possui ou que foram compartilhados com você, selecione o ícone de visão geral dos painéis ( ). Para adicionar um widget, selecione o ícone adicionar widgets ( ). Para mudar o layout do painel ou a cor de fundo, selecione o ícone de configuração ( ). Para compartilhar o painel com outro administrador, selecione o ícone de compartilhamento ( ).

ServiceNow Store Relatórios de visão geral de uso

Gráfico ou relatório	Descrição
Uso de ServiceNow Store aplicações	Mostra o número de exibições ou operações realizadas para cada uma das aplicações listadas, agrupadas por mês.
Usuários de ServiceNow Store aplicações	Mostra o número de usuários ativos que usaram a instância, agrupados por mês. Um usuário ativo é qualquer usuário que poderia ter acessado as aplicações, não apenas os usuários que realmente acessaram as aplicações.

ServiceNow Store Painel Visão geral de uso



Monitoramento da atividade do usuário

Saiba mais sobre as ferramentas disponíveis para os administradores monitorarem usuários em suas instâncias.

Tradução automática

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

Ferramentas de administração de usuários

Além de armazenar informações sobre um usuário, as contas de usuário também são associadas a grupos e funções. Sua instância usa grupos e funções para determinar quais registros e recursos um indivíduo pode acessar.

Representação

Os administradores podem selecionar registros de usuário para representação. Use este recurso para experimentar a instância como outro usuário, com as preferências e permissões desse usuário. A representação de usuário pode ser uma ferramenta valiosa para teste e solução de problemas. Para obter mais informações sobre representação, consulte Representando usuários.

Sessões do usuário

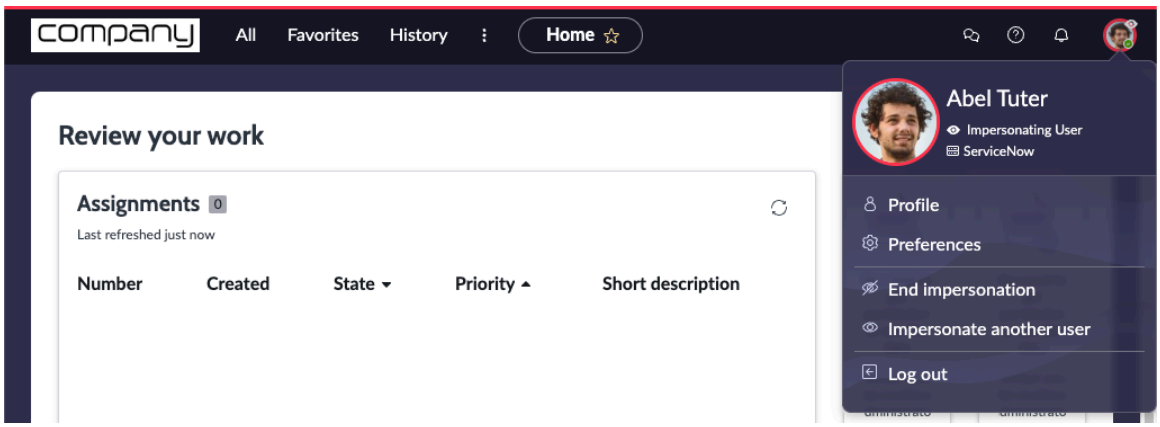
Com o gerenciamento de sessões do usuário, o e o administrador podem exibir e encerrar sessões de usuário individuais, bloquear usuários da instância e tornar os usuários inativos. Para obter detalhes sobre como gerenciar sessões de usuário, consulte Gerenciamento de sessões de usuário.

Os registros do usuário também estão associados aos logs de transações. Os administradores podem usar esses logs para rastrear todas as atividades do navegador para uma instância.

Representando usuários

Os administradores podem representar outros usuários autenticados, um recurso usado principalmente para testes.

Esta função permite que o administrador acesse o sistema exatamente como o usuário representado, incluindo menus e módulos idênticos. Todas as ações realizadas pelo administrador durante a representação são registradas como se tivessem sido executadas pelo usuário representado.



Limitações de representação

Ao representar um usuário, todas as funções protegidas por escopo e as funções do módulo de criptografia serão compatíveis se a opção **Representação** estiver configurada na política de acesso ao módulo. Consulte Criar uma política de acesso ao módulo para obter detalhes.

Representar um usuário permite o acesso a funções protegidas por escopo e de criptografia, conforme definido na política de acesso. No entanto, se estiver representando um usuário com uma função de administrador, o acesso a determinados recursos e módulos será limitado, a menos que o representante já tenha essas 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.

Representar um usuário com uma função de administrador específica da aplicação, como administrador de Recursos Humanos ou Security Incident Response, limita o acesso a determinados recursos, como incidentes de segurança e informações de perfil, a menos que essas funções já estejam atribuídas ao administrador que representa. Esta restrição se estende a determinados módulos e aplicações na barra de navegação, e os administradores não podem mudar a senha de usuários com funções de administrador de aplicação.

As seguintes ações ou condições fazem com que uma representação de usuário seja encerrada:

- O usuário representa um usuário diferente
- A sessão do usuário termina, por exemplo, depois que um usuário faz logout da instância

Nota:
Quando um administrador começa a representar um usuário, o evento "Representar início" é registrado no log do sistema. Da mesma forma, o evento "Representar fim" é registrado quando a representação é concluída em uma das duas condições listadas acima.

Requisitos de representação

A conta de usuário a ser representada deve ter um ID de usuário. Você pode encontrar esse ID no registro de Usuário [sys_user] da conta. Se este valor estiver ausente, a mensagem O usuário selecionado não pôde ser representado será exibida.

Você precisa de várias contas diferentes para testar o sistema.

- Uma conta de administrador para fazer o trabalho
- Uma conta da biblioteca de infraestrutura de tecnologia da informação (ITIL) ou similar para testar como um técnico
- Uma conta ESS para testar como um usuário final

Mais logins podem ser necessários para testar o sistema adequadamente.

Nota:
Se você tentar representar um usuário que está bloqueado ou inativo, o sistema o desconectará automaticamente se você iniciar uma ação ou selecionar um link. Lembre-se de que todas as mudanças feitas durante a representação se aplicam somente a essa sessão. Para ajudar a garantir a precisão, saia e faça login novamente após concluir a representação.

Representação móvel

A representação móvel está disponível nos aplicativos ServiceNow Mobile. Para obter informações sobre representações móveis, consulte Representação móvel .

Gerenciar a visibilidade do recurso de representação

Antes que os usuários possam representar outro usuário, um administrador deve tornar o recurso visível.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades de IU**.
2. Marque uma caixa de seleção em **Habilitar botão de representação na linha da faixa** para exibir ou ocultar o botão.
3. Selecione **salvar** na parte superior da página.
   Os administradores ainda podem representar usuários por meio da página de IU **impersonate_dialog**.

Representar um usuário

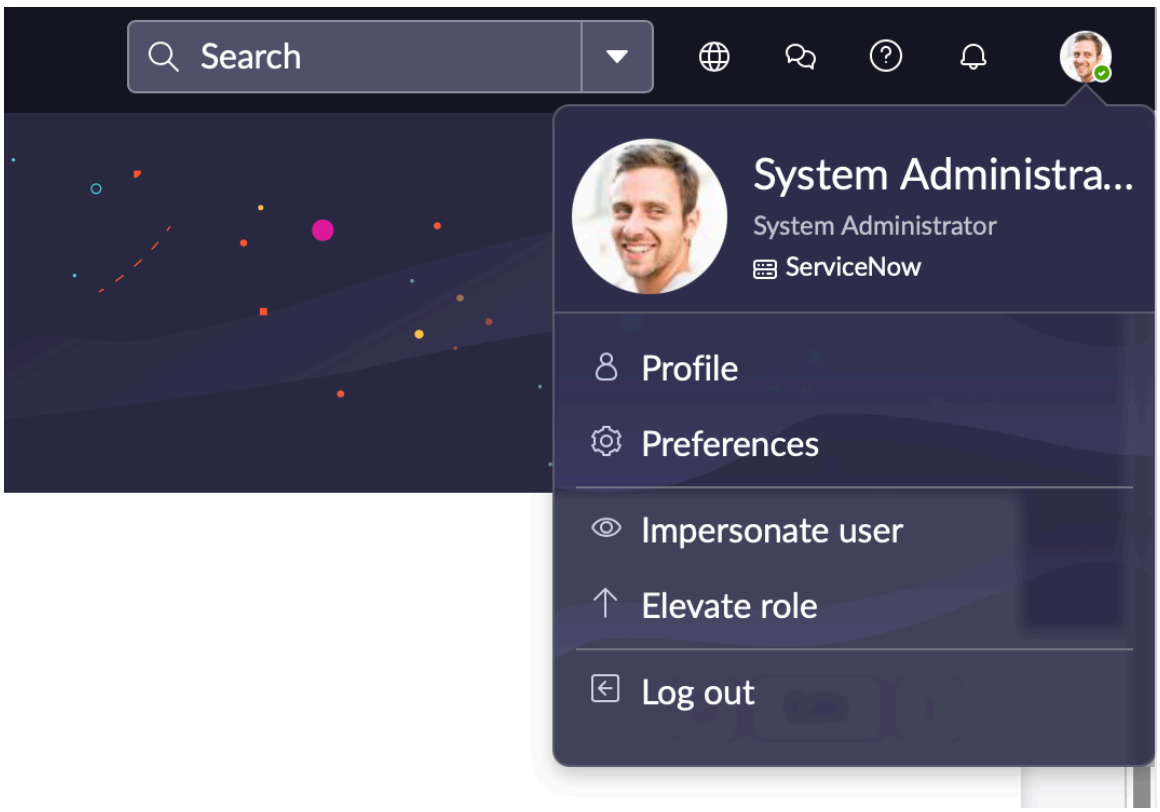
Você pode selecionar um usuário ou inserir um nome de usuário diferente para executar uma representação.

Antes de Iniciar

Função necessária: representante

Procedimento

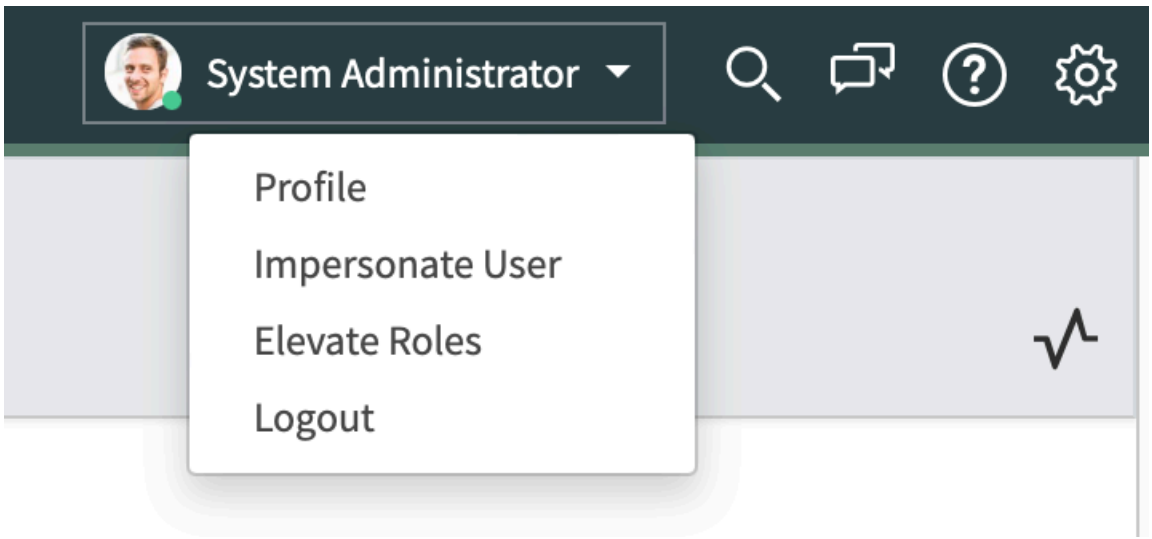
1. Na faixa superior, selecione sua imagem de perfil do usuário para abrir o menu do usuário.
2. Selecione **Representar usuário**.
   - Em Next Experience:



Tradução automática

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

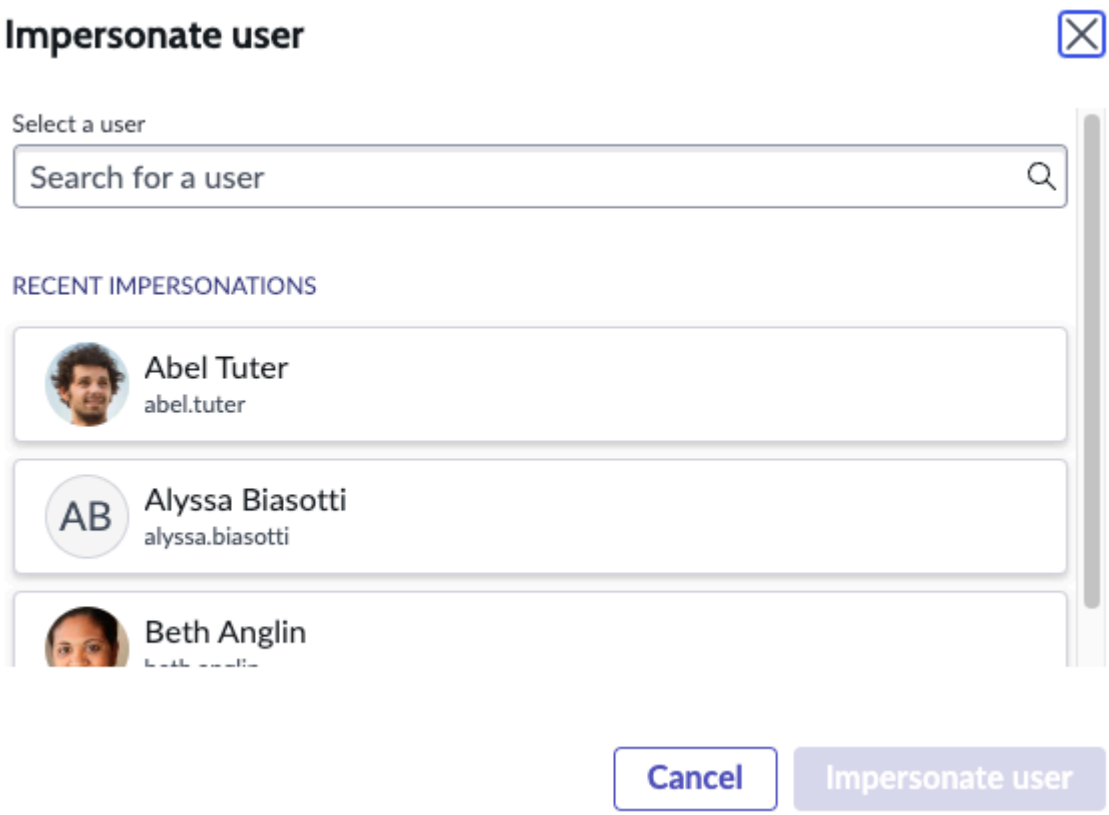
- Em IU principal:



A caixa de diálogo Representar usuário será exibida.

3. Selecione um usuário na lista **Representações recentes** ou insira um nome de usuário diferente no campo de seleção de usuário.

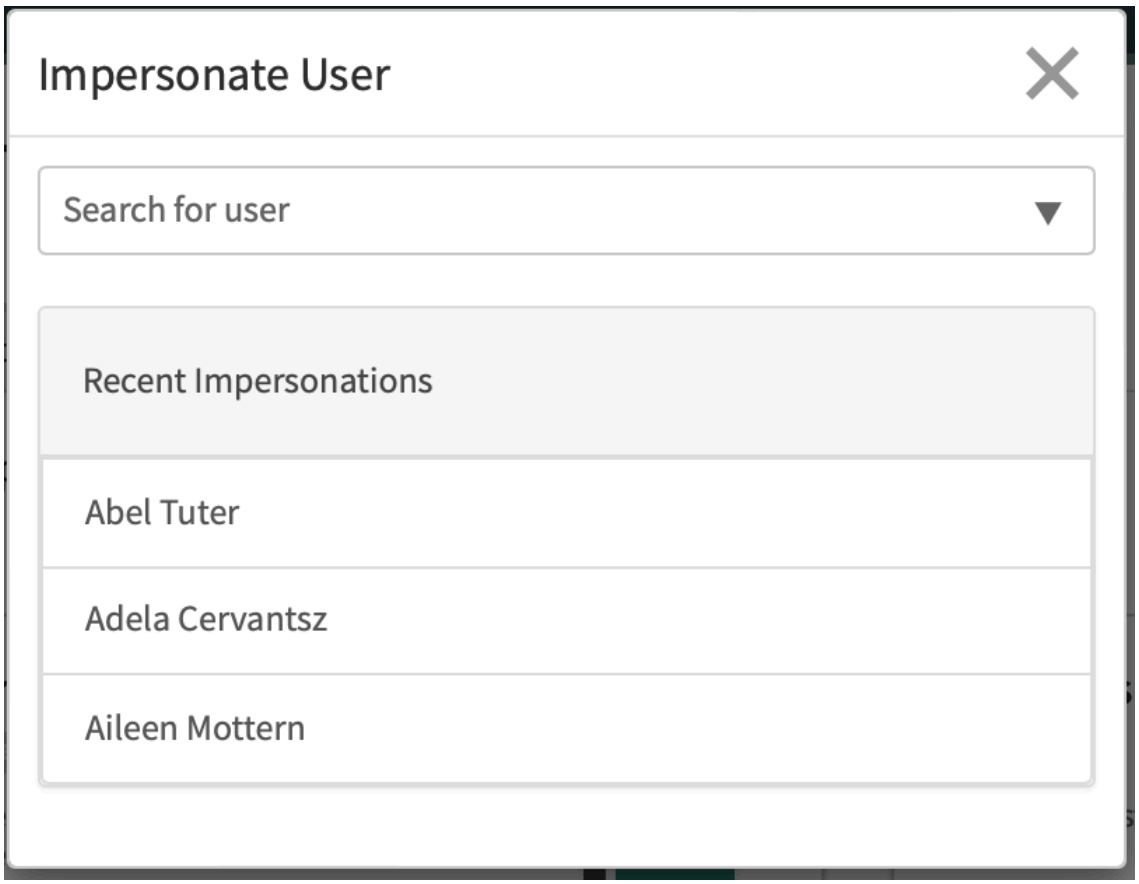
- Em Next Experience:



Tradução automática

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

- Em IU principal:



4. Selecione **Representar usuário**.
5. **Opcional:** Para representar outro usuário ao representar um usuário, abra o menu do usuário e selecione **Representar outro usuário**.
6. Para retornar ao seu login original, abra o menu do usuário e selecione **Encerrar representação**.

> **Nota:**
> Em alguns casos, representar um usuário pode causar um problema que dificulta a alternância. Se uma página quebrada for exibida ao representar um usuário em um ambiente de testes, talvez seja necessário forçar um logout. Para fazer isso, navegue até http://<instance name> .service-now.com/logout.do e faça login novamente.

Logs de representação

As representações são registradas no log do sistema.

Representações de log para sessões interativas (IU) ou não interativas.

Registro em log de representação para sessões interativas

Sessões interativas são realizadas por meio da interface do usuário (IU). Habilite ou desabilite o registro em log de representação para sessões interativas usando a propriedade `glide.sys.log_impersonation`.

Se você habilitar o registro em log de representação para sessões interativas definindo `glide.sys.log_impersonation` como **verdadeiro**, todas as sessões interativas serão registradas no log.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
glide.sys.log_impersonation	Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) registro em log de representação para sessões interativas.

Registro em log de representação para sessões não interativas

As sessões não interativas são realizadas por aplicações e scripts, não por meio da IU.

O registro em log de representação de sessões não interativas está desativado por padrão. Se você habilitar o registro em log de representação definindo a propriedade *glide.sys.log_impersonation.non_interactive* como **verdadeiro**, as representações de sessões não interativas serão registradas no log de representação.

Mesmo com *glide.sys.log_impersonation.non_interactive* definido como **verdadeiro**, o sistema não registra em log determinadas tarefas de representação comuns realizadas em nome dos usuários padrão (*system*, *soap.guest*e *guest*) porque a aplicação representa esses usuários padrão para executar uma variedade de tarefas.

Use a propriedade *glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion* para excluir representações de outros usuários, além dos usuários padrão.

Propriedade	Descrição
glide.sys.log_impersonation.non_interactive	Habilita (**verdadeiro**) ou desabilita (**falso**) registro em log de representação para sessões não interativas.
glide.sys.log_impersonation.non_interactive.exclusion	Exclui o registro em log de representação de sessões não interativas para usuários especificados. Insira os nomes de usuário como uma lista separada por vírgulas. Usuários padrão (**system**, **soap.guest**e **guest**) não precisam ser incluídos na lista.

Gerenciamento de sessões de usuário

O Now Platform fornece a capacidade de exibir e encerrar sessões de usuário individuais, bloquear usuários do sistema e tornar os usuários inativos.

Independentemente do número de janelas abertas em um navegador, é considerado uma sessão. No entanto, se você tiver dois navegadores separados abertos (como o Google Chrome e o Safari), serão consideradas duas sessões separadas.

Tradução automática

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

- Encerrar uma sessão de usuário efetivamente desconecta esse usuário da próxima transação, que geralmente é a próxima seleção do navegador. Use o recurso de encerrar sessões quando quiser executar a manutenção do sistema.
- Bloquear um usuário fora do sistema significa que ele não pode mais fazer login ou gerar ações a partir de mensagens de e-mail enviadas para a instância. Bloquear usuários também encerra suas sessões.
- Tornar um usuário inativo significa que ele não aparece em nenhum campo que faz referência a usuários ativos na tabela **Usuário**.

Configurar um tempo ativo máximo para as sessões do usuário

Proteja sua instância aplicando um tempo máximo para as sessões, independentemente da atividade do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, as sessões expiram somente após um período de inatividade. A aplicação de um tempo máximo de sessão ativa encerra as sessões, independentemente de um usuário estar ativo recentemente, incluindo se ele optou recentemente por estender uma sessão. O tempo limite da sessão ativa deve ser maior do que o valor configurado para o tempo limite da sessão inativa. Por exemplo, se as sessões forem configuradas para expirar após 30 minutos de inatividade, o tempo limite da sessão ativa deverá ser maior que 30 minutos.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Filtre a lista Propriedades do sistema [sys_properties] para as propriedades a seguir e selecione uma propriedade para abrir seu registro.
   - *`glide.ui.active.session.life_span`*: define o tempo máximo de sessão para sessões de usuário autenticado, independentemente da atividade do usuário. Usuários autenticados são desconectados da instância após o tempo especificado e devem inserir suas credenciais novamente para acessar a instância.
   - *`glide.guest.active.session.life_span`*: define o tempo máximo de sessão para sessões de usuário convidado, independentemente da atividade do usuário. Esta configuração ajuda a proteger uma instância usando aplicações que envolvem sessões de usuário convidado, como Bate-papo do agente.
3. No campo **Valor**, insira o número de minutos antes que a sessão expire, independentemente da atividade do usuário.
   O valor deve ser maior do que o valor das propriedades correspondentes para um tempo limite de sessão inativa: *`glide.ui.session_timeout`* para usuários autenticados ou *`glide.guest.session_timeout`* para usuários convidados. Por padrão, o tempo limite da sessão inativa para usuários autenticados e convidados é de 30 minutos.
4. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Configurar um tempo ativo máximo para sessões de integração

Modificar tempo limite da sessão do usuário após inatividade

Especifique quando expirar as sessões do usuário após um período de inatividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, após 30 minutos de inatividade na aplicação, a plataforma desconecta o usuário automaticamente, a menos que a caixa de seleção **Lembrar-me** na tela de login esteja marcada. Aumentar o intervalo pode levar à manutenção desnecessária de sessões inativas na memória. Ajuste esta configuração de tempo limite para não mais do que algumas horas, embora até 24 horas seja viável.

Nota:

- As chamadas do Ajax para o servidor mantêm a sessão ativa (como Rótulos e Painéis de atualização).
- A pesquisa mantém a sessão ativa quando a área de trabalho de bate-papo está aberta (requer o plug-in de bate -papo).

Procedimento

1. Desmarque a caixa de seleção **Lembrar-me** na tela de login.
2. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
3. Na lista Propriedade do sistema [sys_properties], pesquise por `glide.ui.session_timeout`.
4. Se `glide.ui.session_timeout` não existir, selecione **Novo** para adicionar uma nova propriedade usando os seguintes valores:
   - **Nome**: `glide.ui.session_timeout`
   - **Descrição**: digite uma breve descrição. Nesse caso, insira algo como `Substituir o tempo limite da sessão padrão (30). Este valor está em minutos.`
   - **Tipo**: selecione o tipo de dados apropriado. Nesse caso, selecione **Inteiro**.
   - **Valor**: altere o valor padrão de 30 minutos para um valor de sua escolha.

   Nota:
   O tempo limite da sessão também pode ser definido por meio de personalizações de saída de instalação.

O que Fazer Depois
Os administradores também podem adicionar as seguintes propriedades à tabela Propriedades do sistema.

- `glide.security.csrf.handle.ajax.timeout`: lida com erros de solicitações Ajax com tempo limite quando definido como **verdadeiro**.
- `glide.security.auto.resubmit.ajax`: reenvia automaticamente solicitações Ajax com tempo limite esgotado quando definido como **verdadeiro** e a caixa de seleção Fazer login em uma instância está marcada ou Mudar o valor padrão da caixa de seleção Lembrar-me . Um pop-up aparece para os usuários solicitando que eles continuem.
- `glide.ui.auto_req.extend.session`: quando definido como **verdadeiro**, o sistema estende automaticamente a sessão de um usuário pelo valor selecionado para o tempo de atualização da página inicial. Se não houver tempo de atualização da página inicial, o valor de tempo limite padrão se aplicará. Tablet e dispositivos móveis não são compatíveis com esta propriedade. Quando definido como **falso**, as sessões do usuário expiram quando a caixa de seleção **Lembrar-me** está desmarcada. O tempo limite é baseado em se há um tempo de atualização da página inicial. Quando não há tempo de atualização da página inicial, o valor de tempo limite padrão se aplica. Quando há um tempo de atualização da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, a sessão do usuário expira após o valor do tempo limite mais um intervalo do tempo de atualização da página inicial. Por exemplo, se um usuário selecionar um intervalo de atualização de cinco minutos, essa sessão expirará após o valor do tempo limite mais cinco minutos.

Nota:
Os usuários que marcam a caixa de seleção **Lembrar-me** não são afetados pelas propriedades de tempo limite da sessão.

Os administradores também podem adicionar as propriedades a seguir para definir configurações de tempo limite adicionais para as sessões do usuário. Essas configurações adicionais ajudam a preservar os recursos do sistema:

- *glide.session.unauthorized.timeout.enabled*: habilita um tempo limite de sessão alternativo para sessões de convidado não autenticadas. Sessões de convidado são criadas para solicitações HTTP para a instância que não contêm informações de autenticação. Por padrão, esta propriedade é definida como **verdadeira**.
- *glide.unauthorized.session_timeout*: Especifica o tempo, em minutos, depois que um usuário autenticado faz logout de uma instância antes do término da sessão. Defina a propriedade com um valor maior que **0** e menor que o valor na propriedade *glide.ui.session_timeout*.

Tópicos relacionados

Modificar tempo limite da sessão de integração após inatividade

Solicitação de usuários para estender uma sessão

Configure quanto tempo os usuários têm para estender uma sessão antes que ela expire devido à inatividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os usuários são solicitados a estender a sessão dois minutos antes de expirar com uma caixa de diálogo "Estender sua sessão". Este procedimento explica como ajustar o momento em que os usuários recebem este prompt.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira sys_properties.list no filtro de navegação.
2. Abra a propriedade *glide.ui.session_timeleft*.
3. No campo **Valor**, insira o número de minutos antes do tempo limite da sessão para solicitar que os usuários estendam a sessão.
   Definir o valor como zero desativa a solicitação aos usuários para estender suas sessões.
4. Selecione **Atualizar**.

Bloquear um usuário

Bloqueie um usuário quando você não quiser que ele acesse a instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: user_admin 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. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários** e selecione o usuário na lista.
2. Marque a caixa de seleção **Bloqueado** e atualize o registro.

Marcar um usuário como inativo

Você pode marcar um usuário como inativo para que ele não apareça em nenhum campo que faça referência a usuários ativos na tabela **Usuário**.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Por padrão, ao marcar um usuário como inativo, você bloqueia esse usuário. A regra de negócios**Bloquear usuários inativos** rege esse comportamento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários** e selecione o usuário na lista.
2. Desmarque a caixa de seleção **Ativo** e atualize o registro.

Encerrar uma sessão de usuário

Você pode encerrar uma sessão de usuário, por exemplo, se for executar a manutenção do sistema e os usuários ainda estiverem conectados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários conectados**.
   Você só pode ver usuários que estão conectados ao mesmo nó da aplicação que você. Se o valor do campo Ativo em um registro de usuário for falso, o usuário está conectado, mas não está executando uma transação no momento. A maioria dos usuários aparece como inativa a qualquer momento.
2. Selecione a sessão que você deseja encerrar.
3. Selecione **Bloquear sessão**.
   A sessão é encerrada e o usuário é redirecionado para a página de login na próxima tentativa de transação. O usuário não está bloqueado. Várias sessões de usuário podem ser associadas a um usuário. Encerrar uma sessão de usuário afeta somente a sessão específica.

Nota:
As sessões de usuário móvel não podem ser encerradas usando este processo.

Sessões não interativas

O plug-in "Non-Interactive Sessions" cria uma distinção entre usuários interativos e não interativos.

Usuários interativos

Os novos usuários adicionados à instância se tornam automaticamente usuários interativos. Usuários interativos podem executar as seguintes 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.

- Usar o nome de usuário e a senha deles para fazer login na IU ou em um portal de serviço.
- Conectar-se a uma instância de um URL que chama uma página, formulário ou lista de IU, por exemplo, https://<instance name>.service-now.com/incident.do.
- Conecte-se com o Single Sign-on, por exemplo, autenticação Digest ou SAML (Security Assertion Markup Language, Linguagem de marcação de segurança).
- Usar suas credenciais para autorizar conexões SOAP se permitido pela segurança estrita.
- Usar suas credenciais para outras conexões de API, como WSDL, JSON, XML ou XSD, sem restrição.

Usuários não interativos

Usuários não interativos só podem usar suas credenciais para autorizar conexões de API, como JSON, SOAP e WSDL. Eles não podem fazer login na IU ServiceNow. A configuração de segurança alta estrita determina se os usuários não interativos estão sujeitos aos requisitos do Contextual Security Manager.

Distinguir entre usuários interativos e não interativos aumenta a segurança da instância, ajudando a garantir que os usuários obedeçam ao princípio do menor privilégio.

Instalado com Sessões não interativas

Nota:
A opção Sessões não interativas está habilitada para todas as novas instâncias desde o lançamento do Calgary. Se você não o vir na lista de plug-ins, solicite-o usando o item do catálogo de serviços Ativar plug-in em Now Support.

- Adiciona uma coluna intitulada **Acesso somente ao serviço Web** [web_service_access_only] à tabela **Usuário** [sys_user].
- Modifica todos os usuários existentes para que fiquem interativos (web_service_access_only=false).
- Atualiza o Formulário de usuário para exibir o campo **Acesso somente ao serviço Web** [web_service_access_only] por padrão.

Criar um usuário não interativo para serviços da web

Usuários não interativos só podem se conectar a uma instância ServiceNow de um protocolo de API. Use este recurso para configurar contas de usuário para fins de autenticação de serviço da Web.

Antes de Iniciar
Função necessária: user_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários não interativos não podem fazer login em uma instância ou portal de serviço ou se conectar por meio de logon único. Eles podem ser usados como um usuário do MID Server se estiverem sinalizados como um usuário de integração interna.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Pesquise o usuário a ser atualizado.

   Example
   Por exemplo, usuário SOAP.
3. Marque a caixa de seleção **Acesso somente ao serviço Web**.
4. Selecione **Atualizar**.

Nota:

A plataforma ServiceNow usa qualquer nome de usuário e credenciais de senha fornecidas com uma solicitação, mesmo que as Configurações de alta segurança não exijam autorização para um determinado protocolo de API. Por exemplo, se uma solicitação SOAP fornecer um nome de usuário e senha, a instância verificará essas credenciais mesmo que as solicitações SOAP não exijam autorização. Para evitar a verificação das credenciais do usuário, a solicitação não deve incluí-las.

Tornar um registro de usuário não interativo interativo

Alterne manualmente um usuário não interativo para um usuário interativo.

Antes de Iniciar
Função necessária: user_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Pesquise o usuário que você deseja atualizar.
   Por exemplo, **Administrador do sistema**.
3. Desmarque a caixa de seleção **Acesso somente ao serviço Web**.
4. Selecione **Atualizar**.

Atualizar contas de usuário do serviço Web para segurança estrita

Se sua instância requer segurança estrita, adicione a função SOAP a todas as contas de usuário usadas para serviços da Web.

Antes de Iniciar
Função necessária: user_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Selecione um usuário de serviço Web na lista.
3. Na lista relacionada **Funções**, selecione **Editar**.
4. Adicione SOAP à **lista de funções**.
5. Selecione **Salvar**.
6. 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.

Requer autenticação

Você pode especificar se as sessões não interativas exigem autenticação do módulo **Configurações de alta segurança**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador com privilégios elevados

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma sessão não interativa ignora a IU para se conectar à instância em um nível de API. Normalmente, as sessões não interativas usam protocolos definidos como JSON, SOAP, XSD ou WSDL. Por padrão, todas as sessões não interativas exigem autenticação.

Procedimento

1. Faça login com um usuário administrador com a função security_admin.
2. Eleve seus privilégios para usar security_admin.
3. Navegar até **Todos** > **Segurança do sistema** > **Configurações de Alta Segurança**.
4. Selecione a opção correspondente **Requer autorização...** para o protocolo que você deseja definir. Por exemplo, **Requer autorização para solicitações SOAP de entrada**.
5. Marque a caixa de seleção para exigir autenticação para o método de sessão não interativa.

   Desmarque a caixa de seleção para habilitar o método de sessão não interativa para se conectar sem fornecer credenciais.

Nota:

Ativar o plug-in Sessões não interativas pode restringir o login dos usuários existentes que gerenciam integrações baseadas em SOAP e WSDL, a menos que eles já tenham a função SOAP.

Now Platform tabelas e dados

ServiceNow fornece opções para gerenciar seus dados em Now Platform, bem como com fontes de dados externas e aplicações.

Administração de tabela	Gestão de dados	Tabelas remotas
Saiba mais sobre como trabalhar com grandes quantidades de dados complexos usando tabelas e registros no Now Platform.	Explore opções para armazenar, recuperar e gerenciar os registros da sua empresa com ServiceNow.	Conecte sua instância em Now Platform a fontes de terceiros para receber e trabalhar com dados externos.

Administração de tabela

Cuide da gestão de dados e processos para todas as suas aplicações ServiceNow. As funções administrativas no Now Platform fornecem acesso a tabelas e registros para gerenciar incidentes, problemas, mudanças de banco de dados e muito mais. Crie uma representação gráfica de tabelas e seus relacionamentos (como tabelas primárias 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.

secundárias) usando mapas de esquema e defina elementos em seu banco de dados com tabelas de Dicionário de dados.

Gestão de dados

Exiba, configure e transfira dados facilmente em sua instância de plataforma com nosso conjunto de ferramentas de gestão de dados. Mantenha o desempenho sem problemas armazenando registros com o Arquivamento de dados e gerenciando tabelas grandes com Rotações de banco de dados. Trabalhe com relacionamentos complexos entre vários conjuntos de registros usando relações de tarefa Muitos para Muitos.

Tabelas remotas

Traga dados externos à sua instância e os processe de acordo com suas especificações com Tabelas remotas. Recupere dados de servidores de terceiros ou outras instâncias de Now Platform, com opções de armazenamento em cache na memória local. Exiba dados externos sem armazenamento ou use definições de script para configurar parâmetros de cache da instância.

Administração de tabela

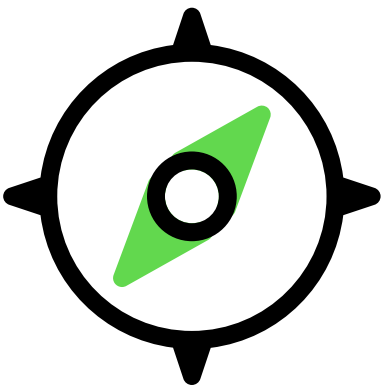
Uma tabela é uma coleção de registros no banco de dados. Cada registro corresponde a uma linha em uma tabela e cada campo em um registro corresponde a uma coluna nessa tabela.

Este vídeo aborda a infraestrutura ServiceNow® e apresenta os conceitos de tabelas, registros e campos; classes de tabela outros relacionamentos de tabela; e mapas de esquema.

Visão geral

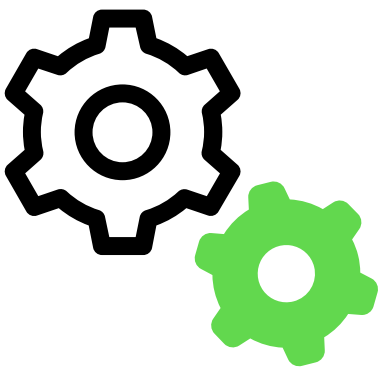
Iniciar

Explorando Now Platform® tabelas



Aprenda o básico sobre tabelas e administração de tabelas.

Gerenciando tabelas



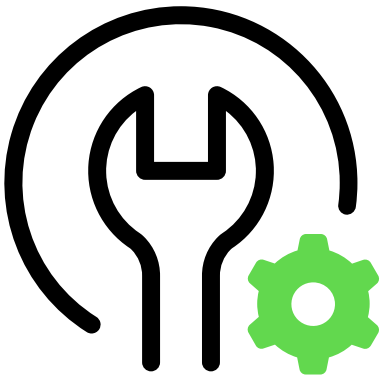
Exiba relacionamentos de dados e execute reversões e recuperações de dados.

Criação de tabelas

Crie e exclua tabelas para armazenar registros da sua instância, lidar com tarefas e criar conexões relacionais entre 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.

Usando a tabela de tarefas	Como criar exibições de banco de dados para relatórios	
		
Use o sistema de tabela de tarefas para rastrear funções específicas de tarefa e conecte-se às tabelas de incidentes e problemas.	Use as configurações avançadas para criar exibições de relatórios.	

Solucionar problemas e obter ajuda

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

Explorando Now Platform® tabelas

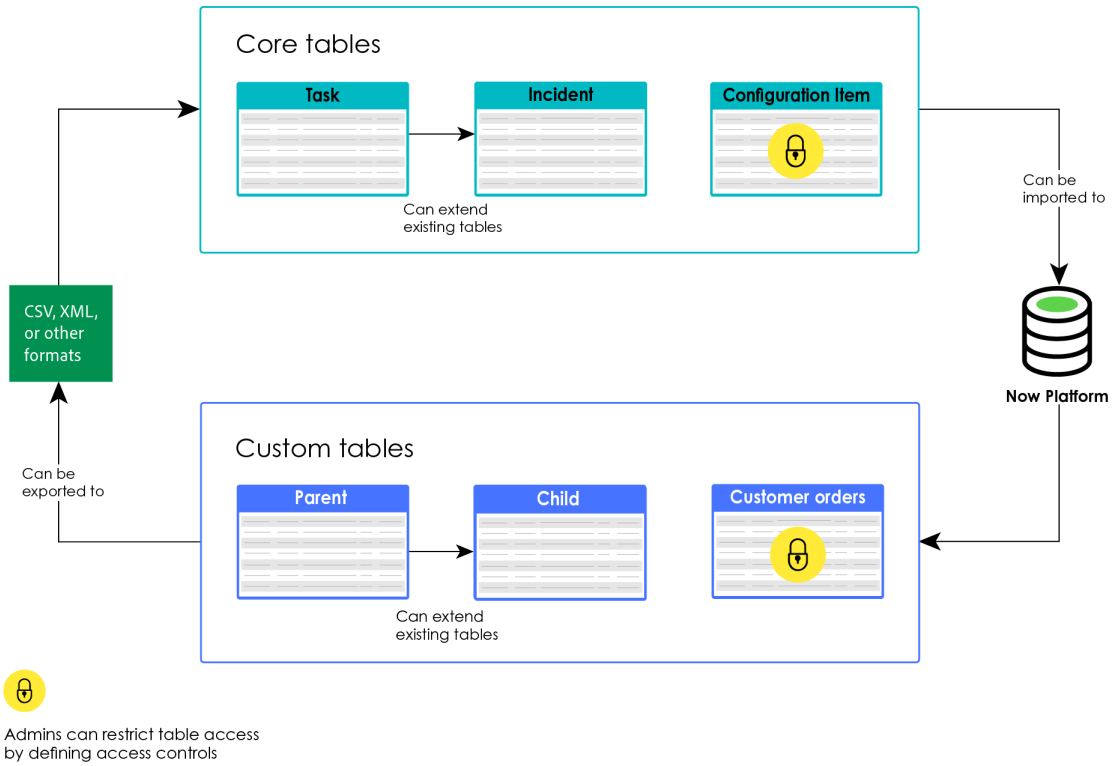
As aplicações usam tabelas e registros para gerenciar dados e processos, como Incidente, Problema e CMDB. As tabelas podem estender outras tabelas, criando tabelas primárias e secundárias.

Visão geral

O Now Platform® usa uma estrutura de dados baseada em tabela para armazenar e organizar informações. Tabelas pré-criadas estão incluídas para processos comuns de gestão de serviços de TI (ITSM), com seus dados totalmente importáveis e exportáveis em CSV, XML ou outros formatos. Os administradores também podem criar tabelas personalizadas para requisitos de negócios específicos, definir propriedades de campo, criar relacionamentos entre tabelas e estender tabelas existentes sem modificar as originais. Outras opções disponíveis para os administradores incluem controle de acesso para permitir que somente usuários aprovados acessem registros, regras de negócios para várias tarefas e políticas de limpeza de tabela para registros não utilizados e desatualizados.

Tradução automática

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



Benefíciosde administração de tabela

Benefício	Recurso	Usuários
Armazene registros para sua instância.	Criar uma tabela	Administrador
Conecte uma lista a outra lista de várias entradas em vez de um único campo.	Criar um relacionamento de tabela de muitos para muitos	Administrador
Remova tabelas desnecessárias da sua instância.	Excluir uma tabela	Administrador
Reverta atualizações de patch, desative plug-ins e scripts em segundo plano e recupere registros apagados.	Reverter e excluir recuperação	Administrador
Encontre rapidamente os dados armazenados em uma tabela.	Criar um índice de tabela	Administrador
Exiba uma lista de tabelas e modifique seu conteúdo.	O módulo de tabelas	Administrador
Conecte tabelas para fins de relatório.	Como criar exibições de banco de dados para relatórios	Administrador
Crie referências visuais para tabelas e seus conteúdos.	Mapa de esquema para tabelas	Administrador
Defina modelos e relacionamentos de entidade em várias tabelas.	Tabelas Dicionário de dados	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.

Extensão de tabela e classes

Habilite uma ou mais tabelas secundárias para compartilhar campos e registros com uma tabela primária. Administradores e desenvolvedores de aplicações só podem estender tabelas durante a criação da tabela.

Administradores e desenvolvedores de aplicações normalmente estendem tabelas para criar um conjunto de registros relacionados que compartilham informações. Por exemplo, no sistema de base, as tabelas Tarefa e Item de configuração têm várias extensões:

Tabelas estendidas de amostra no sistema de base

Tabela original	Tabelas relacionadas estendidas da tabela original
Tarefa [task]	• Incidente [incident] • Problema [problem] • Solicitação de mudança [change_request]
Item de configuração [cmdb_ci]	• Aplicação [cmdb_ci_appl] • Computador [cmdb_ci_computer] • Banco de dados [cmdb_ci_database]

Uma tabela que estende outra tabela é chamada de *classe secundária*e a tabela que ela estende é a *classe primária*. Uma tabela pode ser uma classe primária e secundária, estendendo e fornecendo extensões para outras tabelas. Uma classe primária que não é uma extensão de outra tabela é chamada de *classe base*.

Os administradores podem usar essas ferramentas para ver os relacionamentos entre as classes.

- Mapa de esquema
- Dicionário do sistema
- Módulo de tabelas

Estendendo uma tabela:

- Vincula a nova tabela à tabela de extensão.
- Cria campos do sistema na nova tabela.
- Cria uma ou mais tabelas de banco de dados para armazenar as classes primárias e secundárias. O número de tabelas que o sistema cria depende do modelo de extensão selecionado durante a criação da tabela.

Modelos de extensão

O Now Platform oferece esses modelos de extensão.

- Tabela por classe
- Tabela por hierarquia
- Tabela por partição

O modelo de extensão determina esses atributos.

Tradução automática

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

- O número de tabelas de banco de dados criadas
- A derivação de campos de classes primárias
- A replicação de registros de classes secundárias

Tabela por classe

Tabelas criadas

Cria uma tabela de banco de dados separada para a classe primária e cada classe secundária.

Campos derivados da classe primária

As classes secundárias derivam campos das classes primárias.

Registros de dicionário criados para a classe primária

Uma classe primária tem um registro de Dicionário para a coleção e para cada campo que pode ser derivado dela. Por exemplo, a tabela Contrato [ast_contract] tem 59 registros de Dicionário, que definem a tabela e seus campos.

Registros de dicionário criados para classes secundárias

Cada classe secundária tem somente entradas de dicionário para campos exclusivos da classe.

Registros replicados

A classe primária replica cada registro armazenado em suas classes secundárias. Cada classe secundária armazena somente registros exclusivos da classe. Os registros replicados têm o mesmo valor de SYS ID em cada tabela. O sistema replica qualquer mudança feita em um registro secundário para o registro correspondente na tabela primária. Por exemplo, a tabela Contrato [ast_contract] replica registros das tabelas Lease [ast_lease] e Warranty [ast_warranty].

Tabela por hierarquia

Tabelas criadas

Cria uma tabela de banco de dados para a classe primária, que armazena todos os registros das classes primária e secundária. As classes secundárias não têm tabelas de banco de dados separadas.

Campos derivados da classe primária

As classes secundárias derivam campos das classes primárias. Por exemplo, a tabela Incidente deriva os campos da tabela Tarefa.

Registros de dicionário criados para a classe primária

Uma classe primária tem um registro de Dicionário para a coleção e para cada campo que pode ser derivado dela. Por exemplo, a tabela Tarefa é uma classe primária que tem 66 registros de Dicionário, que definem a tabela e seus campos.

A entrada do Dicionário para a classe primária contém uma coluna sys_class_name cujo valor indica a qual classe secundária cada registro pertence. Por exemplo, os registros de incidente têm um valor sys_class_name de incidente e os registros de mudança têm um valor sys_class_name de mudança.

Registros de dicionário criados para classes secundárias

Cada classe secundária tem somente entradas de dicionário para campos exclusivos da classe. Por exemplo, a tabela Incidente tem apenas 22 registros de Dicionário, que ainda não estão definidos na tabela Tarefa.

Registros replicados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 replicação de registro não é necessária porque a classe primária armazena todos os registros que pertencem à *hierarquia*. Por exemplo, a tabela Tarefa contém todos os registros de suas classes secundárias, como as tabelas Mudança, Incidente e Problema.

Tabela por partição

Tabelas criadas

Cria uma tabela de banco de dados para a classe primária, que armazena todos os registros das classes primária e secundária. As classes secundárias não têm tabelas de banco de dados separadas. Conforme a tabela de banco de dados atinge um limite de armazenamento, o sistema adiciona dinamicamente tabelas de armazenamento (*partições*) para armazenar registros adicionais.

Campos derivados da classe primária

As classes secundárias não derivam campos das classes primárias. Em vez disso, cada classe secundária tem sua própria lista de campos. Por exemplo, as tabelas Item de configuração base [cmdb], Item de configuração [cmdb_ci] e Hardware [cmdb_ci_hardware] têm suas próprias definições de campo.

Registros de dicionário criados para a classe primária

Uma classe primária tem um registro de Dicionário para a coleção e para cada campo relevante a ela. Por exemplo, a tabela Item de configuração base [cmdb] é uma classe primária que tem 48 registros de dicionário.

O sistema replica as mudanças feitas nas entradas do Dicionário da classe primária para as entradas do Dicionário da classe secundária. Por exemplo, quando você altera a coluna de nome na tabela Item de configuração base [cmdb] da classe primária, o sistema a replica para entradas de Dicionário da classe secundária, como as tabelas Item de configuração [cmdb_ci] e Hardware [cmdb_ci_hardware].

A entrada do Dicionário para a classe primária contém colunas para sys_class_name e sys_class_path cujos valores indicam a qual classe secundária cada registro pertence. Por exemplo, os registros de hardware têm um valor sys_class_name de cmdb_ci_hardware e os registros de computador têm um valor sys_class_name de cmdb_ci_computer.

Quando a tabela de banco de dados atinge um limite de armazenamento, o sistema atualiza a entrada do Dicionário da classe primária para incluir colunas para sys_storage_alias e Storage_table_name. Essas entradas do Dicionário da coluna de armazenamento permitem que os administradores gerenciem a classe primária e suas tabelas de armazenamento como uma única unidade lógica.

Registros de dicionário criados para classes secundárias

Cada classe secundária tem um registro de Dicionário para a coleção e para cada campo relevante a ela. Por exemplo, a tabela Hardware tem 73 registros de Dicionário com alguns registros duplicando colunas na classe primária.

Registros replicados

A replicação de registro não é necessária porque a classe primária armazena todos os registros que pertencem à *hierarquia*. Por exemplo, a tabela Item de configuração base [cmdb] contém todos os registros de suas classes secundárias, como as tabelas Aplicação [cmdb_ci_appl], Computador [cmdb_ci_computer] e Hardware [cmdb_ci_hardware].

O módulo de tabelas

A tabela Tabelas [sys_db_object] contém um registro para cada tabela 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.

Para exibir a lista de tabelas, navegue até **Definição do Sistema** > **Tabelas**.

Para abrir o registro de uma tabela existente, clique em um rótulo de tabela. Você pode:

- Exiba, adicione ou modifique colunas com uma lista integrada pesquisável e classificável, defina o formato de numeração automática, torne a tabela extensível por outras tabelas e crie módulos para a tabela.
- Inicie um mapa de esquema para uma tabela clicando no link relacionado **Mostrar mapa de esquema**.
- Abra as entradas do dicionário para a tabela clicando com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecionando **Mostrar registro de dicionário**.
- Navegue diretamente para a lista padrão ou para a exibição de formulário da tabela, clicando no link relacionado **Mostrar lista** ou **Mostrar formulário**.
- Exclua todos os registros de uma tabela clicando em **Excluir todos os registros**.

Tópicos relacionados

Mapa de esquema para tabelas

Dicionário do sistema

Excluir todos os registros de uma tabela

Administração de tabela

Gerenciando tabelas

Manipule backups de dados e obtenha exibições visuais de dados para sua instância.

Mapa de esquema para tabelas

O mapa de esquema exibe os detalhes das tabelas e seus relacionamentos de maneira visual, permitindo que os administradores exibam e acessem facilmente diferentes partes do esquema do banco de dados.

O mapa de esquema também pode ser impresso diretamente de um navegador.

Os tipos de relacionamento de esquema compatíveis e as cores usadas para eles são:

Mapa de Esquema para Tabelas

Tipo de relacionamento	Cor usada
Referenciado por	Vermelho
Referenciando	Laranja
Estendido por	Verde
Estendendo	Azul

Por padrão, todos esses tipos de relacionamento são exibidos, mas você pode exibir ou ocultar cada tipo.

Gerar um mapa de esquema

Gere um mapa de esquema para exibir e acessar facilmente diferentes partes do esquema do banco de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

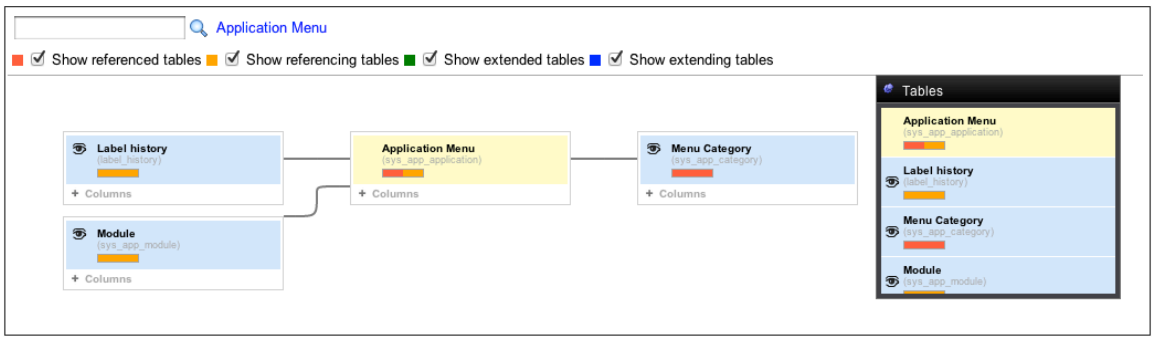
1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas e colunas**.
2. No painel **Nomes das tabelas**, selecione uma tabela.
3. Clique **em Mapa de esquema**.

   O mapa de esquema da tabela selecionada é aberto em uma guia ou janela separada.

   Se necessário, você pode imprimir este mapa do navegador.

Exibir o mapa de esquema

O mapa de esquema mostra a tabela selecionada em amarelo, normalmente centralizada, e todas as tabelas relacionadas a essa tabela, normalmente mostradas nas laterais.



A partir deste mapa:

- As caixas de seleção na parte superior permitem que você controle quais relacionamentos serão exibidos. Selecione ou desmarque um tipo de relacionamento para exibir ou ocultar tabelas com esse relacionamento para a tabela selecionada.
- Cada tabela relacionada tem uma barra colorida indicando o relacionamento com a tabela selecionada.
- Você pode apontar para as linhas do conector para exibir os detalhes de um relacionamento entre as duas tabelas.

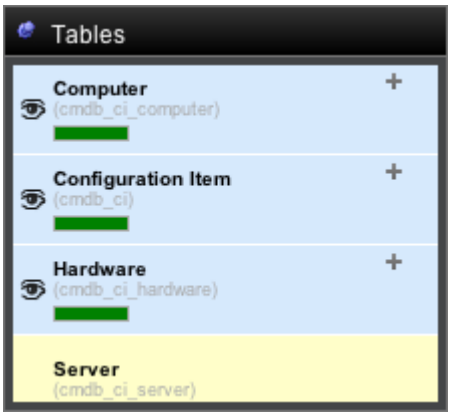
Nota:
Como os relacionamentos são mostrados como linhas únicas para simplificar, os diagramas renderizados não são diagramas de relacionamento da entidade.

Usando o seletor de tabela:

Para exibir um mapa de esquema como uma lista, aponte para o seletor de tabela no canto 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.



Você pode:

- Clique em uma tabela na lista para rolar o mapa de esquema para essa tabela.
- Clique no ícone de olho ao lado de uma tabela listada para ocultar ou mostrar essa tabela no mapa de esquema.
- Clique no ícone de alfinete no seletor para manter a lista aberta.

Usando tabelas relacionadas:

Clique com o botão direito do mouse em um cabeçalho de nó de tabela para exibir um menu de contexto com estas funções:

- **Foco nesta tabela**: torne a tabela selecionada a nova tabela em foco e redesenhe o mapa de esquema com base na nova seleção.

  A nova tabela de foco é adicionada como uma trilha na parte superior, permitindo que você retorne à tabela anterior a qualquer momento.

- **Ir para lista**: exibe a lista de registros da tabela.
- **Ir para o dicionário**: exibe o dicionário do sistema, filtrado para a tabela selecionada.

Para ocultar uma tabela relacionada da exibição, clique no ícone de olho no cabeçalho do nó (o nó pode ficar visível novamente com o seletor de tabela).

Para tabelas que fazem parte de sua própria hierarquia de derivação, clique no botão expandir (**+**) no cabeçalho do nó para adicionar sua hierarquia de derivação ao mapa de esquema.

Exibição de mais informações

Clique no botão expandir (**+**) ao lado de **Colunas** para expandir os campos da tabela.

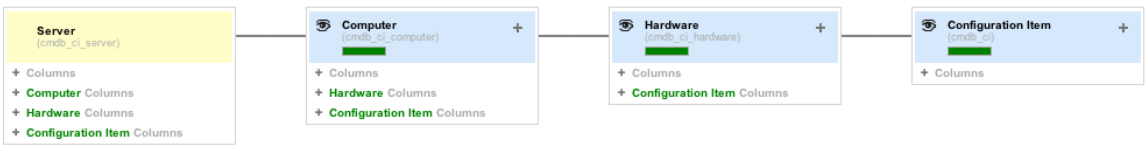
Tradução automática

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

Columns -	
Business resolve time:	integer
Caller:	reference to User
Category:	string
Caused by Change:	reference to Change Request
Change Request:	reference to Change Request
Child Incidents:	integer
Close code:	string
Incident state:	integer
Notify:	integer
Parent Incident:	reference to Incident
Problem:	reference to Problem
Reopen count:	integer
Resolve time:	integer
Severity:	integer
Subcategory:	string

Os campos de referência mostram uma notação vermelha da tabela à qual se referem.

Se alguma tabela se estender de uma tabela, suas colunas serão exibidas na ordem de derivação reversa. Por exemplo:



Aqui, a tabela Servidor [cmdb_ci_server] se estende de Computador [cmdb_ci_computer], Hardware [cmdb_ci_hardware]e Item de configuração [cmdb_ci]e exibe as colunas dessas tabelas.

Da mesma forma, a tabela Computador exibe as colunas das tabelas Hardware e Item de configuração.

Reverter e excluir recuperação

Com contextos de rollback, você pode reverter determinadas ações, como um upgrade de patch, ativação de plug-in e execuções de script em segundo plano, e você pode recuperar exclusões de registro e todas as mudanças relacionadas.

Os recursos de recuperação de reversão e exclusão estão disponíveis em instâncias que usam bancos de dados MySQL e MariaDB. As instâncias que usam bancos de dados Oracle oferecem suporte somente ao rollback. As instâncias que usam o SQL Server não oferecem suporte à recuperação de reversão ou exclusão.

Suporte para reverter e excluir banco de dados de recuperação

Tipo de banco de dados	Rollback	Excluir recuperação
MySQL	sim	sim
MariaDB	sim	sim
Oracle	sim	não

Tradução automática

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

Módulo de registros excluídos

Este módulo funciona em registros em tabelas auditadas. A recuperação de registros excluídos em cascata deve ser feita em até sete dias após a exclusão do registro. Após sete dias, somente registros de dados e referências em tabelas que auditam exclusões podem ser recuperados, que é a mesma funcionalidade das versões anteriores.

Para encontrar este módulo, navegue até **Definição do Sistema** > **Registros excluídos**.

Excluir módulo de recuperação

Este módulo funciona para qualquer registro excluído. Essa recuperação deve ser feita em até sete dias após a exclusão do registro.

Para encontrar este módulo, navegue até **Reversão e Recuperação** > **Excluir recuperação**.

Módulo Histórico de execução de script

Este módulo funciona em scripts executados usando o módulo **Scripts - Plano de fundo**. Este histórico inclui apenas sete dias de execuções de script.

Para encontrar este módulo, navegue até **Reversão e Recuperação** > **Histórico de Execução de Script**.

Contextos de rollback

Os contextos de rollback contêm tudo o que é necessário para reverter uma atualização de software ou ativação de plug-in. Eles incluem registros excluídos, atualizações de patch, execuções de script Scripts-background, ações de banco de dados e ativações de plug-in. Um contexto de rollback é criado para cada atualização de patch em uma família e cada ativação de plug-in, desde que o plug-in ofereça suporte a contextos de rollback.

Para usar contextos de rollback, ative os plug-ins Restaurar registros excluídos (com.snc.undelete) e Excluir recuperação (com.glide.delete_recovery).

As reversões são normalmente realizadas em instâncias de pré-produção em que a funcionalidade deve ser restaurada antes que você possa encontrar a causa raiz de um problema na atualização. A reversão exclui dados, o que geralmente pode tornar difícil, se não impossível, descobrir o problema que tornou a reversão necessária.

Um contexto de rollback é criado quando:

- `GlideRecord.delete()` ou `GlideRecord.deleteMultiple()` exclui registros.
- Há um upgrade de patch.
- Você ativa um plug-in que oferece suporte a contextos de rollback.
- Um script é executado usando o módulo **Scripts-background** e a reversão foi habilitada selecionando o **registro para reversão?** caixa de seleção.

As reversões não afetam outras atividades do banco de dados. Se uma atividade de banco de dados modificar um registro que faz parte de um contexto de rollback, o rollback não afetará esse registro.

Como os contextos de rollback contêm uma quantidade significativa de dados, os contextos de rollback são excluídos após 10 dias. Portanto, as reversões devem ocorrer em até 10 dias após a atualização mais recente ou a ativação do plug-in. Se você precisar reter 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.

contexto de rollback por mais de 10 dias, poderá fazer isso adicionando uma propriedade do sistema. Consulte Propriedades do contexto de rollback.

Nota:
Não reverta um contexto de rollback até verificar com Suporte e atendimento ao cliente. Uma reversão exclui dados e pode remover evidências do problema de atualização ou ativação, evitando a depuração do problema.

Para encontrar este módulo, navegue até **Reversão e Recuperação** > **Contextos de rollback**.

Se qualquer uma das seguintes operações ocorrer durante uma reversão, um contexto de reversão não será criado:

- Tabelas ou colunas são descartadas do esquema.

  Nota:
  Quedas de índice são permitidas.

- Uma tabela está truncada.
- Uma tabela ou coluna é renomeada.
- Uma coluna é reclassificada ou promovida.
- Um tipo de coluna muda.
- Uma largura de coluna foi reduzida.

O processo de rollback em Now Support faz o seguinte:

- Atualiza o WAR relatado para a versão revertida e o WAR atribuído permanece definido para a versão antes do rollback.
- Define a propriedade `glide.war.no_upgrade` na instância como a versão anterior à reversão.
- Exibe a mensagem "O conflito desejado corresponde ao conflito revertido especificado pela propriedade [`glide.war.no_upgrade`]. O script de atualização NÃO será executado".
- Altera o estado para **Expirado** e o rollback limpa todos os dados armazenados.

Reverter atualizações de patch ou ativações de plug-in

Use o módulo **Contextos de reversão** para reverter atualizações de patch e ativações de plug-in.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Revise estas informações e requisitos antes de executar o rollback:

- A reversão só é possível entre patches na mesma versão do software. Por exemplo, a reversão é possível do Orlando patch 2 para o patch 1, mas não de Orlando para New York.
- A reversão deve ser feita em até 10 dias após o upgrade mais recente ou a ativação do plug-in. Se você precisar reter um contexto de rollback por mais de 10 dias, poderá fazer isso adicionando uma propriedade do sistema. Consulte Propriedades do contexto de rollback.
- Você só pode reverter para a versão anterior.

  Por exemplo, a reversão do patch 3 para o patch 1 requer duas reversões.

Tradução automática

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

- Você deve ter os plug-ins Restaurar registros excluídos (com.snc.undelete) e Excluir recuperação (com.glide.delete_recovery) ativados.
- Você só pode reverter uma instância ativa de cada vez.

  Não há suporte para rollback de contextos em vários nós.

- Uma reversão exclui dados e pode remover evidências de um registro de atualização ou ativação, o que dificulta a depuração do problema que tornou a reversão necessária.
- Para reverter para uma versão de patch antes do WAR atribuído, envie uma solicitação para Suporte e atendimento ao cliente para fazer a reversão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Reversão e Recuperação** > **Contextos de rollback**.
2. Selecione o contexto que você deseja reverter.
3. Reverta selecionando o link relacionado a **Reverter**.

   Nota:
   O link de reversão só funciona se a aplicação foi a última a ser atualizada na instância. Se outro app tiver sido atualizado na instância, a reversão não funcionará.

4. Confirme a reversão.
   Um indicador é exibido mostrando o andamento da reversão. `glide.war` atualiza para a versão revertida. O log mostra as fases do processo de rollback.
5. Após a conclusão da reversão, saia da instância e faça login novamente.
6. Abra uma nova guia e veja se o estado do contexto foi alterado para **Revertido**.
   Caso contrário, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

Use o módulo Registros excluídos para restaurar um registro excluído

Você pode recuperar registros excluídos que estão em tabelas auditadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A instância pode rastrear exclusões em qualquer tabela e referências em tabelas auditadas, com algumas exceções. As exclusões de registro não são rastreadas nestas circunstâncias:

- As exclusões de registro não são rastreadas em tabelas com o atributo de dicionário`no_audit_delete=true`.
- As exclusões de tabelas com um prefixo sys não são auditadas por padrão. Você pode Habilitar a auditoria para uma tabela do sistema .
- As referências serão restauradas somente se o campo de referência estiver em uma tabela auditada e o plug-in Restaurar registro excluído estiver ativado.
- As referências que usam um tipo de campo **Imagem** não são restauradas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Registros excluídos**.
2. Abra o registro excluído que você deseja 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.

Nota:
Você só pode restaurar um registro excluído e suas referências associadas de cada vez.

3. Siga um destes procedimentos para restaurar o registro.

Opção	Descrição
Desfazer Exclusão com os Relacionados	Recupera o registro e todas as exclusões em cascata e outras ações de banco de dados que resultaram da exclusão. Esta opção aparece quando um contexto de reversão está disponível para a exclusão.
Recuperar toda a operação	Se este registro tiver sido excluído como parte de outra exclusão, todos os registros da exclusão primária serão recuperados, incluindo todas as exclusões em cascata e outras ações de banco de dados que resultaram da exclusão primária. Se esta for a exclusão de nível superior, será o mesmo que **Desfazer Exclusão com Relacionado**. Esta opção aparece quando um contexto de reversão está disponível para a exclusão.
Desfazer Exclusão de Registro	Recupera somente este registro.

Uma página de instruções é exibida, explicando o processo e suas limitações.

4. Clique **em Restaurar registro excluído**.
Uma página Andamento mostra o andamento do processo de restauração e mostra uma contagem das referências restauradas.

Resultado
Quando o processo é concluído, um Resumo de restauração detalha as mudanças e fornece links para exibir o registro restaurado ou retornar à lista de registros excluídos.

Use o módulo Excluir recuperação para restaurar um registro excluído

Você pode recuperar um registro excluído e todas as mudanças relacionadas. A recuperação deve ser feita em até sete dias após a exclusão do registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Reversão e Recuperação** > **Excluir recuperação**.
2. Clique no item da lista **Excluir recuperações** a ser recuperado.
O formulário **Excluir recuperação** é mostrado.
3. Em Links relacionados, clique em **Reverter...**.

Tradução automática

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

4. No formulário **Operação de reversão inteira**, insira `sim` e clique em **OK**.
   Uma página Andamento mostra o andamento do processo de restauração e mostra uma contagem das referências restauradas.

Resultado

Quando o processo é concluído, um **Resumo de restauração** detalha as mudanças e fornece links para exibir o registro restaurado ou retornar à lista de **Recuperações de exclusão**.

Use o módulo Histórico de execução de script para reverter uma execução de scripts em segundo plano

Você pode reverter as ações do banco de dados de um script executado usando o módulo Scripts-background.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você executou o script usando o módulo Scripts-background, o **registro para reversão?** o item deve ter sido verificado.

Se você ainda estiver no módulo **Scripts em segundo plano** após executar um script, poderá usar o link Histórico de **execução de script e recuperação disponível aqui** para acessar o formulário **Histórico de execução de script**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Reversão e Recuperação** > **Histórico de Execução de Script**.
2. Clique na execução do script a ser revertida.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Reverter execução de script**.

Propriedades do contexto de rollback

Altere o período de expiração padrão para diferentes tipos de registros de contexto de rollback.

Como os contextos de rollback contêm uma quantidade significativa de dados, eles são excluídos após 10 dias por padrão. O trabalho programado Limpar contextos de rollback expirados é executado diariamente para excluir registros expirados na tabela Contexto de rollback [sys_rollback_context]. Se você precisar reter um contexto de rollback por mais de 10 dias, poderá fazer isso adicionando uma propriedade do sistema.

Para adicionar uma propriedade do sistema, navegue até a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] e adicione uma propriedade para o tipo de registro de contexto de rollback que você deseja preservar.

Propriedades do contexto de rollback

Propriedade	Descrição
O número de dias para reter o contexto de reversão para um upgrade `glide.rollback.expiration_days_upgrade`	Por padrão, você tem 10 dias após o upgrade mais recente para reverter o upgrade antes que o contexto de rollback expire. Você pode mudar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo 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 do contexto de rollback

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
O número de dias para reter o contexto de reversão para uma ativação de plug-in glide.rollback.expiration_days_plugin	Por padrão, você tem 10 dias para reverter plug-ins ativados em Gerenciador de aplicações antes que o contexto de rollback expire. Você pode estender o período de expiração para 15 dias adicionando esta propriedade. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 15
O número de dias para reter o contexto de reversão para uma instalação de app glide.rollback.expiration_days_app_install	Por padrão, você tem 10 dias para reverter uma aplicação instalada de ServiceNow® Store antes que o contexto de rollback expire. Você pode estender o período de expiração para 15 dias adicionando esta propriedade. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 15
O número de dias para reter o contexto de reversão para uma instalação de app em lote glide.rollback.expiration_days_batch_app_install	Por padrão, você tem 10 dias para reverter aplicações instaladas usando o recurso de instalação em lote antes que o contexto de reversão expire. Você pode mudar o período de expiração adicionando esta propriedade e definindo um novo valor. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10

Tradução automática

Criação de tabelas

Os administradores podem usar ferramentas de administração de tabela para exibir e modificar a estrutura do banco de dados.

Tabelas Dicionário de dados

O sistema define informações de dicionário de dados, modelagem de dados e relacionamento de entidade em várias tabelas.

- Tabelas [sys_db_object]: contêm um registro para cada tabela.
- Entradas de dicionário [sys_dictionary]: contêm detalhes adicionais para cada tabela e a definição de cada coluna em cada tabela. Cada linha representa uma tabela ou uma coluna de uma tabela.
- Rótulos de campo [sys_documentation]: contêm os rótulos legíveis e informações de idioma.

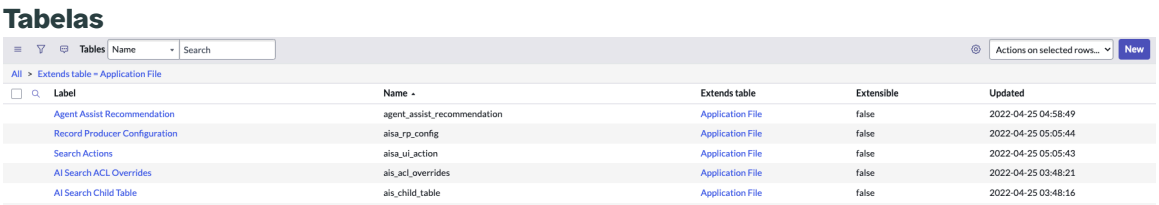
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Tabelas

A tabela Tabelas [sys_db_object] contém um registro para cada tabela no banco de dados.

Acesse a lista Tabelas navegando até **Definição do Sistema** > **Tabelas**. Os administradores podem criar uma tabela personalizada, adicionar ou modificar colunas em uma lista integrada pesquisável e classificável e definir o formato de numeração automática.

A imagem a seguir mostra uma lista das tabelas que estendem a tabela Arquivo de aplicações.



Limitações do banco de dados para linhas e colunas de tabela

Nota:
Certas assinaturas Now Platform incluem direitos de tabela personalizados. Você pode criar tabelas personalizadas para qualquer finalidade, até o limite de direito na assinatura. Para saber mais sobre como o administrador de uso mapeia as tabelas personalizadas que você cria para assinaturas, consulte Mapear tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

Esteja ciente destas limitações do banco de dados:

- O sistema só pode ter no máximo 1000 colunas por tabela. Embora 1.000 colunas seja um limite especificado, esse limite não significa que você pode ter fisicamente 1.000 colunas em uma tabela. O número de colunas em uma tabela é definido pelo banco de dados usado no datacenter ServiceNow, não pelo Now Platform.
- Cada tabela, independentemente do mecanismo de armazenamento, tem um tamanho máximo de linha de 65.535 bytes. Os mecanismos de armazenamento podem impor restrições adicionais a esse limite, reduzindo o tamanho máximo efetivo da linha.
- O sistema não pode ter mais de 10 campos de **cadeia** de caracteres de comprimento médio ou mais longos em uma única tabela. A tentativa de salvar um grande número de caracteres em 11 ou mais campos de cadeia de caracteres pode resultar no seguinte erro: Erro de sintaxe ou violação de regra de acesso detectada pelo banco de dados (tamanho da linha muito grande (> 8126).
- Quando você cria campos, o prefixo u_ é adicionado automaticamente ao nome da coluna. Se o rótulo da coluna inserido contiver caracteres numéricos iniciais, eles serão substituídos pelo prefixo u_.

Para obter mais informações sobre limitações de banco de dados e perguntas gerais sobre tabelas em sua instância ServiceNow, consulte KB0749585 .

Entradas do dicionário

A tabela Entradas de dicionário [sys_dictionary], também chamada **Dicionário do sistema**, define todas as tabelas e campos do sistema. Ela contém informações sobre tipo de dados, limite de caracteres, valor padrão, dependência e outros atributos de um campo.

Acesse o dicionário do sistema de uma destas maneiras:

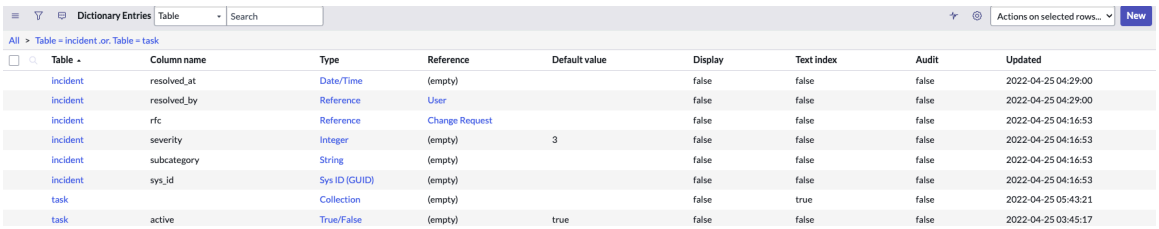
Tradução automática

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

- Para ver a exibição de lista do dicionário do sistema, navegue até **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
- Para exibir uma definição específica do dicionário, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da lista, no cabeçalho do formulário ou no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.

A imagem a seguir mostra uma lista filtrada de entradas de dicionário da tabelas Incidentes e a tabela Tarefas, que as estende.

Dicionário Inc Tarefas



Rótulos de campo

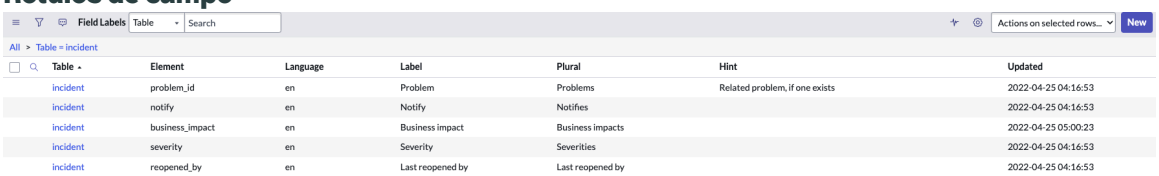
A tabela Rótulos de campo [sys_documentation], também chamada de **Arquivo de Idioma**, contém informações sobre os rótulos e dicas para cada tabela e coluna do sistema.

Acesse o arquivo de idioma de uma destas maneiras:

- Para ver a exibição de lista, navegue até **Definição do Sistema** > **Arquivo de Idioma**.
- Para ver o rótulo de um campo específico, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário.

A imagem a seguir mostra o arquivo de idioma filtrado para exibir somente rótulos da tabela Incidentes.

Rótulos de campo



Dicionário do sistema

O dicionário do sistema é uma tabela, chamada Entrada de Dicionário [sys_dictionary], que contém detalhes de cada tabela e a definição de cada coluna em cada tabela em uma instância.

Cada linha no dicionário do sistema representa uma tabela ou uma coluna em uma das tabelas. O dicionário do sistema fornece opções para os administradores modificarem tabelas e campos, que por sua vez definem listas e formulários.

Tenha cuidado ao alterar registros de dicionário do sistema porque as mudanças podem ter um grande impacto na funcionalidade. Em particular, as mudanças nas entradas do dicionário para tabelas do sistema, que são tabelas que começam com sys_, podem criar problemas em todo o sistema, como a incapacidade de usar conjuntos de atualizações.

As mudanças de dicionário são difíceis de reverter. Além disso, as mudanças de dicionário se aplicam automaticamente a todas as tabelas estendidas, a menos que uma substituição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 dicionário seja definida. Certifique-se de que as mudanças sejam bem testadas antes de aplicá-las a uma instância de produção.

Opções de criação

Quando você cria um campo a partir do dicionário do sistema, ele é adicionado automaticamente ao final da primeira seção da exibição de formulário padrão.

Na maioria dos casos, use as seguintes interfaces em vez de criar entradas diretamente no dicionário do sistema:

- Para criar tabelas e campos, use o módulo Tabelas.
- Para criar campos, configure o formulário de tabela.

Substituições de dicionário

As substituições de dicionário fornecem a capacidade de definir um campo em uma tabela estendida de forma diferente do campo na tabela primária.

Por exemplo, para um campo na tabela Tarefa [task], uma substituição de dicionário pode mudar o valor padrão na tabela Incidente [incident] sem afetar o valor padrão em Tarefa [task] ou em Mudança [change].

Os administradores podem substituir estes aspectos de um campo:

- Qualificadores de referência
- Atributos do dicionário
- Valores padrão
- Cálculos
- Dependências de campo
- Valores de exibição de coluna padrão
- Status obrigatório e somente leitura

Definir uma substituição de dicionário

Use uma substituição de dicionário para permitir que um campo em uma tabela secundária tenha um valor ou comportamento diferente do mesmo campo em uma tabela primária. Por exemplo, uma substituição de dicionário muda o valor padrão do campo de prioridade de 4 na tabela primária para 5 na tabela Incidente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As substituições de dicionário estão disponíveis somente para tabelas que oferecem suporte à extensão de tabela.

As substituições de dicionário são herdadas por tabelas estendidas, portanto, pode ser necessário definir substituições adicionais para mudar o valor dos campos em tabelas estendidas. Por exemplo, se você definir o valor padrão de cmdb_ci.install_status como 3 e criar uma substituição para o mesmo campo em cmdb_ci_hardware como 5, todas as tabelas estendidas da tabela Hardware também terão como padrão 5. Portanto, se você quiser o padrão cmdb_ci_computer.install_status seja 3, você precisará de outra substituição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 adicionar uma substituição de dicionário em uma aplicação com escopo, mas deve adicionar a substituição enquanto trabalha no contexto da aplicação com escopo e só pode selecionar tabelas secundárias dentro desse escopo. Abra a aplicação com escopo, edite a entrada do dicionário do campo, adicione uma nova substituição de dicionário, selecione a tabela secundária e forneça os detalhes da substituição.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra o registro do campo.
3. Na lista relacionada **Substituições de dicionário**, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado (consulte a tabela).
5. Clique em **Enviar**.

Modificar entradas do dicionário

Você pode modificar entradas do dicionário configurando um campo em um formulário ou no módulo Dicionário.

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - Navegue até um campo em um formulário, clique com o botão direito do mouse no campo e selecione **Configurar dicionário** ou **Mostrar**<field name> . A entrada do dicionário do sistema para o campo é aberta.
   - Navegar até **Definição do Sistema** > **Dicionário**e clique em uma entrada para um campo ou tabela. As entradas das tabelas têm o **Tipo** definido como **Coleção**.
2. Atualize os campos de entrada do dicionário.
3. Clique em **Atualizar**.

Formulário de entrada de dicionário

O formulário de entrada de dicionário foi reprojetado para fornecer uma exibição avançada e campos adicionais. Pode ser necessário configurar o formulário para ver todos os campos.

Formulário Entrada de dicionário

Campo	Descrição
Tabela	Define a tabela na qual o elemento é criado. **Nota:** Esta lista mostra somente as tabelas que atendem às proteções de escopo para adicionar campos.
Tipo	Define o tipo de campo da coluna ou, se o **Tipo** for **Coleção**, indica que a entrada do dicionário representa a tabela. Para obter mais informações, consulte Administração de campo. Você pode mudar o tipo de um campo. Para preservar os dados existentes, alterne somente entre os tipos lógicos que são mapeados para o mesmo tipo físico no banco de dados. Por exemplo, Opção e 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.

Formulário Entrada de dicionário

Campo	Descrição
Ativo	Habilita ou desabilita o campo. Quando esta caixa de seleção está desmarcada, o campo não é usado pelo sistema.
Campo da função	Se selecionado, cria um campo que exibe os resultados de uma função de banco de dados, como uma operação matemática, cálculo de tamanho de campo ou cálculo de dia da semana. Depois que o novo registro de função for salvo, você não poderá desmarcar a caixa de seleção para tornar o campo um campo regular.
Somente leitura	Determina se os usuários podem mudar o valor do campo. Quando esta caixa de seleção está marcada, os usuários não podem alterar o valor. O sistema calcula e exibe os dados do campo. **Nota:** Você pode substituir esta opção para tabelas estendidas.
Auditoria	Habilita ou desabilita a auditoria de uma tabela. Ativar auditoria (histórico) para uma tabela. **Nota:** Esta opção se aplica somente a tabelas.
Índice de texto	Determina se as pesquisas indexam o texto em uma tabela. **Nota:** Esta opção se aplica somente a tabelas. Para excluir campos da indexação, consulte Remover um índice de um campo específico.
Rótulo da coluna	Define um rótulo exclusivo para a coluna. O rótulo aparece nos cabeçalhos da lista e nos campos de formulário da coluna. • Atualizar o campo **Rótulo da coluna** também atualiza o rótulo no arquivo de idioma (para o idioma atual). • Quando você cria uma nova coluna, o nome da coluna é preenchido automaticamente com base no rótulo, que é prefixado com u_ para indicar que é personalizado. Por exemplo, se você inserir a **Descrição da atividade** como o rótulo da coluna, o nome da coluna será padronizado como **u_activity_description**.
Nome da coluna	Define o nome do campo da coluna. Quando você cria um novo campo, esse nome é preenchido automaticamente com base no rótulo e em um prefixo da seguinte forma: • Para um campo em uma tabela em um escopo diferente, o nome é prefixado com o escopo para indicar que ele é personalizado e não faz parte dessa aplicação. • Para um campo em uma tabela na mesma aplicação com escopo, o nome não tem um prefixo, o que indica que ele faz parte da aplicação. • Para um campo em uma aplicação global, o nome é prefixado com u_ para indicar que é personalizado. Você não pode modificar o prefixo; no entanto, você pode modificar o restante do nome. O nome pode conter apenas caracteres ASCII

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	alfanuméricos minúsculos e sublinhados (_). Você não pode mudar o nome de um registro de dicionário existente. **Nota:** Você não pode inserir sublinhados (duplos) consecutivos em um nome de coluna. Por exemplo, se você inserir `my__sample_name` como o nome da coluna, ele será alterado automaticamente para `my_sample_name` quando você salvar a entrada do dicionário.]
Comprimento máximo	Fornece um limite lógico para o tamanho dos campos de cadeia de caracteres para determinar como o sistema os exibe na interface do usuário e como mapeá-los para tipos de dados de banco de dados físicos. Campos de cadeia de caracteres com um comprimento inferior a 255 caracteres aparecem como campos de texto de linha única. Campos de cadeia de caracteres com mais de 254 caracteres aparecem como uma caixa de texto de várias linhas. O sistema mapeia o tamanho do campo para o tipo de dados físico mais próximo disponível no banco de dados. Às vezes, isso resulta em mais comprimento disponível do que o especificado originalmente. Por exemplo, inserir um tamanho de 50 mapeia para o tipo de dados físico mais próximo de VARCHAR (100), que fornece até um limite de 100 caracteres ou o dobro do tamanho do campo solicitado. Da mesma forma, inserir um tamanho de 1.000 mapas para o tipo de dados físico mais próximo de MÉDIA TEXT, que fornece até um limite de 4.000 caracteres ou quatro vezes o tamanho do campo solicitado. **Nota:** • Você só pode mudar este valor para um campo **Cadeia** de caracteres. Mudanças para qualquer outro tipo de campo são ignoradas. • Os usuários em uma instância Oracle não podem aumentar o tamanho máximo de um campo de cadeia de caracteres para qualquer valor maior que 4000 por meio da IU da aplicação, pois isso requer o tipo de dados CLOB no Oracle. Para aumentar além desse tamanho, registre um incidente com suporte técnico para solicitar a mudança. • Para evitar a perda de dados, diminua o tamanho de um campo de cadeia de caracteres somente ao desenvolver uma nova aplicação e não quando um campo contiver dados. Um aviso será exibido se uma mudança em um campo personalizado resultar em perda de dados. Para um campo do sistema de base, você não pode fazer uma mudança que resulte em perda de dados.
Obrigatório	Determina se este campo deve conter um valor para salvar um registro. Para obter mais informações, consulte Tornar um campo obrigatório. **Nota:** Você pode substituir esta opção para tabelas estendidas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Exibição	Indica que este campo é o Exibir valores para campos de referência. Defina como verdadeiro para o campo cujo valor você deseja usar como texto exibido em links para esta tabela em listas e formulários. Por padrão, o campo **Número** é o valor de exibição de todas as tabelas de tarefas. **Nota:** • Esta opção não controla se uma lista ou um formulário exibe este campo como parte do layout. Em vez disso, consulte Configuração de lista e Personalização de formulários. • O valor de exibição se torna parte do título do formulário ao exibir um registro individual de uma tabela. • Você pode definir um valor de exibição diferente em uma tabela estendida do que o valor de exibição em uma tabela primária usando uma substituição de dicionário.
Definição de função	Define a função que o campo executa. Inicia com `glidefunction:`, seguido pela operação a ser realizada (por exemplo, `concat`), seguida pelos parâmetros da função. As constantes devem ser colocadas entre aspas simples. Por exemplo, a definição de função a seguir cria um campo que mostra a descrição resumida, seguida por um espaço e pelo nome do solicitante: `glidefunction:concat(short_description, ' ', caller_id.name)` **Nota:** Os parâmetros de função oferecem suporte à referência com pontos. Consulte Dot-walking to data in related tables .
Atributos [exibição avançada]	Altera o comportamento de um campo ou funcionalidade que depende do campo. Para obter mais informações, consulte Atributos de dicionário. Os atributos podem ser substituídos por tabelas estendidas por substituições de dicionário. Você também pode configurar atributos para esta entrada de dicionário por meio da lista relacionada **Atributos**.
Valor padrão	
Usar padrão dinâmico [Exibição avançada]	Permite especificar um valor padrão que é gerado dinamicamente com base em um filtro dinâmico.
Valor do filtro dinâmico [Exibição avançada]	Especifica a opção Criar um filtro dinâmico que determina o valor padrão se a opção **Usar padrão dinâmico** estiver selecionada.
Valor padrão	Especifica o valor padrão do campo para qualquer novo registro. Certifique-se de que este valor use o tipo de campo correto. Por exemplo, um campo de número inteiro usa um valor padrão de 2, mas não pode usar um valor padrão de dois. Esses valores podem ser substituídos por substituições de dicionário.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Especificação de referência	
Referência	Transforma o campo em um tipo de campo de referência. Se você inserir um nome que não corresponda a uma tabela existente, uma nova tabela será criada quando você salvar suas mudanças no registro do dicionário. Se a tabela atual tiver um módulo no navegador de aplicações, um módulo para a nova tabela será criado automaticamente no mesmo menu da aplicação.
Usar qualificador de referência [exibição avançada]	Especifica o tipo de qualificador a ser usado: • Simples: um conjunto de listas de seleção em que é possível especificar uma condição de qualificador de referência. • Dinâmico: uma opção de criar um filtro dinâmico que você pode usar para criar o qualificador. • Avançado: uma cadeia de caracteres de consulta codificada estática ou um código JavaScript que você pode usar para criar o qualificador.
Condição de qualificador de referência	Especifica uma condição quando o qualificador de referência é executado se o tipo de qualificador **Simples** estiver selecionado.
Qualificador de referência dinâmico [exibição avançada]	Especifica a opção Criar um filtro dinâmico que determina o qualificador de referência quando o tipo de qualificador **dinâmico** é selecionado.
Qual de referência [exibição avançada]	Filtra os registros disponíveis para um campo de referência se o tipo de qualificador **Avançado** estiver selecionado. Os qualificadores de referência podem ser substituídos por substituições de dicionário.
Chave de referência [exibição avançada]	Identifica um campo diferente de sys_id a ser usado como identificador exclusivo para campos de referência.
Regra em cascata de referência [exibição avançada]	Define o que acontece a um registro se o registro ao qual ele faz referência for excluído. Selecione uma das seguintes opções. • Limpar: limpa as referências (padrão). • Excluir: exclui todos os registros de referência. • Restringir: impede a exclusão do registro se houver um registro de referência. • Nenhum: não muda os registros de referência.
Flutuantes de referência [exibição avançada]	Habilita o botão **Editar** em listas relacionadas para relacionamentos um para muitos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Criação dinâmica [exibição avançada]	Para campos de referência, determina se a inserção de um valor que não corresponde a um registro existente cria um registro na tabela referenciada. Se selecionado, use o campo **Script de criação dinâmica** para definir como criar o registro.
Script de criação dinâmica [exibição avançada]	Quando o **campo Criação dinâmica** é selecionado, permite que você insira um script para criar um registro na tabela referenciada.
Campo Dependente	
Dependente do campo [exibição avançada]	Especifica um campo do qual o campo atual depende. Para obter mais informações, consulte Tornar um campo dependente **Nota:** Você pode substituir este valor para tabelas estendidas. .
Especificação da lista de opção	
Escolha	Permite que os usuários vejam uma lista de valores sugeridos de uma das seguintes maneiras: • Menu de lista sem -- Nenhum -- • Menu de lista com -- Nenhum -- • Tipo de campo de sugestão Se uma opção for usada, defina um tipo de campo Lista de seleção ou use os campos Tabela **Opção** e Campo **Opção** para copiar opções de outro campo em outro lugar no dicionário.
Tabela de opções [exibição avançada]	Preenche as opções de campo com os mesmos valores de outro campo de opção. Se o campo **Opção** estiver definido como qualquer coisa além de **Nenhum**, selecione uma tabela para extrair os valores de opção. O campo **Opção** também deve ser preenchido. Por exemplo, se a **tabela Opção** estiver definida como a tabela Incidente [incidente], este campo terá a mesma lista de seleção que um dos campos de seleção em Incidente. **O campo de opção** (veja abaixo) determina qual campo.
Campo de opção [exibição avançada]	Preenche as opções de campo com os mesmos valores de outro campo de opção. Se o campo **Opção** estiver definido como qualquer coisa além de **Nenhum**, selecione um campo na tabela selecionada para a **tabela Opção**. Por exemplo, se o campo da **tabela Opção** estiver definido como a tabela Incidente [incident] e **o Campo de opção** estiver definido como **Prioridade**, este campo terá as mesmas opções que o campo **Prioridade** em Incidente, mesmo que essas opções sejam alteradas. **Nota:** Este campo deve ser um campo de opção.
Valor calculado	

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Calculado [exibição avançada]	Determina se o valor do campo é calculado a partir de outros valores. Se selecionado, use o campo **Cálculo** para definir como o cálculo é realizado. O campo **Tipo de cálculo** permite que você selecione o cálculo baseado em script ou fórmula para o valor da coluna. Ao filtrar, classificar ou agrupar por um campo calculado, a ordem de classificação é baseada no valor do campo armazenado desde a última vez em que o campo foi atualizado, não na última vez em que o campo apareceu. **Nota:** Em relação às regras de negócios, os campos calculados são preenchidos antes que qualquer regra de negócios, mesmo uma regra de negócios anterior, seja executada. Os campos calculados são preenchidos novamente, se necessário, antes da execução das regras de negócio.
Tipo de cálculo [exibição avançada]	Permite selecionar o cálculo baseado em script ou o cálculo baseado em fórmula para uma coluna. Para obter mais informações sobre funções predefinidas e fórmulas de exemplo, consulte Fórmulas para valores de coluna em Construtor de tabelas .
Cálculo [exibição avançada]	Permite inserir um script ou fórmula com base no tipo de cálculo selecionado. Quando o **Tipo de cálculo** for **Fórmula**, você poderá inserir uma função ou fórmula predefinida para calcular o valor do campo. Você pode usar uma fórmula predefinida ou combinar outras fórmulas para criar uma fórmula de acordo com seus requisitos. Quando o **Tipo de cálculo** for **Script**, você poderá inserir um script para calcular o valor do campo. Eles podem ser substituídos por tabelas estendidas com substituições de dicionário. Você pode usar o objeto atual neste script. Assim como as regras de controle de acesso, o script pode: • Avalie como verdadeiro ou falso. • Retornar uma variável de resposta definida como verdadeiro ou falso. • Defina um valor de campo diretamente, como: `current.display_name="name"`. **Nota:** Os campos são exibidos como somente leitura quando scripts calculados são aplicados. Por exemplo, ao adicionar um script ao campo calculado em um registro de dicionário definido como Ativo, o campo Ativo se torna somente leitura no formulário. A edição em linha do campo Ativo na exibição de lista também está desabilitada.
Campos adicionais	
Classe	Identifica a tabela que a tabela atual estende. Tabelas que não estendem outras tabelas especificam seu próprio nome neste campo. Para obter mais informações, consulte .
Defaultsort	Obsoleto.
Classe de tamanho	Determina se a plataforma trata esta tabela como uma tabela grande, reduzindo a quantidade de memória armazenada para cada linha durante as consultas. Há um trabalho programado que é executado e define o valor deste campo.
Verificação ortográfica	Habilita ou desabilita a verificação ortográfica no campo.

Tradução automática

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

Formulário Entrada de dicionário

Campo	Descrição
Exclusivo	Requer que o valor do campo seja exclusivo. **⚠ Aviso:** Tornar um campo exclusivo quando a tabela correspondente já tem valores diferentes para esse campo causa perda de dados. Antes de impor a exclusividade em um campo, verifique se nenhum registro na tabela do campo tem valores ou se todos têm o mesmo valor.
Ação de IU	
Exibição padrão ou Exibição avançada	Altera a exibição do formulário para a exibição padrão ou avançada. Os campos mudam com base na exibição. Se você estiver usando a exibição padrão, deverá gravar um script para realizar as mesmas tarefas fornecidas pelos campos de exibição avançada.
Listas relacionadas	
Controles de acesso	Fornece acesso aos controles de acesso que permitem ou limitam o acesso aos dados na tabela.
Escolhas	Fornece acesso às opções no campo da lista de seleção que você está editando.
Substituições de dicionário	Fornece acesso às substituições de dicionário para este campo.
Atributos	Fornece acesso aos atributos do dicionário para esta entrada.
Rótulos	Fornece acesso aos rótulos usados para a tabela ou o campo que você está editando.

Atributos do dicionário

Os atributos de dicionário alteram o comportamento da tabela ou do campo que o registro de dicionário descreve. Os administradores podem adicionar ou modificar atributos de dicionário.

Como adicionar um atributo

Para adicionar ou remover um atributo de uma tabela ou campo, abra um registro de dicionário, selecione o link **Avançado** e modifique o campo **Atributos**. Como alternativa, em um registro de dicionário, selecione **Novo** na lista relacionada Atributos. Para obter detalhes sobre como modificar entradas do dicionário, consulte Modificar entradas do dicionário.

Os atributos são separados por vírgulas. Se houver atributos em um registro de dicionário, adicione uma vírgula sem espaços antes de adicionar um atributo.

Para um atributo que aceita valores verdadeiro/falso:

- Para especificar um valor verdadeiro, você pode inserir um `atributo` ou um `atributo=verdadeiro`.
- Para especificar um valor falso, você pode garantir que o atributo não apareça ou inserir `atributo=falso`. Para manter os valores durante as atualizações, não remova um atributo que está em uma tabela 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.

Manter valores de atributo para atualizações

Se você remover um atributo que faz parte do sistema de base, ele será restaurado automaticamente durante um upgrade. Para evitar que as atualizações alterem o comportamento do seu sistema, deixe o atributo na tabela ou no campo, mas defina seu valor conforme desejado.

Por exemplo, se um campo tiver o atributo `knowledge_search=true` por padrão, não remova o atributo para defini-lo como falso; em vez disso, defina-o como `knowledge_search=false`.

Atributos de dicionário disponíveis

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
allow_null	verdadeiro/falso	campo field_name	Se presente ou verdadeiro, permite que você insira `Nenhum` como o campo
allow_public	verdadeiro/falso	campo table_name	Se verdadeiro, o campo de nome da tabela exibirá tabelas de todos os escopos em vez de somente o escopo atual.
allow_references	verdadeiro/falso	campo field_name	Se verdadeiro, uma árvore será exibida para seleção que inclui campos de referência para que você possa fazer referência com pontos.
allowEnormeAlterar	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se verdadeiro, permite adicionar uma coluna a uma tabela com mais de 100 milhões de linhas.
aprova_usuário	nome do campo que contém os usuários para o tipo de aprovação que este campo representa	campo de número inteiro	Especifica os campos da tabela que são usados para executar pesquisas usando um combinador. Você especifica aprovações como campos de tabela que têm um atributo de *`approval_user=<field_name>`*, onde<field_name> indica o campo na tabela que contém os usuários para este tipo de aprovação. • Campos com este atributo contêm um valor inteiro que indica a sequência das aprovações. • Todos os campos de aprovação com o mesmo número de sequência indicam que várias aprovações são necessárias antes de continuar. • As aprovações são solicitadas na ordem dos números de sequência. Por exemplo, todas as aprovações com número de sequência 100 devem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Valor	Elemento de destino	Descrição
			ser aprovadas antes que as aprovações com número de sequência 200 sejam solicitadas.
attachment_index	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se verdadeiro, os anexos na tabela serão indexados para fins de pesquisa. Para saber mais, consulte Indexar anexos em uma tabela.
barcode	verdadeiro/falso	campo de cadeia de caracteres	Permite que um campo de cadeia de caracteres acesse uma câmera em um dispositivo móvel para digitalizar e processar um código de barras.
base_table	nome do tipo de tabela base	campo table_name	Especifica o campo table_name que permite selecionar qualquer tabela derivada da tabela especificada por este atributo. Por padrão, a própria tabela base também está incluída na lista (mas consulte `skip_root` para desativar esse comportamento).
calendar_elements	lista de nomes de campo, separados por ponto e vírgula (";")	qualquer tabela de evento de calendário	Especifica a lista de campos usados ao criar a descrição de um evento de calendário. Se não for especificado, o nome de exibição e a descrição resumida serão usados. O atributo `calendar_elements` não oferece suporte a campos derivados (com pontos).
collection_interval	intervalo especificado como "HH:MM:SS" (como "01:02:30" para uma hora, dois minutos e 30 segundos)	campo de coleção	Especifica o intervalo da coleta de métricas.
close_states	valores inteiros de estado inativo	campo de estado da tarefa	Usado pela API `TaskStateUtil` para identificar a lista de valores de estado inativos delimitados por ponto e vírgula (;)
crítico	verdadeiro/falso	qualquer campo na tabela apm_application	Define os campos que têm informações críticas sobre uma aplicação, o que permite rastrear a entrada de informações críticas.
current_location	verdadeiro/falso	campo de cadeia de caracteres	Permite que um campo de cadeia de caracteres acesse a localização GPS de um dispositivo móvel.
disable_execute_now	verdadeiro/falso	qualquer tabela derivada de sys_auto	Se presente ou verdadeiro, desabilita o botão **Executar agora** normal. As aplicações Now Platform que usam programações, como Descoberta, usam

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Valor	Elemento de destino	Descrição
			este atributo para substituir sua própria ação mais apropriada.
default_rows	valor inteiro	campos de vários textos	Define o número padrão de linhas em um campo multitexto.
default_close_state	valor inteiro do estado	campo de estado da tarefa	Usado pela API `TaskStateUtil` para identificar o valor do estado de fechamento padrão de uma tabela de tarefas.
default_work_state	valor inteiro do estado	campo de estado da tarefa	Usado pela API `TaskStateUtil` para identificar o valor do estado de trabalho padrão de uma tabela de tarefas.
detalhe_linha	nome do campo a ser exibido na linha de detalhes	qualquer tabela	Exibe o valor do campo especificado como Listas para cada registro na exibição de lista. O UI15 é necessário para usar este atributo. **Nota:** Se diferentes atributos `detail_row` forem definidos para uma tabela primária e uma tabela secundária, o sistema usará o atributo da tabela secundária.
display_image	verdadeiro/falso	tabela com campos do tipo user_image	Se presente ou verdadeiro, exibe registros do tipo user_image em um formulário de imagem. Se o registro estiver na tabela [sys_user] e a imagem não estiver disponível, as iniciais do usuário serão exibidas.
visualizador_documento_auditoria	exibir, baixar ou todos	qualquer tabela	Quando o Visualizador de documento está habilitado, este atributo mantém um registro das ações do usuário realizadas nos anexos. Os valores são os seguintes: • **view**: habilita uma auditoria quando os usuários exibem um anexo • **download**: fornece informações de auditoria somente para anexos baixados • **all**: mostra informações de auditoria quando os anexos são exibidos e baixados
cliente_e-mail	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, faz com que um ícone (um envelope) apareça no menu de mais opções no cabeçalho do formulário. Se você clicar nele, um cliente de e-mail pop-up será 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.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
exclude_auto_recovery	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Desabilita a recuperação automática de registros de rascunho para esta tabela e suas extensões.
exclude_from_rollback	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Exclui esta tabela (e qualquer uma de suas tabelas descendentes) de ser registrada para reversão. Por exemplo, use este atributo para preservar registros criados a partir de um teste automatizado. Para obter tabelas excluídas por padrão, consulte Tabelas excluídas da reversão após a execução de um teste automatizado .
extensions_only	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Especifica que a tabela deve ter somente registros em tabelas que a estendem. Por exemplo, a tabela Tarefa tem este atributo porque você criaria registros de incidente, problema, mudança e não registros de tarefa.
field_list_selector	verdadeiro/falso	qualquer glide_list	Permite que o usuário selecione um campo da tabela dependente (ou atual se o dependente não for especificado). Algumas atividades de fluxo de trabalho usam este atributo.
field_decorations	Lista de nomes de macros de IU, separados por ponto e vírgula (";")	a maioria dos campos (exceto lista e campos de texto de várias linhas)	Semelhante a *`ref_contributions`*, faz com que a macro de IU nomeada seja invocada quando o campo é renderizado em um formulário.
formato	nome do formato	qualquer campo numérico	Especifica um formato nomeado a ser usado em vez da formatação numérica padrão. As opções são as seguintes: • **glide_duration**: formata uma hora especificada em milissegundos como **ddd hh:mm:ss**. • **none**: desabilita a formatação automática de números (por exemplo, muda de 2.500 a 2500). **Nota:** Este atributo se aplica somente a valores de exibição e não a valores de entrada do usuário.
glide.db.oracle.ps.query	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente e falso, impede o uso de consultas preparadas pela Oracle na tabela.
global_visibility	verdadeiro/falso	qualquer tabela com uma coluna sys_domain	Se presente ou verdadeiro, torna esta tabela visível globalmente, mesmo se

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

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
			houver restrições de domínio (ou seja, o campo sys_domain tem um valor).
temRótulos	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, marca esta tabela como sendo o destino de um rótulo em algum ponto. Você pode definir manualmente este atributo, mas normalmente ele é definido automaticamente sempre que um rótulo é gerado. Quando verdadeiro, o mecanismo de rótulo é executado em qualquer mudança na tabela e atualiza os rótulos conforme necessário.
tem Ouvintes	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, marca esta tabela como disponível para os ouvintes obterem eventos (inserir, atualizar, excluir).
temFluxo de trabalho	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Instrui o mecanismo de fluxo de trabalho a ouvir mudanças na tabela e acionar eventos para um fluxo de trabalho quando um registro associado a um fluxo de trabalho específico for alterado.
html_sanitize	verdadeiro/falso	qualquer campo HTML ou HTML traduzido	Se presente ou verdadeiro, habilita a limpeza de HTML para o campo HTML ou HTML traduzido selecionado. Por padrão, executa a limpeza de HTML em todos os campos HTML e HTML traduzido. Defina este atributo como falso para desabilitar a limpeza.
html_sanitize_config	nome do arquivo de configuração do limpador personalizado	qualquer campo HTML ou HTML traduzido	Se presente, executa a limpeza usando o arquivo de configuração especificado em vez do limpador de plataforma padrão. Por exemplo, a tabela Ajuda integrada [sys_embedded_help_content] usa um arquivo especificado (EmbeddedHelpSanitizerConfig) para o campo **Conteúdo** da ajuda.
ícones	nome da classe JavaScript	qualquer campo de fluxo de trabalho	Especifica uma classe JavaScript que produz ícones de fluxo de trabalho.
ignore_filter_on_new	verdadeiro/falso	qualquer campo	Se for verdadeiro, impedirá que os campos de um formulário sejam preenchidos com valores de uma lista filtrada.
imagem	caminho relativo do arquivo de imagem	qualquer tabela	Especifica um arquivo de imagem a ser usado quando um módulo ou mapa de BSM usa esta tabela. Esta especificação substitui os ícones que seriam usados para a tabela.
include_container_types	verdadeiro/falso	qualquer campo internal_type	Faz com que o campo seja renderizado com tipos de contêiner (divisão) e outros tipos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Valor	Elemento de destino	Descrição
ip_data_control	• nenhum • canônico • expandido • canonicalize_when_possible (valor padrão)	tipo de campo em qualquer tabela	Verifica se os dados devem ser normalizados por meio do atributo *ip_data_control*. • Se o atributo for none, nenhuma conversão acontecerá e os dados serão inseridos como estão. • Se o atributo for canônico, os valores serão inseridos em sua forma canônica menor. • Se o atributo for expandido, os valores serão inseridos no formulário expandido maior para facilitar as comparações. • Se o atributo for canonicalize_when_possible, os valores serão inseridos na forma canônica quando for um IP válido ou como está quando não for.
ÉPedido	verdadeiro/falso	qualquer campo	Define o campo como o campo padrão usado para a ordem de classificação nas listas. Substituído pelo parâmetro de URL **ORDERBY** ou pelas preferências de classificação do usuário.
iterativeExcluir	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, força todas as exclusões de linha a serem executadas iterativamente. Caso contrário, você poderá executar algumas exclusões usando um método em massa mais eficiente.
json_view	verdadeiro/falso	qualquer tabela	se um objeto JSON estiver associado ao campo, colocará um ícone ao lado de um campo que, quando você clicar nele, exibirá as informações de intercâmbio de dados.
knowledge_custom	nome da função JavaScript	qualquer campo	Especifica uma função JavaScript para implementar uma pesquisa de conhecimento personalizada (consulte *knowledge_search*).
knowledge_search	verdadeiro/falso	campos de cadeia de caracteres	Se presente ou verdadeiro, faz com que um ícone de pesquisa de conhecimento (um pequeno livro) apareça ao lado do campo. Clicar neste ícone inicia uma janela pop-up para pesquisar a base de conhecimento, a menos que uma função de pesquisa de conhecimento personalizada tenha sido especificada. Para saber mais, consulte *knowledge_custom*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Valor	Elemento de destino	Descrição
tabelagrande	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, marca esta tabela como "grande" para impedir o bloqueio da tabela com operações específicas do banco de dados MySQL (adicionar/remover uma coluna/índice, compactar uma tabela). Sem este atributo (ou o atributo `smallTable`), a propriedade `glide.db.large.threshold` ou o valor padrão de **5.000**determina se uma tabela é grande.
ouvir	verdadeiro/falso	qualquer campo	Se presente ou verdadeiro, chama uma função JavaScript chamada<tableName> _<fieldName> Listen ou `globalListen` se essa função não existir. Ele chama a função com argumentos (`tableName`, `fieldName`, `oldValue`, `newValue`).
live_feed	verdadeiro/falso	qualquer campo	Se presente ou verdadeiro, cria uma opção de alternância no cabeçalho do formatador de atividade para incidentes, tarefas e problemas. A alternância fornece uma escolha entre o **Live Feed** desse registro (também conhecido como feed de documento) ou os campos do formatador de atividade já em uso. Para saber mais, consulte Formatador de atividade para obter mais detalhes.
rótulo_longo	verdadeiro/falso	qualquer campo de referência	Rótulos longos ou curtos se referem ao rótulo que aparece para campos de referência em um formulário. Por exemplo, se o campo de referência contiver o endereço de e-mail do solicitante, o rótulo longo será E-mail do solicitante, enquanto o rótulo curto será E-mail. • Normalmente, o posicionamento do campo de referência no formulário deixa claro o que o campo representa. • Ele usa a propriedade global (`glide.short.labels`) para especificar o tipo de rótulos que aparecem para todos os campos de referência em qualquer formulário. • Você pode substituir a propriedade global de qualquer campo de referência definindo 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.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
			atributo *short_label=true* ou *long_label=true* no dicionário para o campo de referência.
manter_ordem	verdadeiro/falso	qualquer glide_list	Se presente ou verdadeiro, os botões de ordem de seta para cima/para baixo aparecem à direita da lista de itens selecionados. **Nota:** Você precisa usar o botão **Adicionar vários** para ver os botões de pedido.
mode_toggler	verdadeiro/falso	qualquer campo composto_name	Se presente ou verdadeiro, faz com que um ícone de alternância de modo de nome (um pequeno triângulo apontando para a direita) apareça à direita do rótulo. Clicar neste ícone faz com que a renderização do campo mude de um campo de texto que aceita<tablename> .<fieldname> a um par de caixas de seleção de referência (uma para a tabela e outra para o campo). Este último é o padrão.
model_class	nome da classe Java binária	qualquer campo do tipo glide_var	Especifica uma variável de modelo no código Java. O modelo deve ter uma classe que implementa a interface IVariablesModel.
model_field	veja a descrição	qualquer campo do tipo glide_var	Identifica um campo de referência no registro que tem o modelo definido para ele. Por exemplo, uma atividade de fluxo de trabalho está associada a uma definição de atividade. A definição de atividade tem uma lista relacionada de perguntas que compõem o modelo dessa definição de atividade. Ao usar activity_definition como model_field para a atividade, ele cria o modelo de atividade de fluxo de trabalho lendo as perguntas que são definidas para a definição de atividade referenciada.
nítido_tamanho	inteiro positivo	qualquer tabela afetada pelo limpador de tabela.	Especifica o número máximo de registros que o limpador de tabela pode excluir em uma única operação. O valor padrão para este atributo é **250**.

Tradução automática

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

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
hibernação_dormição	verdadeiro/falso	qualquer tabela afetada pelo limpador de tabela.	Se for falso, fará com que o limpador de tabela execute operações de limpeza sem uma pausa entre cada operação.
não_adicionar_eu	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, oculta a exibição do ícone Adicionar-me que aparece ao lado de determinados campos, como o campo **Lista** de observação.
sem_attachment	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, impede que o ícone de anexo (um clipe de papel) apareça no cabeçalho do formulário.
sem_attachments	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, os anexos não serão verificados e excluídos quando um registro desta tabela for excluído. Destina-se a tabelas de alta atividade que nunca têm anexos.
no_audit	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente, este campo não será auditado, mesmo que a tabela esteja sendo auditada. O valor verdadeiro ou falso é ignorado.
no_audit_delete	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, um registro sys_audit_delete nunca será criado quando você exclui um registro desta tabela. Destina-se a tabelas de alta atividade que nunca precisam de informações de sys_audit_delete.
sem_auto_mapa	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se verdadeiro, este campo não será mapeado durante um conjunto de importação. Usado principalmente para importações LDAP.
sem_e-mail	verdadeiro/falso	qualquer campo glide_list que faça referência a sys_user	Se presente ou verdadeiro, a caixa de e-mail será removida do campo glide_list como o campo **Lista** de observação.
não_multiple	verdadeiro/falso	qualquer campo glide_list	Oculta os ícones de seleção múltipla.
no_optimize	verdadeiro/falso	qualquer tabela afetada pelo limpador de tabela.	Se presente ou verdadeiro, impede que a operação de compactação da tabela MySQL seja executada na tabela especificada. A operação de compactação de tabela normalmente é executada depois que o limpador de tabela exclui pelo menos 50 por cento dos dados na tabela especificada.
no_separation	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, marca esta tabela como não participando do Domain Separation. Para saber mais, consulte Separação de domínios para provedores 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.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
sem_texto_índice	verdadeiro/falso	qualquer campo em uma tabela indexada por texto ou qualquer tabela secundária de uma tabela indexada por texto	Se uma tabela for indexada por texto, o atributo de campo `no_text_index` impedirá que este campo ou tabela secundária seja incluída no índice de texto.
no_truncate	verdadeiro/falso	qualquer campo de cadeia de caracteres	Em uma exibição de lista, mostra o valor de texto inteiro do valor de multitexto em uma lista, sem trunca-lo. Sem este atributo, a cadeia de caracteres é truncada com base na propriedade de IU **Número de caracteres exibidos nas células da lista,** que é **40** por padrão.
sem_atualização	verdadeiro/falso	tabela	Verdadeiro para tabelas nas quais os registros são inseridos ou excluídos, mas não atualizados. Impede que o sistema crie campos sys_mod_count, sys_updated_by e sys_updated_on na tabela quando criada. Não interrompe as atualizações da tabela. Esta configuração de atributo é usada para economizar espaço em tabelas do sistema de alto volume, como syslog e sys_audit.
sem_exibição	verdadeiro/falso	qualquer campo glide_list	Oculta o ícone do item selecionado para exibição.
on-lineAlterar	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Tabelas com o atributo `onlineAlter` executam operações de banco de dados MySQL usando mudanças de esquema online. • As mudanças de esquema online fornecem um upgrade de tabela sem bloqueio ao adicionar, modificar ou remover colunas e ao adicionar ou descartar índices. Sem mudanças de esquema online, essas mudanças no banco de dados bloqueiam o acesso de gravação durante a execução. • As mudanças de esquema online usam recursos adicionais do sistema. Os bancos de dados Oracle não bloqueiam tabelas por padrão e não usam mudanças de esquema online.
pedido	valor numérico	campos de variáveis do modelo	Usado somente internamente (para variáveis de 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.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
pop-up_processor	nome da classe Java binária	qualquer campo ou tabela	Especifica um processador pop-up personalizado para processar o campo (ou todos os campos em uma tabela).
legível	verdadeiro/falso	qualquer campo de condições	Quando verdadeiro, causa a renderização do campo de condições em qualquer exibição de lista como uma condição legível (em vez da consulta codificada que é armazenada no banco de dados).
ref_ac_columns	lista de nomes de campo separados por ponto e vírgula	qualquer campo de referência com um completador automático (consulte ref_auto_completer)	Especifica as colunas cujos valores de exibição devem aparecer em uma lista de preenchimento automático, além do nome. Para saber mais, consulte o campo cmdb_ci (**Item de configuração**) no formulário de Incidente para obter um exemplo de trabalho.
ref_ac_columns_search	verdadeiro/falso	qualquer campo de referência com um completador automático (consulte ref_auto_completer)	Faz com que o preenchimento automático funcione com todos os campos especificados no atributo `ref_ac_columns`. Este atributo substitui o comportamento padrão, que pesquisa somente a coluna de valor de exibição. Para saber mais, consulte Configurar o preenchimento automático para corresponder ao texto de qualquer campo de referência.
ref_ac_display_value	verdadeiro/falso	qualquer campo de referência com um completador automático (consulte ref_auto_completer)	Faz com que o campo de referência oculte a coluna de valor de exibição para que a função de preenchimento automático corresponda somente ao texto das colunas listadas no atributo `ref_ac_columns`. Este recurso requer o uso da classe `AJAXTableCompleter` e os atributos `ref_ac_columns`, `ref_ac_columns_search`e `ref_ac_display_value`. Para saber mais, consulte Remover a coluna de valor de exibição. **Nota:** A função ref_ac_display_value não funciona com variáveis de Item do catálogo.
ref_ac_order_by	nome do campo	qualquer campo de referência com um completador automático (consulte ref_auto_completer)	Especifica a coluna usada para ordenar a lista de preenchimento automático.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Valor	Elemento de destino	Descrição
ref_auto_completer	Nome da classe JavaScript	qualquer campo de referência (pode ser aplicado a uma tabela para afetar todos os campos de referência na tabela).	Especifica o nome de uma classe JavaScript (lado do cliente) que cria as opções de preenchimento automático da lista. Os valores de classe válidos são: • `AJAXReferenceCompleter`: as opções de preenchimento automático correspondentes aparecem como uma lista. Somente a coluna Exibir valores da tabela de referência é exibida. Se não houver nenhuma outra classe de preenchimento automático especificada, os campos de referência usarão essa classe automaticamente. • `AJAXTableCompleter`: as opções de preenchimento automático correspondentes aparecem como linhas em uma tabela. A coluna de valor de exibição da tabela de referência é exibida, com todas as colunas listadas no atributo `ref_ac_columns`. • `AJAXReferenceChoice`: exibe as opções de preenchimento automático correspondentes como uma lista. Somente a coluna de valor de exibição da tabela de referência e até 25 opções correspondentes são exibidas. Se houver mais de 25 opções de preenchimento automático, as opções da classe `AJAXTableCompleter serão` exibidas para o campo de referência. Para obter mais informações, consulte Preenchimento automático para campos de referência.
ref_contributions	Lista de nomes de macros de IU, separados por ponto e vírgula (";")	qualquer campo de referência	Quando o campo é renderizado em um formulário, ele invoca a macro de IU nomeada.
ref_decoration_disabled	verdadeiro/falso	qualquer campo de referência	Quando definido como `verdadeiro`, desabilita a exibição do ícone de referência em um campo selecionado.
rótulo_lista_ref	texto do rótulo	qualquer tabela	Especifica o título a ser usado em uma faixa 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.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
ref_qual_elements	lista de nomes de campo, separada por ponto e vírgula (";")	qualquer campo de referência com um campo reference_qual	Especifica uma lista de campos a serem enviados de volta ao servidor para obter uma referência atualizada.
ref_sequence	lista de campos na tabela referenciada, separados por cartões postais ("^")	qualquer campo de referência	Especifica os campos na tabela referenciada que são usados para ordenar a lista. Este atributo funciona como uma cláusula ORDER BY no SQL, com cada elemento em ordem crescente.
reference_types	lista de tipos de referência válidos que podem ser clicados, separados por ponto e vírgula (";")	campo field_name	Limita os campos de referência que aparecem na árvore aos tipos especificados.
remoteDependent	nome do banco de dados e da tabela (como "model.matcher")	qualquer campo de script	Define a tabela remota (como em outro banco de dados) da qual o script depende.
repetir_tipo_campo	nome do campo	um campo de contagem de repetição para rotação de programação	Especifica o campo que contém o tipo de repetição (diária, semanal, mensal ou anual).
ro_collapsible	verdadeiro/falso	qualquer campo de várias linhas	Se presente ou verdadeiro, faz com que um ícone (um "+" ou um "-") apareça ao lado do rótulo do campo, permitindo que o próprio campo seja expandido ou recolhido.
saver_exempt	• O campo isento_sempre = será ignorado na gravação em xml para todos os contextos de instalação. • isent_never= não será ignorado na gravação em xml (padrão). • isent_vcs_only = o campo será ignorado na gravação em xml somente no	Campos de registros de metadados	Quando presente, determina se o campo é gravado na representação xml do registro. A ausência do atributo é equivalente a exists_never. Quando isento_sempre, o campo será ignorado na gravação em xml ao exportar (publicar, confirmar no controle de código-fonte, conjunto de atualizações). Quando exists_vcs_only, o campo é ignorado na gravação em xml somente no contexto de controle de código-fonte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Valor	Elemento de destino	Descrição
	contexto de controle de código-fonte.		
escala	inteiro	campo decimal	Define o número de casas decimais a serem usadas em um tipo de campo Decimal. O padrão é 2. Este atributo é aplicado à configuração do atributo de comprimento máximo do campo. As casas decimais de um campo são uma combinação da configuração do atributo de comprimento máximo e do atributo de escala. Por exemplo, se você quiser quatro casas decimais para o campo, precisará de uma configuração de atributo de comprimento máximo de 4, além do padrão de 15 ou 19. Você definiria o atributo de escala como 4 para indicar o número de casas decimais. Seis casas decimais exigem uma configuração de comprimento máximo de 21, uma configuração de atributo de escala de 6 e assim por diante. **Nota:** Aumente o atributo de comprimento máximo para um valor maior que 15 para aumentar este atributo.
script	uma função que retorna o conteúdo do campo	qualquer campo de caixa de listagem dupla	Permite que você grave um script para definir o que é carregado no campo de bucket de caixa de listagem dupla.
short_label	verdadeiro/falso	qualquer campo de referência	Rótulos longos ou curtos se referem ao rótulo que aparece para campos de referência em um formulário. Por exemplo, se o campo de referência contiver o endereço de e-mail do solicitante, o rótulo longo será E-mail do solicitante, enquanto o rótulo curto será E-mail. • Normalmente, o posicionamento do campo de referência no formulário deixa claro o que o campo representa. • A propriedade global (`glide.short.labels`)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Valor	Elemento de destino	Descrição
			especifica o tipo de rótulos que aparecem para todos os campos de referência em qualquer formulário. • Você pode substituir a propriedade global de qualquer campo de referência definindo o atributo *short_label=true* ou *long_label=true* para o campo de referência no dicionário
mostrar_todas_tabelas	verdadeiro/falso	campos de ID de documento	Permite que os usuários selecionem documentos de tabelas do sistema. Por exemplo, sys_script ou sys_user. Por padrão, os usuários não podem selecionar registros de tabelas do sistema.
mostrar_condição_contagem	verdadeiro/falso	campos de condição	Habilita ou desabilita o widget de contagem de condição para visualizar quantos registros são um conjunto de condições. Para saber mais, consulte Adicionar a contagem de condição a um campo de condição.
ignorar_raiz	verdadeiro/falso	campo table_name	Se presente ou verdadeiro, remove a tabela base da lista. Para saber mais, consulte base_table.
sla_basis	lista de nomes de tabelas separados por ponto e vírgula (";")	qualquer campo do tipo de data (glide_date_time, glide_date, due_date, date ou datetime)	Define as tabelas para as quais este campo determina a hora de início (em aberto) de um SLA.
sla_closure	lista de nomes de tabelas separados por ponto e vírgula (";")	qualquer campo do tipo de data (glide_date_time, glide_date, due_date, date ou datetime)	Define as tabelas para as quais este campo determina a hora de término (encerramento) de um SLA.
slushbucket_ref_no_expand	verdadeiro/falso	qualquer campo de referência	Se presente ou verdadeiro, impede que os usuários expandam o campo de um formulário ou lista de slush bucket.
pequenaTabela	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, marca esta tabela como Pequena (ou seja, não grande) para fins de consulta. Sem este atributo (ou o atributo *largeTable*), a propriedade *glide.db.large.threshold* ou um valor padrão de **5.000** determina se a tabela é grande.
início_bloqueado	verdadeiro/falso	qualquer campo glide_list	Determina se o campo está bloqueado ou desbloqueado por padrão. Defina 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.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
			como falso para desbloquear o campo por padrão.
estáticoDependente	nome da tabela	qualquer campo de script	Especifica a tabela da qual o script depende.
tira_html_em_pdf	verdadeiro/falso	qualquer campo	Tenta remover marcadores HTML de um campo quando esse campo é exportado para um PDF. Este atributo é mais útil em campos HTML.
synch_attachments	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Semelhante a `update_synch`, mas grava os anexos de arquivo do registro para atualizar conjuntos. Para saber mais, consulte Indexar anexos em uma tabela.
tabela	nome da tabela	campo field_name	Exibe os campos da tabela especificados.
tableChoicesScript	nome da inclusão de script	campo table_name	Especifica o nome de uma inclusão de script cujo método `process()` retorna uma matriz de nomes de tabela para seleção.

target_field	percent_complete_target
	
	nome de campo decimal
		qualquer campo de percentual concluído
		
		qualquer campo decimal
			Funciona em combinação com o atributo target_threshold_colors para definir limites para campos de porcentagem concluída. Consulte a descrição das cores de target_threshold.
			
			Exemplo:
			`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen`
			
			Especifique um atributo target_field adicional para comparar a porcentagem de conclusão real de uma tarefa com uma porcentagem de destino em um campo decimal diferente que especifica onde a tarefa deve estar neste ponto. Use o nome da coluna do campo decimal.
			
			Exemplo:
			`target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen,target_field=u_expected_completion`
			
			Se você não especificar um target_field adicional, um valor de destino de 100 será usado, permitindo que você use os limites de cor com um único valor 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.

Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
			campo. Consulte Atributo de cores do limite de destino.
target_form	nome do formulário	qualquer tabela	Especifica o formulário alternativo a ser usado quando esta tabela é referenciada por meio de uma janela pop-up em um campo de referência.
target_threshold_colors	limite:color	qualquer campo de porcentagem concluída com o atributo target_field	Funciona em combinação com o atributo target_field para definir limites para campos de porcentagem concluída. Consulte a descrição de target_field.
text_index_filter_junk	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Define o valor como falso para Habilitar ou desabilitar o filtro de lixo eletrônico do Zing para a tabela. • Por padrão, o Zing não indexa ou pesquisa números de dois dígitos e palavras de caractere único (a menos que sejam caracteres chinês ou japonês). • Gera novamente o índice após desabilitar o filtro de lixo eletrônico. Este atributo resulta em um índice de tabela maior. • Para obter o desempenho ideal, não o aplique a menos que seja necessário.
text_search_only	verdadeiro/falso	campo table_name	Limita as tabelas listadas às tabelas que podem ser pesquisadas por texto.
text_index_translations	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, força os índices a serem recalculados quando as cadeias de caracteres traduzidas são adicionadas. Você deve ter uma função de administrador do sistema para modificar este atributo. Este é definido automaticamente para campos indexados que são traduzidos e para campos que têm uma tradução e estão sendo indexados. A propriedade `glide.i18n.force_index system`, que tem como padrão verdadeiro, substitui este atributo.
time_zone_field	nome do campo que contém o fuso horário	qualquer campo de data/hora de programação	Especifica o campo no registro primário que contém o fuso horário de referência para este campo.
timeDimension	verdadeiro/falso	qualquer campo do tipo de data (glide_date_time, glide_date,	Se presente ou verdadeiro, permite a produção de dados de dimensão de tempo para uso pelo OLAP (para produzir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Valor	Elemento de destino	Descrição
		due_date, date ou datetime) em uma tabela com subclasse da tabela de tarefas	relatórios com base em trimestres, semanas ou outros períodos). **Nota:** A funcionalidade OLAP foi descontinuada.
selecionador_de_árvore	verdadeiro/falso	campo de referência para uma tabela hierárquica	Exibe a hierarquia de valores de referência em uma exibição em árvore (como locais). **Nota:** A hierarquia de exibição em árvore não aparece nos campos de referência quando você está usando aplicativos para celular.
ts_weight	valor inteiro	qualquer campo	Controla a importância relativa de uma correspondência no campo para uma pesquisa de texto. Para saber mais, consulte Definir o peso relativo de um campo.
tipos	lista de tipos de elemento válidos separados por ponto e vírgula (";")	campo field_name	Limita a exibição de campos aos tipos especificados.
atualizar_exempt	verdadeiro/falso	qualquer campo de uma tabela que tenha update_synch definido como verdadeiro	Se presente ou verdadeiro, você pode alterar este campo sem ignorar as atualizações do restante do registro. Durante as atualizações de software, o valor deste campo é preservado, enquanto o restante do registro recebe atualizações. Por padrão, o campo Ativo em uma tabela rastreada é tratado como update_exempt mesmo se o atributo não estiver presente.
update_synch	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Indica que as mudanças na tabela são rastreadas em conjuntos para atualização. Os administradores não podem modificar este atributo. Para migrar dados, use Importar de outra instância da ServiceNow .
use_document_viewer	verdadeiro/falso	qualquer tabela	Se presente ou verdadeiro, permite que os usuários abram anexos compatíveis em um visualizador de documentos na plataforma, em vez de baixar os arquivos diretamente para o próprio sistema de arquivos.
use_workflow	verdadeiro/falso	qualquer tabela que tenha planos de entrega ou use fluxo de trabalho	Se presente ou verdadeiro, faz com que um fluxo de trabalho seja usado em vez de planos de 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.

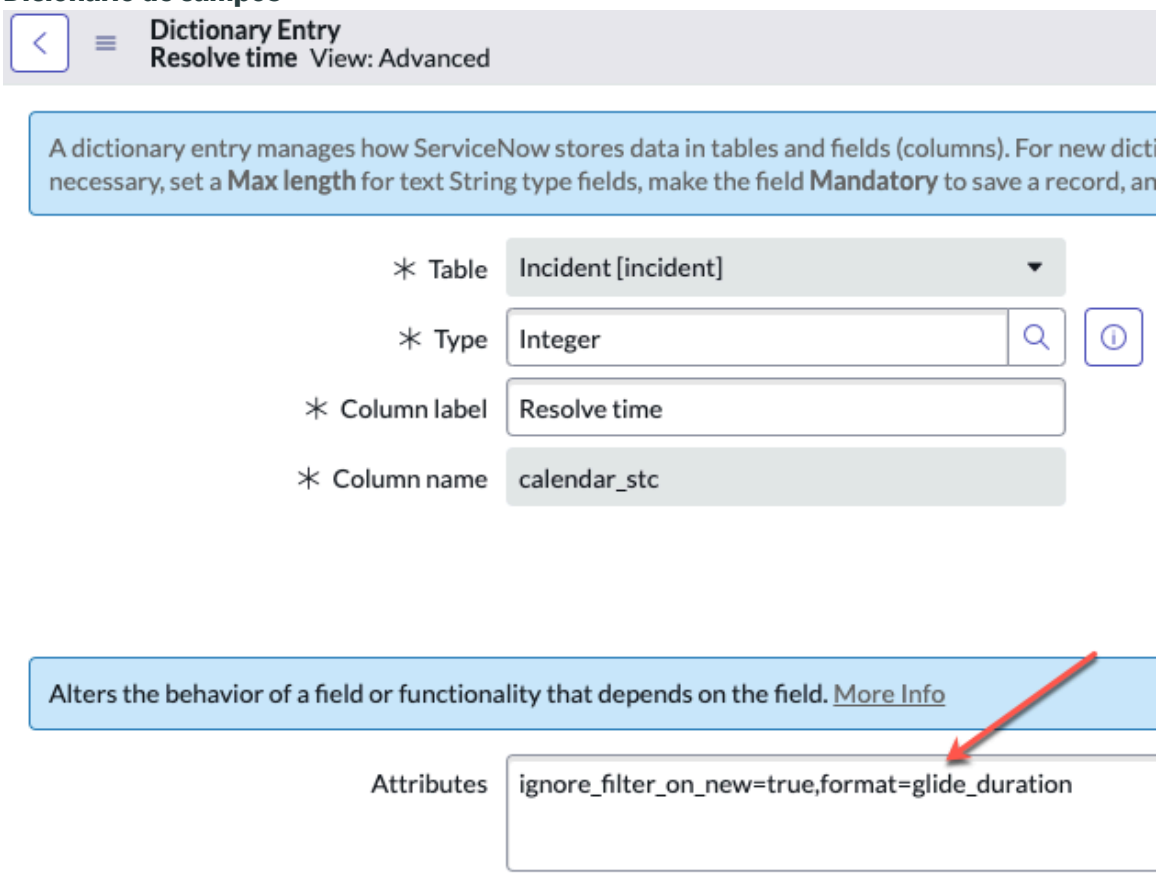
Nome	Valor	Elemento de destino	Descrição
user_preference	verdadeiro/falso	qualquer campo	Se presente ou verdadeiro, faz com que todas as preferências do usuário sejam usadas em vez do valor padrão normal.

Modificar o formato de durações do Glide

Para converter campos exibidos em milissegundos (como "Tempo de resolução" na tabela Incidente) para um formato de duração (Meses/Dias/Horas/Segundos), preencha o campo de atributo no dicionário com: `format=glide_duration`.

Agora, o valor é exibido como uma duração em listas e pode ser utilizado nas funções Configurar cálculos. Isso pode ser útil para ilustrar KPIs da ITIL, como Tempo médio para reparo.

Dicionário de campos

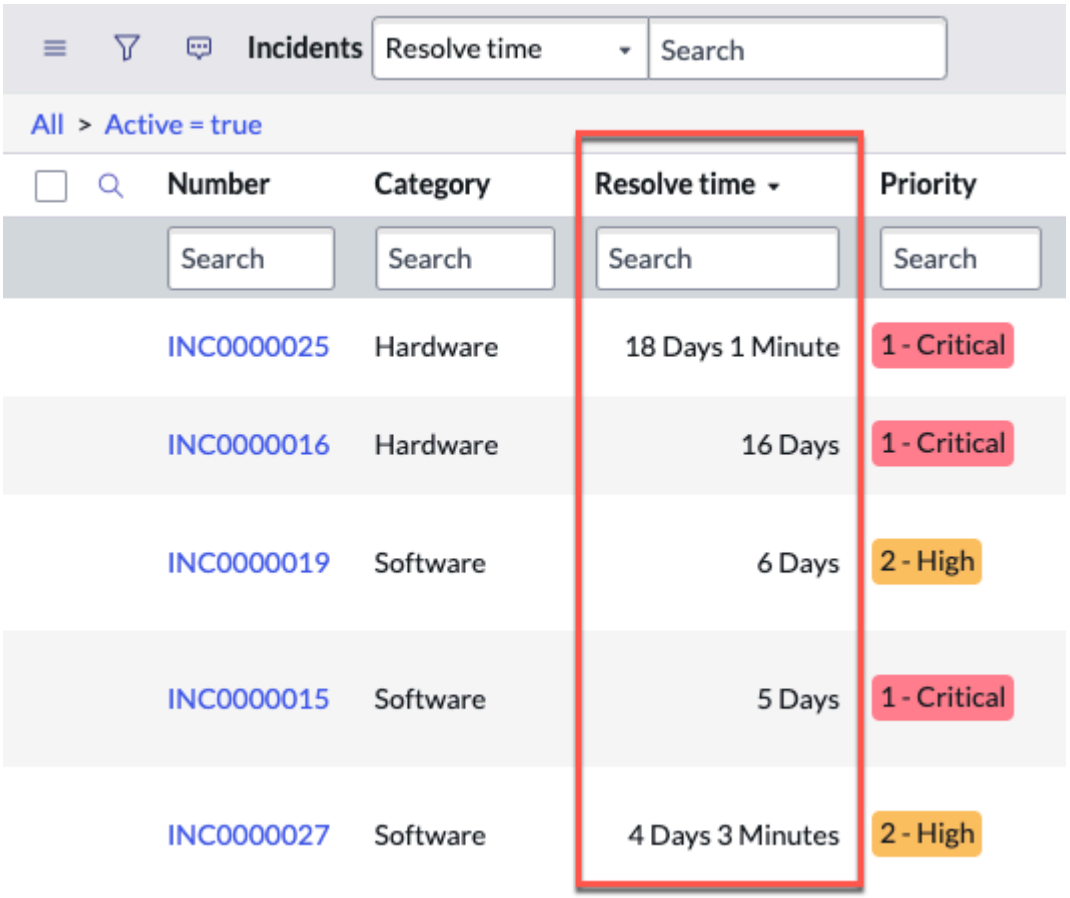


Resultados na lista:

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.

Resultados na lista



Criar uma tabela

Administradores e desenvolvedores de aplicações podem criar tabelas personalizadas para armazenar dados da aplicação. Depois de criar uma tabela, você também pode modificar os tipos de campo e os rótulos de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Certifique-se de verificar seu licenciamento e direitos antes de criar tabelas. Para obter mais informações, consulte Licensing .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Now Platform As assinaturas da aplicação incluem direitos de tabela personalizados. Você pode criar tabelas personalizadas para qualquer finalidade, até o limite de direito na assinatura. Para saber mais sobre como o administrador de uso mapeia as tabelas personalizadas que você cria para assinaturas, consulte Mapear tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

Nota:
É melhor criar tabelas ao criar aplicações com ferramentas. Para saber mais, consulte Building applications . Para minimizar a existência de tabelas desnecessárias e estranhas em uma instância, não exagere na criação de tabelas. Crie somente as tabelas necessárias para minimizar as tarefas de administração e reduzir o tempo de atualização. Não estenda a tabela [sys_choice]. Não há suporte para estender a tabela [sys_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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione **Novo** e preencha o formulário.

Controle	Descrição
Rótulo	Insira um rótulo exclusivo para a tabela (como **Laptops** ou **Thin Clients**). O rótulo aparece nas exibições de lista e de formulário da tabela. Atualizar o campo **Rótulo** também atualiza o registro de rótulo no arquivo de idioma para o idioma atual. Consulte Rótulos de campo em Tabelas Dicionário de dados.
Nome	Edite o nome da tabela, que é preenchido automaticamente com base no rótulo da tabela e em um prefixo da seguinte forma: ○ Para uma tabela em uma aplicação com escopo, o nome é prefixado com um identificador de namespace para indicar que faz parte de uma aplicação. ○ Para uma tabela na aplicação global, o nome é prefixado com a cadeia de caracteres `u_`. ○ Para uma tabela remota em uma aplicação com escopo, o nome é prefixado com um identificador de namespace e a cadeia de caracteres `st_` para indicar que é remoto e faz parte de uma aplicação. ○ Para uma tabela remota na aplicação global, o nome é prefixado com a cadeia de caracteres `u_st_`. Você não pode modificar o prefixo; no entanto, você pode modificar o restante do nome da tabela. O nome pode conter apenas caracteres ASCII alfanuméricos minúsculos e sublinhados (_).
Tabela de Extensões	Selecione a tabela a ser estendida. Estender uma tabela base incorpora todos os campos da tabela original e cria campos do sistema para a nova tabela. Se eles estiverem no mesmo escopo ou se puderem ser configurados de outros escopos, você poderá estender tabelas marcadas como extensíveis. Esta opção não estará disponível se você marcar a caixa de seleção **Tabela** programável para designar que esta tabela é programável.
Aplicação	[Somente leitura] Exibe a aplicação associada a esta tabela. Se você estiver trabalhando em uma aplicação ou criando uma tabela a partir de um registro de aplicação, o campo será padronizado para esse aplicativo. Caso contrário, o padrão do campo é **Global**. Todos os registros criados a partir do registro da tabela, como módulos e regras de segurança, são atribuídos a este aplicativo por padrão.
Tabela Remota	Opção para designar esta tabela como remota. Uma tabela remota é uma tabela à qual você pode associar uma definição de script para recuperação de dados de uma fonte de dados externa. Ao contrário de uma tabela interna padrão, os dados não vêm de registros na instância atual. Se você marcar esta caixa de seleção, não poderá acessar a opção **Estende tabela** porque as tabelas programáveis não podem ser estendidas de outras 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.

Controle	Descrição
	Nota: Para saber mais sobre tabelas programáveis, consulte: ○ Recuperando e armazenando em cache dados externos usando tabelas remotas ○ Criar uma tabela remota ○ Criar uma definição de script para uma tabela remota
Criar módulo	Marque a caixa de seleção e preencha o campo **Adicionar módulo ao menu** para criar um módulo de lista no menu da aplicação. Esta opção está disponível somente ao criar uma tabela.
Adicionar módulo ao menu	Selecione um menu existente ou selecione **Criar novo** e insira um novo nome de menu. Esta opção está disponível somente quando a caixa de seleção **Criar módulo** está marcada.

3. Na seção **Colunas**, use a lista integrada **Colunas da tabela** para adicionar colunas à tabela.

Coluna	Descrição
Rótulo da coluna	Defina um rótulo exclusivo para a coluna. O rótulo aparece nos cabeçalhos da lista e nos campos de formulário da coluna. Quando você atualiza o campo **Rótulo da coluna**, o sistema também atualiza o rótulo no arquivo de idioma para o idioma atual.
Tipo	[Obrigatório] Defina o tipo de campo da coluna. Consulte Administração de campo e Tipos de campo. Para preservar os dados existentes, altere somente os campos entre o mesmo tipo básico (por exemplo, **Opção** e **Cadeia de caracteres**). Um aviso será exibido se uma mudança em um campo personalizado resultar em perda de dados. Você não pode mudar um campo do sistema de base, o que resulta em perda de dados.
Referência	Transforme o campo em um tipo de campo de referência inserindo o nome da tabela referenciada.

Tradução automática

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

Coluna	Descrição
	Nota: A criação de referência dinâmica está habilitada para este campo. Portanto, se você inserir um nome de tabela que não corresponda a uma tabela existente, uma tabela será criada ao salvar as mudanças no registro da tabela atual. Se a tabela atual tiver um módulo no navegador de aplicações, um módulo para a tabela recém-criada será criado automaticamente no mesmo menu de aplicação.
Comprimento máximo	[Somente campos de cadeia de caracteres] Limite o tamanho do campo. Um comprimento inferior a 254 aparece como um campo de texto de linha única. Qualquer coisa com 255 caracteres ou mais aparece como uma caixa de texto de várias linhas. **Nota:** ◦ Você só poderá alterar este valor se o **Tipo** do campo for **Cadeia de caracteres**. Mudanças para qualquer outro tipo de campo são ignoradas. ◦ Em uma instância Oracle, você não pode aumentar o tamanho máximo de um campo de cadeia de caracteres para mais de 4000 porque isso requer o tipo de dados CLOB no Oracle. Para aumentar além deste tamanho, registre um incidente com o suporte técnico ServiceNow para solicitar a mudança. ◦ Para ajudar a evitar a perda de dados, diminua o tamanho de um campo de cadeia de caracteres somente ao desenvolver uma aplicação e não quando um campo contiver dados. Um aviso será exibido se uma mudança em um campo personalizado resultar em perda de dados. Para um campo do sistema de base, você não pode fazer uma mudança que resulte em perda de dados.
Valor padrão	Especifique o valor padrão do campo para qualquer novo registro. Certifique-se de que este valor use o tipo de campo correto. Por exemplo, um campo de número inteiro pode usar um valor padrão de *2*,

Tradução automática

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

Coluna	Descrição
	mas não pode usar um valor padrão de *dois*. Esses valores podem ser substituídos por substituições de dicionário.
Exibição	Indique se este campo é o Valores de exibição (aparece em registros que fazem referência a esta tabela). **Nota:** Esta opção não controla se este campo é exibido em listas ou formulários.

4. Na seção **Controles**, defina opções de tabela adicionais.

Controle	Descrição
Extensível	Marque a caixa de seleção para permitir que outras tabelas estendam esta tabela. Desmarque a caixa de seleção para evitar a criação de tabelas secundárias adicionais; tabelas secundárias existentes permanecem inalteradas.
Feed de atividades	Marque a caixa de seleção para habilitar feeds de registro para a tabela. Esta opção adiciona o ícone Mostrar Live **Feed** (ícone) ao cabeçalho do formulário.
Número automático	Marque a caixa de seleção e defina o formato de número para adicionar um campo numerado automaticamente à tabela. A caixa de seleção está disponível somente quando não existe um formato de número para a tabela. Caso contrário, você poderá editar o formato de número existente.
Criar controles de acesso	Marque a caixa de seleção e preencha o campo **Função do usuário** para criar as regras básicas de segurança para a tabela.
Função do usuário	Insira um novo nome ou selecione uma função de usuário existente que seja necessária para acessar esta tabela. Esta opção está disponível somente quando a caixa de seleção **Criar controles de acesso** está marcada.

5. Na seção **Acesso à aplicação**, defina a proteção de escopo para a tabela.
Para obter mais informações, consulte Configurações de acesso à aplicação .

Controle	Descrição
Acessível de	Especifique quais escopos da aplicação podem acessar a tabela: **Todos os escopos de 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.

Controle	Descrição
	Pode ser acessado de qualquer escopo da aplicação. **Somente este escopo da aplicação** Pode ser acessado somente a partir do escopo da aplicação atual.
Permitir leitura	Marque a caixa de seleção para habilitar objetos de script de outros escopos da aplicação para ler registros armazenados nesta tabela. Esta opção oferece proteção em tempo de execução. Por exemplo, um script em outra aplicação pode consultar dados nesta tabela. Primeiro, selecione o acesso de leitura para conceder qualquer outra operação de registro de API.
Permitir criação	Marque a caixa de seleção para habilitar objetos de script de outros escopos da aplicação para criar registros nesta tabela. Esta opção oferece proteção em tempo de execução. Por exemplo, um script em outra aplicação pode inserir um novo registro nesta tabela. Esta opção está disponível somente quando a caixa de seleção **Pode ler** está marcada. Desmarque a caixa de seleção para ajudar a impedir que objetos de script de outros escopos da aplicação criem registros nesta tabela.
Permitir atualização	Marque a caixa de seleção para habilitar objetos de script de outros escopos da aplicação para modificar registros armazenados nesta tabela. Esta opção oferece proteção em tempo de execução. Por exemplo, um script em outra aplicação pode modificar um valor de campo nesta tabela. Esta opção está disponível somente quando a caixa de seleção **Pode ler** está marcada. Desmarque a caixa de seleção para ajudar a impedir que objetos de script de outros escopos da aplicação modifiquem os dados armazenados nesta tabela.
Permitir exclusão	Marque a caixa de seleção para habilitar objetos de script de outros escopos da aplicação para excluir registros desta tabela. Esta opção oferece proteção em tempo de execução. Por exemplo, um script em outra aplicação pode remover um registro desta tabela. Esta opção está

Tradução automática

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

Controle	Descrição
	disponível somente quando a caixa de seleção **Pode ler** está marcada. Desmarque a caixa de seleção para ajudar a impedir que objetos de script de outros escopos da aplicação excluam registros desta tabela.
Permitir acesso a estas tabelas por meio de serviços web	Marque a caixa de seleção para permitir que os usuários façam consultas de serviço da Web de entrada nesta tabela. Esta opção oferece proteção em tempo de design e em tempo de execução. O usuário que executa a consulta deve ter as permissões corretas para acessar esta tabela, mesmo quando esta caixa de seleção está marcada. Desmarque a caixa de seleção para ajudar a impedir que os usuários façam consultas de serviço Web a esta tabela.
Permitir configuração	Marque a caixa de seleção para permitir que aplicações de outros escopos de aplicação criem registros de configuração para esta tabela que mudam sua funcionalidade. Por exemplo, um designer de aplicações pode selecionar esta tabela na lista **Tabelas** em regras de negócios, scripts de cliente ou ações de IU. Esta opção oferece proteção em tempo de design. Desmarque a caixa de seleção para ajudar a impedir que os designers de aplicações selecionem esta tabela ao criar registros de configuração.

6. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para mudar os rótulos de campo em sua tabela ou o rótulo da própria tabela, execute a seguinte tarefa:

1. Navegue até a tabela Rótulo do campo [sys_documentation] e filtre a tabela para mostrar a tabela que tem os campos que você deseja alterar. Para encontrar o rótulo que representa a própria tabela, filtre os registros em que o **elemento** está vazio.
2. Abra o registro de campo que você deseja mudar e faça as atualizações. Para obter uma descrição de cada campo, consulte a tabela Rótulo 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.

Campos padrão global

Quando você cria uma nova tabela personalizada, vários campos aparecem na lista integrada **Colunas da tabela**. Para todas as tabelas, os campos obrigatórios do sistema são adicionados automaticamente. Não é possível excluir ou modificar esses campos.

Para tabelas que estendem outra tabela, os campos na tabela primária também aparecem na lista integrada **Colunas da tabela** da tabela atual. Se você modificar esses campos, lembre-se de que todas as mudanças nos campos da tabela primária também afetam todas as tabelas secundárias, não apenas a tabela atual.

Os campos obrigatórios do sistema são adicionados a todas as tabelas:

Campos do sistema obrigatórios

Campo	Tipo	Descrição
Classe [sys_class_name]	Nome da Classe do Sistema	Se a tabela for extensível, um campo de cadeia de caracteres que indica qual tabela secundária contém o registro.
Criado em [sys_created_on]	Data/Hora	Um campo de carimbo de data/hora que indica quando um registro foi criado.
Criado por [sys_created_by]	Cadeia de caracteres	Um campo de cadeia de caracteres que indica o usuário que criou o registro.
Sys_id [sys_id]	SYS ID	O identificador de registro exclusivo (sys_id) do registro.
Atualizações [sys_mod_count]	Inteiro	Um campo numérico que conta o número de atualizações deste registro desde a criação do registro.
Atualizado por [sys_updated_by]	Cadeia de caracteres	Um campo de cadeia de caracteres que indica o usuário que fez a atualização mais recente no registro.
Atualizado em [sys_updated_on]	Data/Hora	Um campo de carimbo de data/hora que indica a data e a hora da atualização mais recente.

Excluir uma tabela

Os administradores podem excluir tabelas personalizadas que não são mais necessárias. Por exemplo, exclua uma tabela de uma aplicação que está em desenvolvimento porque os requisitos de negócios mudam.

Uma tabela é personalizada se um administrador a criou e não faz parte de uma atualização do sistema ou ativação de plug-in. Os nomes de tabela personalizados sempre começam com `u_`ou `x_` para tabelas com escopo.

Aviso:
Você não pode excluir tabelas do sistema de base. Se você excluir inadvertidamente essa tabela, ela será recriada automaticamente ao atualizar uma instância.

Você não pode excluir uma tabela que tenha tabelas associadas que se estendem a partir dela.

Você deve primeiro excluir todos os registros da tabela antes de excluir a própria tabela. Se você não excluir os registros primeiro, poderão ocorrer erros na tabela primária se ela fizer referência aos registros. A exclusão dos registros remove todas as referências da tabela primária. Para saber mais, consulte excluir os registros 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.

Excluir uma tabela personalizada

Se você não precisar mais de uma tabela personalizada, poderá excluí-la depois de excluir todos os registros da tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra a tabela a ser excluída.
3. Selecione **Excluir todos os registros**.

   Excluir todos os registros antes de excluir a tabela garante que a lógica de negócios seja executada corretamente (por exemplo, regras em cascata de referência ou outras regras de negócios de exclusão). Se você não excluir todos os registros da tabela primeiro, deverá corrigir manualmente quaisquer outros registros ou tabelas afetados pela exclusão da tabela. As exclusões em cascata também são tratadas nesta etapa.
4. Selecione **Excluir**.
   O botão **Excluir** está disponível somente para tabelas personalizadas que começam com u_ (global) ou x_ (com escopo).
5. Na caixa de diálogo de confirmação, insira `excluir` e clique em **OK**.

   A tabela e todos os itens que fazem referência à tabela são excluídos, incluindo:

   - Itens da lista de seleção
   - Formulários, seções de formulário, listas e listas relacionadas
   - Relatórios e Performance Analytics widgets
   - Campos de referência que fazem referência à tabela
   - Controles de acesso

Tópicos relacionados

Excluir uma tabela

Excluir todos os registros de uma tabela

Você pode decidir excluir todos os registros em uma tabela sem excluir a própria tabela. Por exemplo, o administrador pode excluir todos os incidentes em uma instância de teste sem excluir a própria tabela de incidentes.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao se preparar para excluir muitos registros de uma tabela, considere as diretrizes a seguir para minimizar o impacto no desempenho.

- Limite o número de registros a serem excluídos em uma única ação de exclusão para impedir que a tabela seja bloqueada. Use o método `setLimit()` descrito em setLimit.
- Minimize o acionamento de um número excessivo de regras de negócios como resultado desta exclusão. Use o `método setWorkflow(Boolean e)` descrito em setWorkflow.

Nota:
A exclusão de todos os registros de uma tabela também exclui os registros de tabelas que estendem a 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.

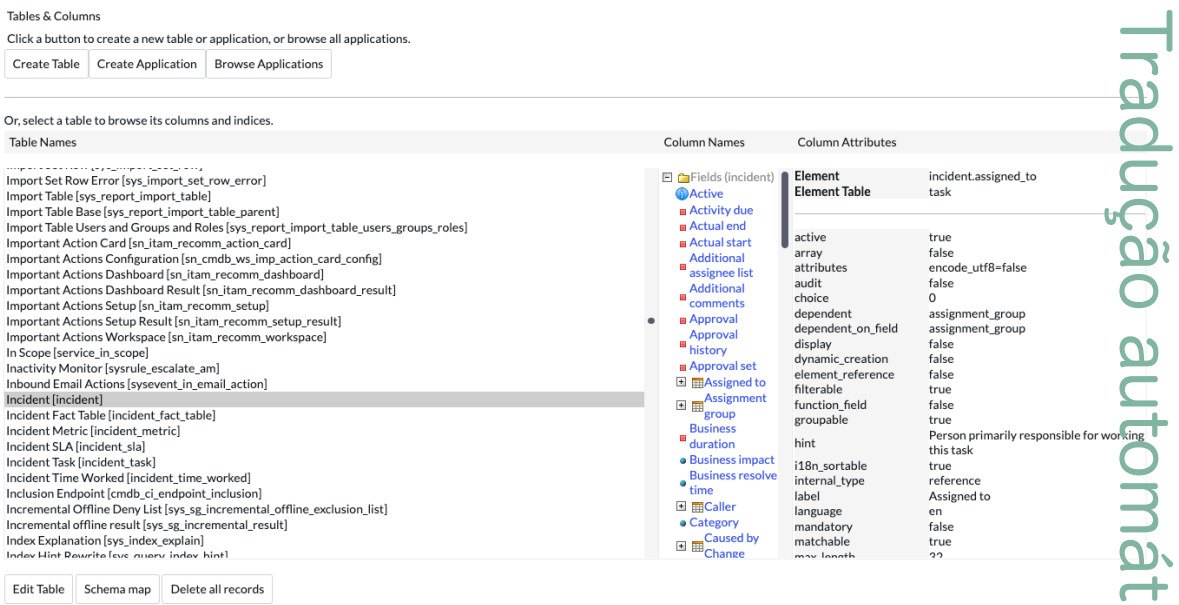
Existem vários métodos para excluir registros de tabela. Dependendo do número de registros a serem excluídos, escolha o método que seria mais eficiente em seu ambiente. Use esses métodos com cuidado. Antes de executar este procedimento, certifique-se de não precisar de nenhum dos registros.

Procedimento

- No módulo **Tabelas e colunas**, conclua as etapas a seguir.

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Tabelas e colunas**.
2. Selecione a tabela para a qual os registros serão excluídos.

Nota:
Se a tabela da qual você deseja excluir registros pertencer a uma aplicação com escopo, selecione essa aplicação no seletor de escopo. Como alternativa, configure o acesso escopo a escopo. Consulte Restricted caller access privilege settings .



Nota:
Algumas tabelas do sistema não permitem este método de exclusão de registros, por exemplo, você não pode excluir todos os registros de usuário [sys_user]. A lista de tabelas não inclui tabelas do sistema das quais você não pode excluir registros.

3. Clique **em Excluir todos os registros**.
4. Na caixa de diálogo de confirmação, insira `excluir` e clique em **OK**.

- Em uma exibição de lista, conclua as etapas a seguir.

1. Na Lista v2, navegue até a exibição de lista que exibe os registros da tabela, clique no menu de contexto e navegue até **Mostrar**.
2. Na Lista v3, clique em<Number> **linhas por página** no rodapé.
3. Defina o número de linhas por página para exibir o número máximo.
4. Selecione todas as linhas na página.

Tradução automática

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

5. Clique **em Ações nas linhas selecionadas**e em **Excluir**.
6. Continue excluindo todas as linhas em uma página até que todos os registros sejam excluídos.

Resultado
A tabela selecionada está vazia de registros. A tabela ainda existe e todas as referências à tabela em outras tabelas (como regras de negócios ou campos de referência) são preservadas.

Criar um índice de tabela

Crie índices para acessar os dados mantidos em suas tabelas com mais facilidade. Um índice coloca tabelas não ordenadas em ordem e acelera com eficiência as consultas a colunas em suas tabelas, criando ponteiros para onde as informações são armazenadas em seu banco de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota:
Construir um índice eficaz requer conhecimento especializado em arquitetura de banco de dados. Se você não tem essa experiência, consulte alguém que tenha.

Procedimento
1. Acesse o criador de índice de uma das seguintes maneiras.
2. Selecione os campos que você deseja incluir no índice.
   A ordem na qual você seleciona os campos afeta o funcionamento do índice. Se você não tiver experiência em design de banco de dados, consulte alguém que tenha.
3. Para criar um índice exclusivo, marque a caixa de seleção **Índice exclusivo**.
4. Selecione **Criar índice**.
   O campo **Nome da tabela** existe somente para sua referência. Substituir o padrão não tem efeito.

Soltar um índice personalizado

Remova um índice personalizado soltando-o de uma tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione a tabela que contém o índice personalizado que você deseja descartar.
3. No formulário **Tabela**, selecione a lista relacionada Índices de banco de dados.
4. Na lista, selecione o índice personalizado que você deseja soltar.
5. No formulário Índices de banco de dados, selecione **Soltar**.

Resultado
O índice personalizado é descartado 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.

Criar um relacionamento de tabela de muitos para muitos

Os relacionamentos muitos para muitos permitem que uma lista aponte para uma lista de entradas, em vez de para um único campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se um artigo da base de conhecimento apontar para uma lista de itens de configuração relacionados, ele usará uma lista relacionada. No entanto, nem todas as listas podem ser usadas como listas relacionadas. Para que uma lista seja relacionada a outra lista, deve existir um relacionamento muitos para muitos que se refira a ambas as tabelas.

A tabela Definições Muitos para Muitos [sys_m2m] permite que os administradores criem relacionamentos muitos para muitos personalizados.

Tabelas Muitos para Muitos não são consideradas tabelas personalizadas e não são contabilizadas na alocação de tabela personalizada.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_m2m.list.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Da tabela**, especifique uma tabela primária.
4. No campo **Para tabela**, especifique uma tabela secundária.
   O formulário Muitos para Muitos preenche automaticamente os outros campos com valores sugeridos.
5. **Opcional:** Edite outros valores de campo, se apropriado.

Nota:
Os nomes de tabela Muitos para Muitos não podem exceder 30 caracteres.

Tópicos relacionados

Relacionamentos muitos para muitos padrão de referência

Relacionamentos muitos para muitos padrão de referência

Alguns relacionamentos muitos para muitos são definidos por padrão.

Para fazer referência a relacionamentos muitos para muitos que estão disponíveis no sistema de base, os administradores podem inserir sys_collection.list no filtro de navegação.

Nota:
Use esta tabela somente para exibir relacionamentos muitos para muitos no sistema de base. Para criar um novo relacionamento, sempre use a tabela Definições Muitos para Muitos.

Usando a tabela de tarefas

A tarefa [task] é uma das tabelas principais fornecidas com o sistema de base.

A tabela Tarefa [task] fornece uma série de campos padrão usados em cada uma das tabelas que a estendem, como as tabelas Incidente [incidente] e Problema [problema]. Além disso, qualquer tabela que estenda a tarefa pode aproveitar a funcionalidade específica da tarefa para orientar as 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.

O plug-in Tarefa planejada fornece a tabela Tarefa planejada [planned_task], que estende a tabela Tarefa [task] para fornecer mais campos para tarefas para medir a duração e o esforço.

Estrutura da tabela de tarefas

A estrutura da tabela de tarefas fornece uma estrutura para organizar e armazenar dados relacionados à tarefa e inclui extensas opções de personalização.

Campos importantes da tabela de tarefas

A tabela de tarefas é uma classe base que fornece campos para os principais aplicativos ITSM, como Incidente, Problema e Gestão de mudanças. Todas as aplicações que estendem a tabela de tarefas compartilham esses campos.

Rótulo	Nome	Tipo	Descrição
Ativo	ativo	booliano	Especifica se o trabalho ainda está sendo feito em uma tarefa ou se o trabalho para a tarefa está concluído. Por padrão, somente regras de negócios específicas da aplicação definem o valor deste campo. Por exemplo, a regra de negócios `incident autoclose` fecha incidentes resolvidos que não foram atualizados por um dia.
Comentários adicionais	comentários	journal_input	Exibe e permite a entrada de comentários sobre o registro da tarefa. Cada comentário é inserido no campo **Atividade**. Para obter mais informações, consulte Tipo de campo de diário.
Histórico de aprovação	aprovação_histórico	registro	Exibe o histórico de aprovações do registro. Para obter mais informações, consulte Aprovações.
Atribuído A	assigned_to	referência	Especifica o usuário atribuído para concluir a tarefa. Por padrão, este campo usa qualificadores de referência para exibir somente usuários com a função itil. Algumas aplicações substituem o qualificador de referência primário para exibir usuários relevantes. Por exemplo, as tabelas de Ordem de serviço e Tarefa de projeto filtram os usuários com base em suas habilidades.
Criado em	sys_created_on	glide_date_time	Exibe a data e a hora em que o registro da tarefa foi criado.
Descrição	descrição	Cadeia de caracteres	Exibe e permite a entrada de uma descrição de várias linhas do trabalho a ser feito.
Escalação	escalação	inteiro	Indica há quanto tempo a tarefa está aberta. As escalações são preenchidas dinamicamente usando acordos de nível de serviço, que especificam quanto tempo uma tarefa permanece em cada estado de escalação. Os estados de escalação vão de **Normal** a **Moderado** a **Alto**e, finalmente, a **Atrasado**. As listas de registros codificam por cor cada tarefa por estado de escalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
Número	número	Cadeia de caracteres	Exibe um número de identificação para cada registro de tarefa. Este campo é o valor de exibição da tabela de tarefas. O sistema gera esse número quando a tarefa é criada. Para gerenciar a geração de números, consulte Numeração de registros.
Aberto	opened_at	glide_date_time	Exibe a data e a hora em que uma pessoa abriu o registro da tarefa pela primeira vez.
Prioridade	prioridade	inteiro	Especifica a prioridade que a tarefa deve ter para o designado. Por padrão, a regra de negócios `calculatePriority` calcula este valor com base nos valores de **Impacto** e **Urgência**. O registro lista o código de cores de cada tarefa por grau de prioridade.
Descrição resumida	short_description	Cadeia de caracteres	Exibe e permite a entrada de uma descrição resumida da tarefa, que é um título legível para o registro.
Estado	state	Inteiro	Exibe uma lista de seleção para o status da tarefa: • Pendente • Em aberto • Trabalho em andamento • Encerrado concluído • Encerrado incompleto • Encerrado Ignorado As aplicações normalmente usam Substituições de dicionário para exibir estados específicos da aplicação.
SYS ID	sys_id	GUID	Exibe o identificador de registro exclusivo (sys_id).
Tipo de Tarefa	sys_class_name	sys_class_name	Especifica o tipo de tarefa, que corresponde à classe secundária. O sistema preenche este valor quando um registro é criado em uma tabela secundária.
Tempo trabalhado	tempo_trabalhado	timer	Exibir um temporizador que mede por quanto tempo um registro está aberto na exibição de formulário.
Lista de observação	watch_list	glide_list	Especifica usuários que recebem notificações por e-mail e SMS quando o registro é atualizado. Por padrão, somente as aplicações Incidente, Mudança e Catálogo de serviços notificam os usuários listados neste campo. Para outras aplicações baseadas em tarefa, você deve criar 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.

Rótulo	Nome	Tipo	Descrição
			por e-mail personalizadas enviadas para os usuários listados neste campo.
Anotações de trabalho	work_notes	journal_input	Exibe e permite a entrada de comentários visíveis somente para usuários da ITIL. Cada comentário é inserido no campo **Atividade**. Para obter mais informações, consulte Tipo de campo de diário.
Lista de Anotações de trabalho	lista_anotações_trabalho	glide_list	Especifica os usuários que recebem notificações por e-mail e SMS quando anotações de trabalho são adicionadas ao registro. Por padrão, somente as aplicações Mudança, Problema e Catálogo de serviços notificam os usuários listados neste campo. Para outras aplicações baseadas em tarefa, você deve criar notificações por e-mail personalizadas enviadas para os usuários listados neste campo.

Campos de parágrafo

Os campos de diário trabalham juntos para criar um log de mudanças e comentários conforme as tarefas são realizadas.

Nota:
Os campos de diário funcionam somente em tabelas auditadas.

Os campos do tipo “journal_input” são caixas de texto de várias linhas que, ao salvar, adicionam os comentários ao campo Atividade com uma notação. Se o TinyMCE estiver habilitado, você poderá usá-lo para personalizar o texto do campo nos campos de diário.

Campos que aceitam entrada no registro

Campo	Descrição
Comentários adicionais	Qualquer usuário pode atualizar.
Anotações de trabalho	Os usuários da ITIL podem atualizar.

Esses comentários, bem como quaisquer mudanças no registro ou notificações por e-mail enviadas por causa do registro, são exibidos no formatador de atividade, que pode ser adicionado ao formulário como um 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.

Formatador de atividade para campos de diário

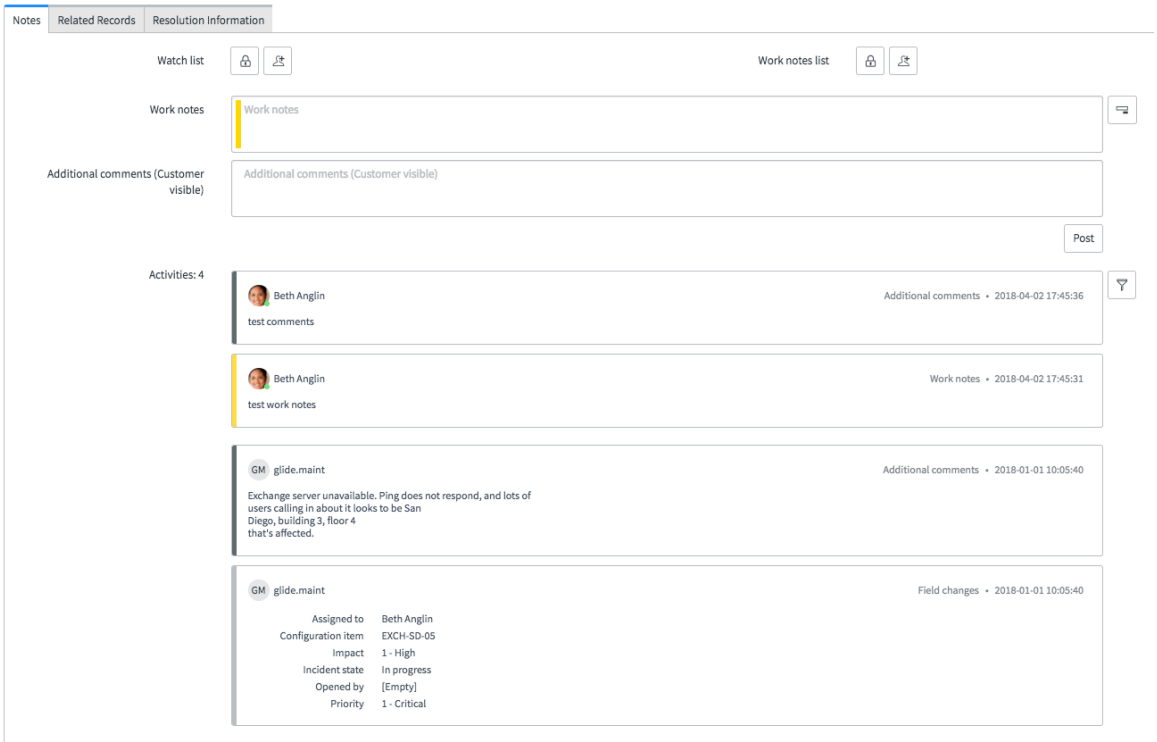


Tabela de lembrete

A tabela Lembrete [reminder] fornece uma maneira de gerar automaticamente lembretes para uma tarefa.

Qualquer tabela que estenda a tabela Tarefa, como a tabela Incidente [incidente], pode usar a tabela Lembrete [reminder].

Você pode adicionar Lembretes como uma lista relacionada ao formulário de Incidente abrindo o menu de contexto do formulário, navegando até **Configurar** > **Listas relacionadas**e adicionando **Lembretes->Tarefa**.

Por padrão, somente um administrador pode criar ou modificar um registro de lembrete. Para permitir que não administradores criem lembretes, você deve adicionar regras de ACL de criação e leitura à tabela Lembrete [reminder] e especificar a função do usuário.

Para acessar a tabela Lembrete, digite `lembrete.do` no navegador de filtros.

Tabela de lembrete

Campo	Descrição
Tarefa	Refere-se ao registro da tarefa primária.
Usuário	Especifica o usuário que fez login no sistema.
Memorizar minhas informações	Especifica a hora antes da qual o lembrete deve ser enviado. Os valores disponíveis são: **15 minutos**, **30 minutos**, **1 hora**e **2 horas**. Você pode adicionar valores a este campo conforme necessário. **Nota:** Internamente no sistema, o valor é sempre convertido em minutos e armazenado no campo **Lembrar-me**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Antes	Refere-se a um campo de data no registro da tarefa primária. **Nota:** Os campos Vencimento da **atividade** e Vencimento do **ANS** são campos legados com um valor **DESCONHECIDO** que você não pode usar. Você só pode usar os campos **Data de vencimento** e **Acompanhamento**. Observe os seguintes detalhes sobre como usar o campo **Antes**. • O registro da tarefa primária deve ter um valor no campo especificado. Por exemplo, se você selecionar **Prazo**, o registro da tarefa primária deverá ter um valor em **Prazo** antes que você possa salvar o lembrete. • Você pode usar um campo de data diferente de **Data de vencimento** ou **Acompanhamento**, executando as seguintes etapas: **1.** Selecione **Prazo** ou **Acompanhamento**no campo **Antes**. **2.** Salve o lembrete. **3.** Encontre o lembrete em uma exibição de lista usando um dos seguintes métodos: ▪ No registro de tarefa primário, configure o formulário e adicione Lembretes como uma lista relacionada. ▪ Navegue até lembrete.do e pesquise o lembrete. **4.** Na exibição de lista, altere o valor do campo **Antes** para um campo de data diferente da tarefa primária. Use o nome do campo e certifique-se de que o campo tenha um valor. Por exemplo, insira work_start para usar o campo **Início real**. Observe que você não pode fazer mudanças adicionais no formulário de lembrete sem alterar o valor do campo **Antes** de volta para **Prazo** ou **Acompanhamento**.
Usando	Especifica o método pelo qual o lembrete deve ser enviado. As opções disponíveis são: **Enviar um e-mail** e **Calendário do Outlook**.
Assunto	Especifica o assunto ou o motivo do lembrete. O número máximo de caracteres permitidos neste campo é 100.
Anotações	Fornece um espaço onde você pode inserir seus comentários sobre o lembrete. O número máximo de caracteres permitidos neste campo é 8000.

Modificações da tabela de tarefas

As modificações feitas na tabela de tarefas são aplicadas a todas as tabelas secundárias.

Certifique-se de que as mudanças feitas sejam apropriadas para todas as tabelas secundárias. Adicionar campos é uma mudança de baixo impacto, pois o campo pode ficar oculto em tabelas que não precisam dele. No entanto, se o campo estiver sendo usado em tabelas, a exclusão de campos pode causar perda de dados indesejada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Ao adicionar entradas de lista de seleção a uma lista de seleção na tabela de tarefas, certifique-se de que o valor da entrada seja exclusivo.

Você pode usar substituições de dicionário para mudar algumas partes de uma definição de campo de uma forma que não se aplique a todas as tabelas secundárias.

Trabalhando com Tarefas

A tabela Tarefas fornece meios para criar e concluir tarefas, bem como rastrear o fluxo de trabalho na sua instância.

Criar uma tarefa

As tarefas não são criadas diretamente na tabela de tarefas. Em vez disso, as tarefas são criadas em tabelas secundárias de tarefa.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `task.list`.
2. Selecione o botão **Novo** na lista de registros de tarefa, que inicia o Interceptador de tarefas.
3. Selecione a tabela que estenderá a tarefa.
4. Preencha o formulário com informações sobre a tarefa.
5. Selecione **Enviar**.

Fluxo de trabalho de tarefas

Um administrador pode especificar um processo de fluxo de trabalho específico a ser aplicado a tarefas que atendam a determinadas condições.

Depois que uma tarefa que atende às condições é criada, o fluxo de trabalho aplica o processo à tarefa, solicitando aprovações, notificando usuários, gerando outras tarefas, executando scripts e assim por diante.

Ferramentas para concluir tarefas

Existem várias ferramentas disponíveis para concluir as tarefas.

Essas ferramentas podem ser executadas em qualquer tabela que estenda Tarefa.

- Aprovações

  As aprovações podem ser geradas para uma lista de aprovadores, manualmente ou automaticamente, de acordo com as regras de aprovação. As aprovações podem ser incorporadas em fluxos de trabalho ou podem ser autônomas. Para obter mais informações, consulte Aprovações de processo .

  As aprovações podem ser usadas em tabelas que não estendem a tarefa.

- Atribuições

  As regras de atribuição podem atribuir tarefas automaticamente a usuários ou grupos, garantindo que os membros da equipe mais apropriados lide com as tarefas. Para obter mais informações, consulte Definir regras de atribuição.

- Níveis de serviço

  Os acordos de nível de serviço podem rastrear a quantidade de tempo que uma tarefa está aberta, para garantir que as tarefas sejam concluídas dentro de um tempo alocado.

Tradução automática

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

- Monitores de inatividade

  Os monitores de inatividade garantem que as tarefas não sejam deixadas de lado, notificando os usuários quando as tarefas permanecerem inalteradas por um período predefinido. Para obter mais informações, consulte Definir um monitor de inatividade.

- Flow Designer

  Um proprietário de processo pode projetar um fluxo para tarefas que atendam a determinadas condições. Depois que uma tarefa que atende às condições é criada, o fluxo aplica um processo automatizado à tarefa. O processo é definido em Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Flow Designer .

Definir regras de atribuição

A instância pode atribuir automaticamente uma tarefa a um usuário ou grupo com base em condições predefinidas usando regras de pesquisa de dados e regras de atribuição.

Módulo de regras de atribuição

O módulo Regras de atribuição permite que você defina automaticamente um valor nos campos assigned_to e assign_group quando ocorre um conjunto de condições.

Uma regra de atribuição também deve atender a estes critérios adicionais para ser executada:

- O registro da tarefa foi criado ou atualizado. As regras de atribuição não se aplicam a mudanças não salvas em um formulário.
- O registro da tarefa deve ser desatribuído. O registro não pode ter um valor existente para os campos *assigned_to* ou *assign_group*. As regras de atribuição não podem substituir as atribuições existentes (incluindo as atribuições definidas por um valor padrão ou uma regra de atribuição executada anteriormente).
- A regra de atribuição é a primeira regra que corresponde à tabela e às condições. Se mais de uma regra de atribuição corresponder às condições, somente a regra com o valor de ordem mais baixo será executada.

Regras de pesquisa de dados

As regras de pesquisa de dados oferecem uma maneira genérica de alterar qualquer valor de campo, não apenas campos de atribuição.

O suporte à pesquisa de dados e à correspondência de registros oferece as seguintes melhorias em relação ao módulo *Atribuição* :

- Capacidade de mudar qualquer valor de campo, não apenas um campo de atribuição
- Mais opções para definir quando uma regra é executada:
  - Na mudança de formulário (permite que as regras de atribuição se apliquem a mudanças não salvas em um formulário)
  - Ao inserir o registro
  - Ao criar a atualização
- Opção para substituir valores existentes (incluindo valores padrão)

Nota:
Você pode definir a pesquisa de dados e as regras de *atribuição* ao mesmo tempo. O sistema ignora todas as regras duplicadas depois que um incidente foi atribuído, a menos que você esteja usando uma opção de definição de pesquisa de dados para substituir os valores 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.

Tópicos relacionados

Precedência entre pesquisa de dados, atribuição e regras de negócios

Precedência entre pesquisa de dados, atribuição e regras de negócios

Scripts, regras de atribuição, regras de negócios, fluxos de trabalho, escalonamentos 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:
   - Mecanismo de aprovação (para tabelas sys_approval_approver e de tarefas)
   - Mecanismo de regras de atribuição (para tabelas de tarefas)
   - Mecanismo de política de dados
   - Mecanismo de escalonamento
   - 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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mecanismo de sincronização
- Mecanismo de fluxo de trabalho (para fluxos de trabalho adiados)
- Mecanismo de gatilho (para todos os fluxos Flow Designer)

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.

Tópicos relacionados

Regras de negócios

Atribuições de fluxo de trabalho

Uma alternativa à criação de pesquisa de dados ou regras de atribuição é criar uma ou mais tarefas de fluxo de trabalho que atribuem um registro de tarefa como parte de um fluxo de trabalho.

Considere usar atividades de fluxo de trabalho de tarefa para atribuição se o processo incluir várias etapas ou condições, como exigir que um grupo específico aprove uma solicitação.

Ao usar um fluxo de trabalho para gerenciar atribuições de tarefa, adicione uma breve atividade de fluxo de trabalho Temporizador ao início do fluxo de trabalho. Sem essa atividade de temporizador, o fluxo de trabalho é executado antes que o registro primário, o registro atual, seja inserido no banco de dados. Depois que a atividade do temporizador é concluída, o fluxo de trabalho é retomado usando as informações de registro primário do banco de dados em vez do atual original. Pausar um fluxo de trabalho dessa forma não muda um fluxo de trabalho padrão para um fluxo de trabalho adiado. Para obter mais informações sobre como o mecanismo de fluxo de trabalho interage com o banco de dados, consulte Ordem de operação do mecanismo de fluxo de trabalho .

Exemplo de regras de atribuição de linha de base

Uma instância de linha de base contém determinadas regras de atribuição.

Regras de instância de linha de base

Nome	Tabela	Condições	Atribuído ao usuário, Atribuído ao grupo ou Script
Rede	incidente	Categoria é rede	Usuário: administrador do sistema Grupo: rede
Banco de dados ou software	incidente	A categoria é Solicitação, Consulta/ Ajuda, Software, Hardware	Usuário: administrador 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.

Regras de instância de linha de base

Nome	Tabela	Condições	Atribuído ao usuário, Atribuído ao grupo ou Script
			Grupo: Software
Execução de item de SC - Serviços de campo	Tíquete	O tipo de tarefa primária é Item da solicitação	Grupo: Serviços de Campo
Planejamento de versão	versão_fase	O nome é Plano	Script: `current.release.product.service.assigned_to;`
Hardware de TI	sc_req_item	A aprovação é Aprovada e Item.A categoria é Solicitar computadores e hardware	Usuário: administrador do sistema Grupo: Hardware
Central de serviços	incidente	Ativo é verdadeiro	Grupo: Central de serviços

Criar uma regra de atribuição

Atribua automaticamente um registro de acordo com uma ou mais condições em uma regra de atribuição. As regras de atribuição foram projetadas para serem executadas no momento em que você abre um registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: assignment_rule_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Atribuição**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de atribuição

Campo	Descrição
Nome	O nome descritivo da regra de atribuição.
Ativo	Opção para ativar a regra de atribuição.
Aplica-se a	
Tabela	A tabela com os registros aos quais a regra de atribuição se aplica. A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da regra de atribuição. Se você selecionar uma tabela personalizada que estende a tabela de tarefas e para que a regra de atribuição funcione corretamente, será necessário limpar o cache da instância navegando até https://<instance_name> .service-now.com/cache.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
	Importante: Limpar o cache do sistema pode afetar o desempenho geral e degradar os tempos de resposta do sistema. Não execute liberações de cache durante o horário comercial e não acione liberações de cache automaticamente.
Condições	As condições sob as quais a regra de atribuição se aplica.
Atribuir a	
Usuário	O usuário ao qual o evento está atribuído.
Grupo	O grupo ao qual o evento está atribuído.
Script	
Script	Um script para especificar a funcionalidade de regra de atribuição avançada. O conjunto de variáveis current.variable_pool está disponível. **Nota:** Verifique se a entrada no script está correta e se o tipo de entrada corresponde ao tipo de campo no script Regra de atribuição. Por exemplo, se o script da regra de atribuição definir o valor de um campo Inteiro e o valor no script estiver definido como Cadeia de caracteres, a regra de atribuição poderá produzir resultados inesperados.
Campos opcionais	
Condições de correspondência	**Qualquer** Se alguma das condições for atendida, a regra de atribuição se aplicará. **Todos** Se todas as condições forem atendidas, a regra de atribuição se aplicará.
Ordem de execução	A ordem na qual a regra de atribuição é processada. Se as regras de atribuição entrarem em conflito, uma regra com um valor de ordem inferior terá precedência sobre uma regra com um valor maior. Se os valores do pedido forem definidos com o mesmo número, a regra de atribuição com a primeira condição correspondente terá precedência sobre as outras. Somente a primeira regra de atribuição com uma condição correspondente é executada em um registro.

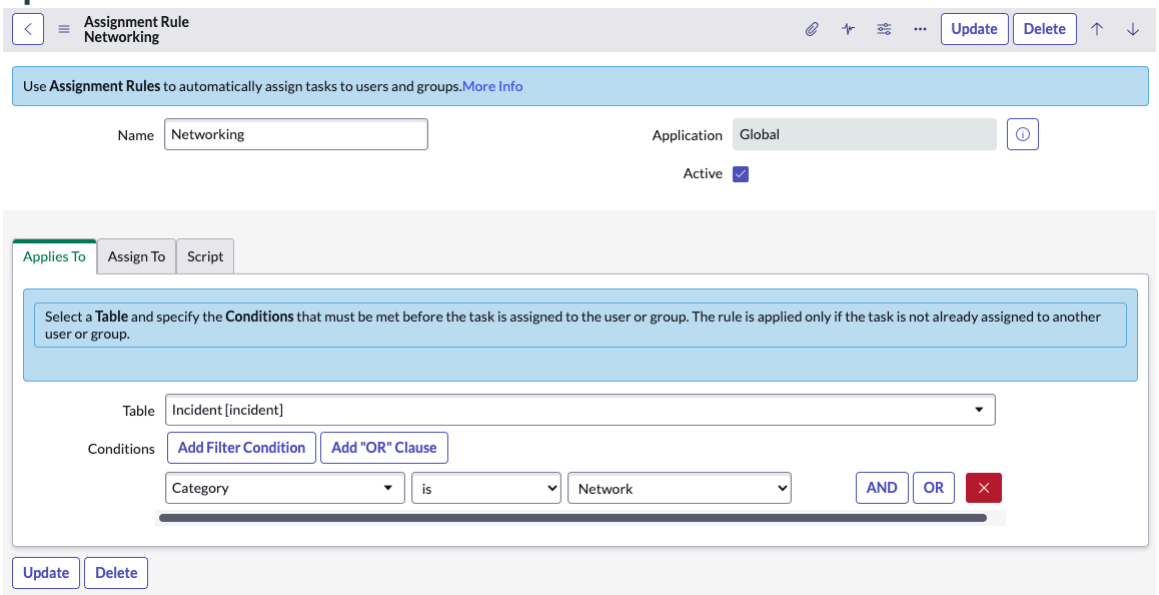
Example: Editor de condições

Neste exemplo, a declaração de condição atribui automaticamente qualquer incidente aberto na categoria Rede ao administrador do sistema no grupo de atribuição de rede.

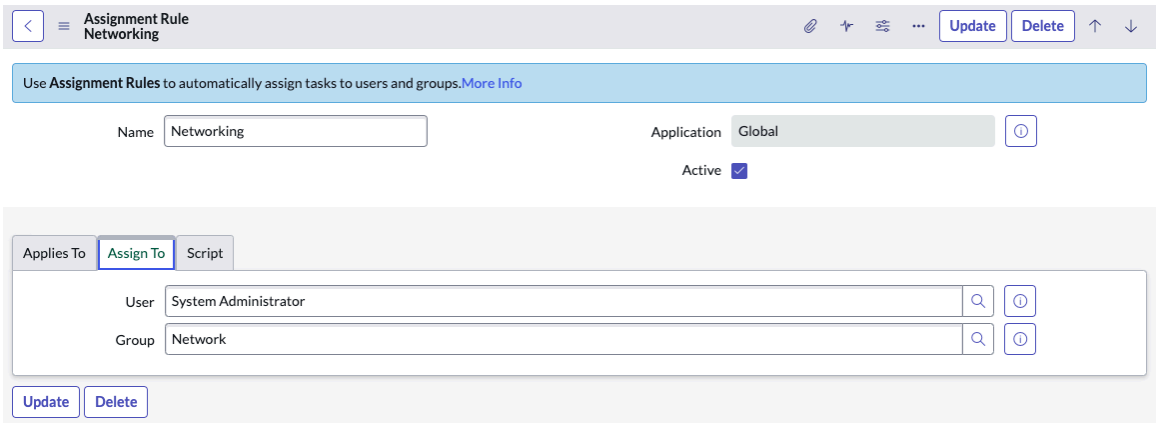
Tradução automática

© 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.

Aplica-se a



Atribuir a



Criar uma regra de pesquisa de dados de atribuição

Atribua automaticamente um registro usando Pesquisa de dados e Correspondência de registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: assignment_rule_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Regras de Pesquisa de atribuição**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de pesquisa de dados de atribuição

Campo	Descrição
Categoria	A categoria à qual a pesquisa de dados corresponde.
Subcategoria	A subcategoria à qual a pesquisa de dados corresponde.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Item de configuração	O item de configuração ao qual a pesquisa de dados corresponde.
Localização	O local ao qual a pesquisa de dados corresponde.
Grupo de atribuição	O grupo de atribuição ao qual o incidente será atribuído.
Atribuído a	O usuário ao qual atribuir o incidente.
Ativo	Opção para executar a regra ou desativar a regra.
Ordem	Ordem na qual a regra é executada em comparação com outras regras na mesma tabela. O plug-in de pesquisa de dados executa a regra com a ordem mais baixa e os valores correspondentes.

4. Selecione **Enviar**.

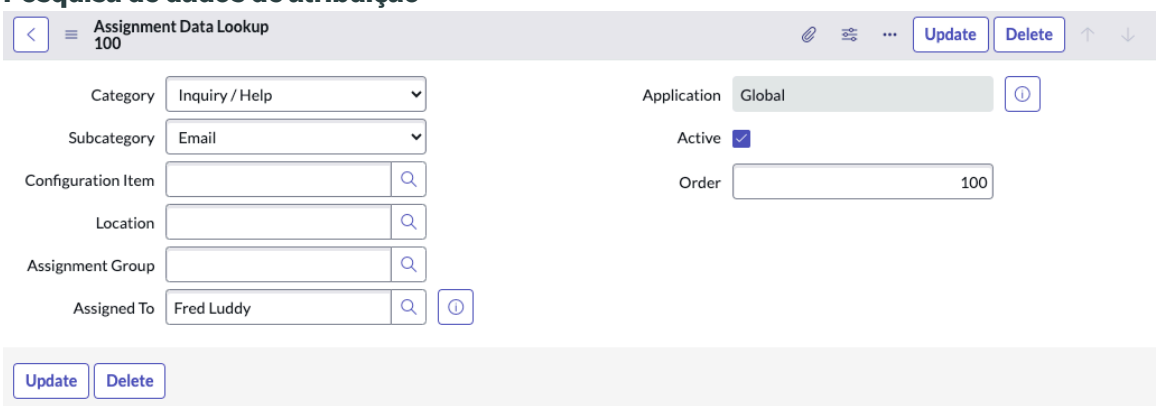
Resultado

A regra atribui incidentes aos valores nos campos *Grupo de atribuição* e *Atribuído a* com base nos valores selecionados nos campos **Categoria**, **Subcategoria**, **Item de configuração**ou **Local**. Uma regra de pesquisa de atribuição válida requer pelo menos um campo de correspondência e um campo de definidor.

Example: Pesquisa de dados de atribuição

Neste exemplo, a regra de pesquisa de dados de atribuição atribui automaticamente qualquer incidente com a categoria de consulta/ajuda e subcategoria de e-mail a Fred Luddy.

Pesquisa de dados de atribuição



Estender a tabela de tarefas com tarefas planejadas

O plug-in Tarefa planejada fornece uma tabela Tarefa planejada [planned_task] que estende a tabela Tarefa [task].

O plug-in Tarefa planejada não pode ser ativado de forma independente. Ele é ativado ao ativar o plug-in Project Management (por meio do plug-in PPM Standard).

As tarefas planejadas fornecem campos adicionais para tarefas relativas a tempo e esforço como parte de um processo planejado de várias 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.

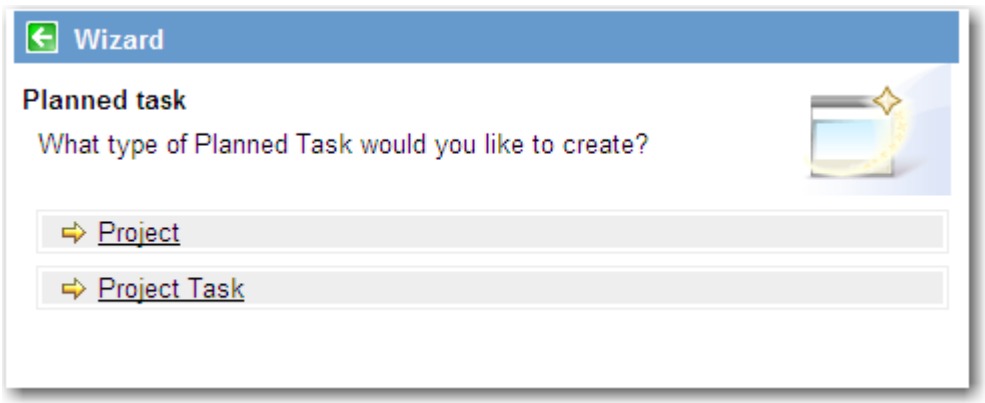
Nota:
Se o plug-in Planned Task_v2 (com.snc.planned_taskv2) estiver ativo ao atualizar para a Genebra ou versões posteriores, o sistema adicionará a coluna Tarefa à tabela Tarefa planejada [planned_task]. A coluna Tarefa é do tipo Campo composto e armazena a Descrição resumida e o Número da tarefa. Durante a atualização, o sistema atualiza todos os registros na tabela Tarefa planejada.

Criar uma tarefa planejada

Tarefas planejadas são criadas em tabelas secundárias de tarefas planejadas.

Antes de Iniciar
Função necessária:

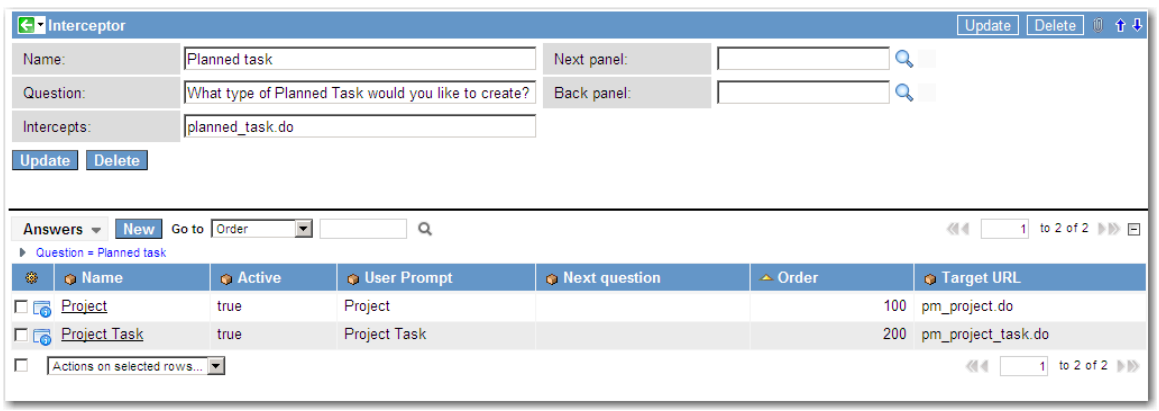
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Selecionar o botão **Novo** na lista de registros da Tarefa planejada inicia o Interceptador de tarefa planejada, que solicita que o usuário selecione uma tabela secundária para criar a tarefa planejada em:



Para modificar o interceptador de tarefa planejada:

Procedimento

1. Navegue até **TodosDefinição do sistemaInterceptores**.
   Este módulo pode precisar ser ativado.
2. Selecione o Interceptador de **tarefa planejada**.
3. Modifique a lista relacionada **Respostas** conforme desejado.
   Esta lista relacionada especifica quais opções são apresentadas e para onde o usuário é redirecionado depois de selecionar a opção.



Tradução automática

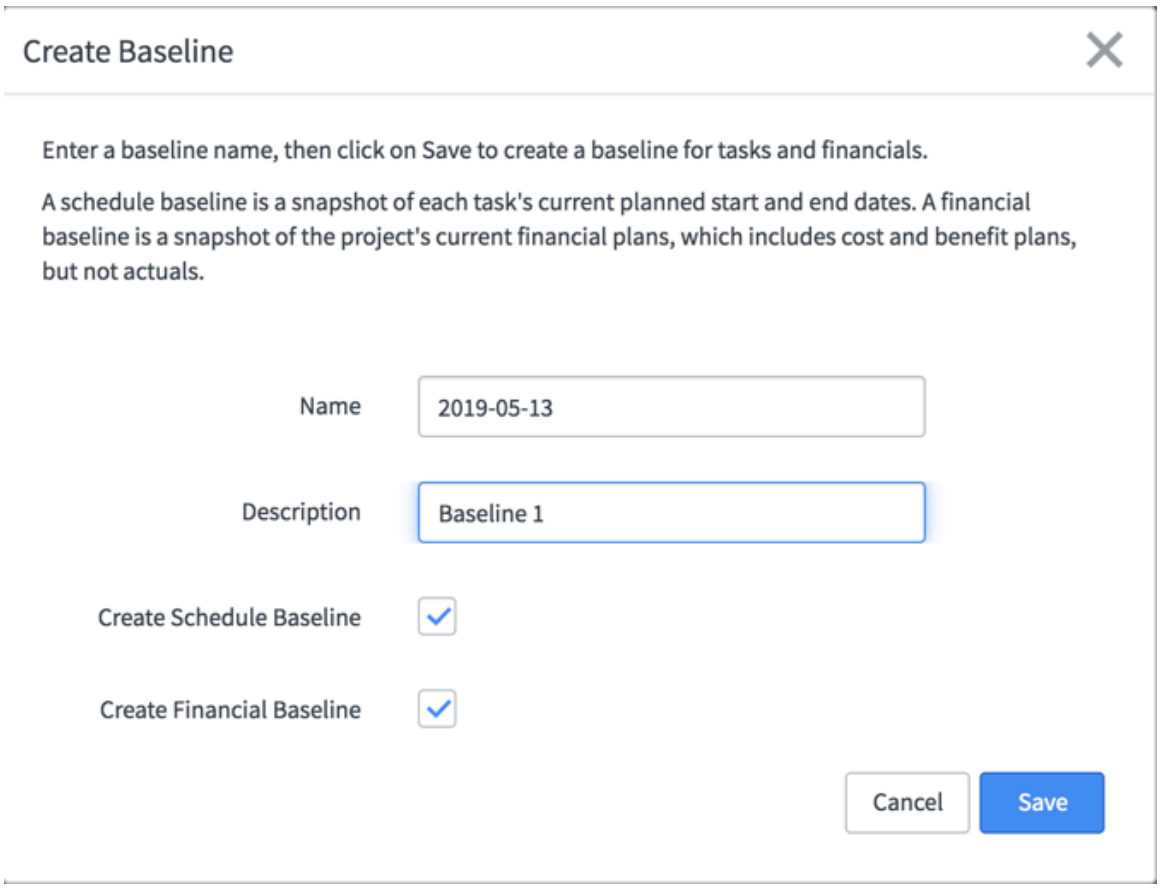
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Criar linha de base

Uma linha de base de tarefa planejada é um registro das horas de início e término da tarefa planejada em um determinado momento.

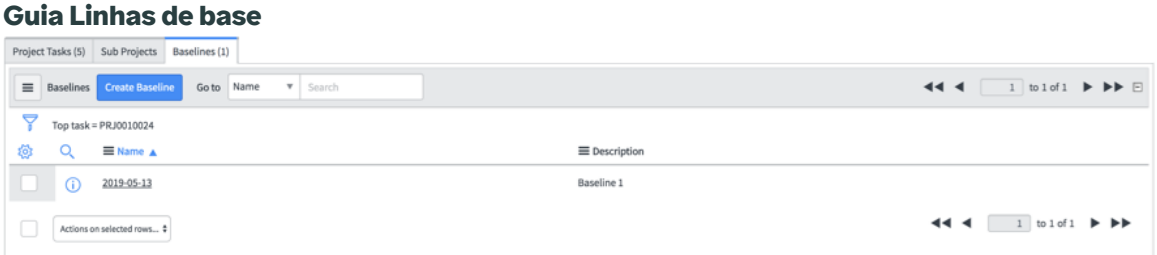
Para criar linhas de base, navegue até o formulário da principal tarefa planejada e selecione o link relacionado **Criar uma linha de base** :

Criar linha de base



Para exibir as linhas de base, configure as listas relacionadas para adicionar uma lista relacionada de linhas de base:

Guia Linhas de base



A linha de base pode ser exibida em um Gráfico de Gantt usando o link relacionado.

Medir tempo e esforço

A tabela Tarefa planejada [planned_task] fornece campos padrão para rastrear a duração e o esforço.

A duração mede o tempo do início até a data de término. O esforço mede as horas de trabalho aplicadas no projeto.

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.

- Duração planejada: a duração projetada da tarefa planejada.
- Duração real: a duração real até o momento da tarefa planejada.
- Duração restante: a duração planejada menos a duração real, que representa o tempo restante projetado.

Esforço

- Esforço planejado: a quantidade projetada de tempo que será gasta na tarefa planejada.
- Esforço real: a quantidade real de tempo que já foi gasta na tarefa planejada.
- Esforço restante: o esforço planejado menos o esforço real, que representa a quantidade de trabalho de projeto restante.
- Percentual concluído: para a tarefa primária, o campo percentual concluído não é editável e é acumulado a partir do percentual de conclusão das tarefas secundárias usando a seguinte fórmula:

  Percentual concluído da tarefa primária = soma (duração planejada das tarefas secundárias * porcentagem concluída das tarefas secundárias) / soma (duração planejada das tarefas secundárias)

  Para uma tarefa secundária, o percentual concluído é inserido manualmente.

Cálculo de data: todas as datas planejadas e reais das tarefas secundárias são acumuladas para a tarefa primária automaticamente. A data de término planejada para uma tarefa secundária é calculada com base na data de início planejada e na duração planejada. Se o início real estiver presente, a data de término planejada será calculada a partir da data de início real e da duração planejada.

Dependências: todos os tipos de dependências de tarefa, exceto dependências externas, são compatíveis com as tarefas planejadas. Para obter mais informações sobre vários tipos de dependência, consulte Relacionamentos e dependências de tarefas de projeto .

Campos importantes da tabela de tarefas planejadas

A tabela Tarefa planejada tem esses campos.

Campos importantes da tabela de tarefas planejadas

Rótulo	Nome	Tipo	Descrição
Custo real	work_cost	moeda	O custo real da tarefa planejada, a ser comparado com o custo Estimado.
Duração real	work_duration	glide_duration	A duração real (da hora de início à hora de término) do trabalho na tarefa planejada, a ser comparada com a Duração planejada.
Esforço real	esforço_trabalho	glide_duration	O tempo real gasto no trabalho, a ser comparado ao esforço planejado.
Caminho crítico	critical_path	booliano	
Custo estimado	custo	moeda	Uma estimativa do custo da tarefa planejada, a ser comparada com o custo real.
Descrição de HTML	html_description	html	Um campo de descrição que aceita marcação de 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.

Campos importantes da tabela de tarefas planejadas

Rótulo	Nome	Tipo	Descrição
Porcentagem de conclusão	percent_complete	decimal	Uma porcentagem do esforço concluído. Gerado usando os campos Esforço planejado e Esforço real.
Duração planejada	duração	glide_duration	O período de tempo estimado (da hora de início à hora de término) da tarefa planejada.
Esforço planejado	esforço	glide_duration	A quantidade estimada de tempo gasto trabalhando na tarefa planejada.
Data de término planejada	end_date	glide_date_time	A data e hora estimadas para o término da tarefa planejada.
Data de início planejada	start_date	glide_date_time	A data e hora estimadas para o início da tarefa planejada.
Duração restante	restante_duração	glide_duration	A diferença na duração planejada e real, representando o tempo restante para a tarefa planejada.
Esforço restante	restante_esforço	glide_duration	A diferença no esforço planejado e real, representando a quantidade de tempo de trabalho restante para a tarefa planejada.
Acúmulo	acúmulo	booliano	Campo somente leitura gerenciado pelo sistema que identifica a tarefa como tendo tarefas secundárias. Uma tarefa de acúmulo tem vários campos calculados a partir dos secundários, portanto, esses campos são somente leitura.
Restrição de tempo	time_constraint	Cadeia de caracteres	Uma descrição das restrições de tempo que se aplicam à tarefa planejada.
Tarefa principal	tarefa_principal	referência (planned_task)	Quando diferentes tarefas planejadas são empilhadas em uma hierarquia, este campo é preenchido com a tarefa primária de nível mais alto. Por exemplo, se o Projeto A tiver um Projeto secundário B e o Projeto B tiver um Projeto secundário C, a Tarefa principal do Projeto C será o Projeto A. O campo Tarefa principal do Projeto A ficará em branco.
Data de início real	início_trabalho	glide_date_time	A data real em que o trabalho começa na tarefa planejada.
Data de término real	work_end	glide_date_time	A data real em que o trabalho termina na tarefa planejada.

Scripts de tarefa planejada

Várias regras de negócios e uma inclusão de script determinam o cálculo dinâmico de campos de Tarefa planejada cruciais.

Scripts de Tarefa Planejada

Regra de negócios	Descrição
Definir valor de início de trabalho real	Define a data de início real da tarefa planejada quando o estado é definido como o estado de trabalho 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.

Scripts de Tarefa Planejada

Regra de negócios	Descrição
Definir dados de fechamento em inativo	Define os dados de fechamento da tarefa planejada quando a tarefa se torna inativa.
Recalcular	Recalcula os campos de programação de tarefa planejada quando um dos campos de programação é alterado.
Eventos globais de tarefa planejada	Gera um evento global para cada inserção ou atualização de registro de tarefa planejada. Para obter mais informações, consulte Eventos globais .
Atualizar esforço real primário	Agrega o esforço real da tarefa secundária para a tarefa primária.
Atualizar esforço primário	Agrega o esforço planejado da tarefa secundária para a tarefa primária.
Atualizar percentual primário concluído	Agrega o percentual concluído da tarefa secundária para a tarefa primária.
Validar duração	Valida se o valor no campo de duração planejada não é 0 ou negativo.
Validar percentual de conclusão	Valida se o valor no campo Percentual concluído está entre 0 e 100.
Validar término do trabalho antes do início do trabalho	Valida que a data de término real não é anterior à data de início real.
Definir tarefa principal	Define as principais tarefas para manter a hierarquia de tarefas.
Definir tarefa principal em secundárias	Define as principais tarefas nas tarefas secundárias para manter a hierarquia das tarefas.

Hierarquia de tarefa planejada

A ferramenta **Hierarquia de tarefas** disponível para Tarefa planejada exibe o relacionamento entre as tarefas planejadas primárias e secundárias.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pronta para uso, a ferramenta **Hierarquia de tarefas** está disponível no Project e no Release Management.

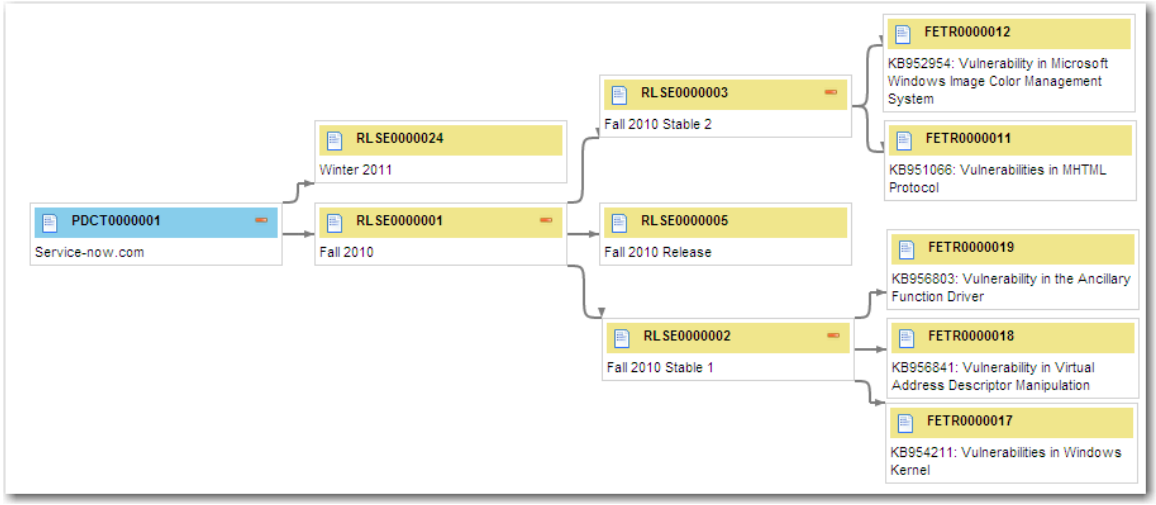
Diferentes tabelas de **tarefas planejadas** têm diferentes ações de IU para iniciar a hierarquia de tarefas:

- Para exibir a hierarquia de um projeto, navegue até o use a ação do menu de contexto **Hierarquia de tarefas**.
- Para exibir a hierarquia de um produto na versão v2, navegue até o produto e clique no link relacionado **Hierarquia** de produtos.
- Para exibir a hierarquia de uma versão na versão v2, navegue até a versão e clique no link relacionado **Hierarquia** de versões.

Tradução automática

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

Hierarquia de Rm2



A hierarquia de tarefas pode ser adicionada a qualquer tabela de tarefas planejada:

Procedimento

1. Navegando até **IU do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Selecionar uma das ações de IU da Hierarquia de tarefas existentes (por exemplo, **Hierarquia de tarefas** se a Gestão de projetos estiver ativada).
3. Altere a tabela para a tabela desejada, renomeie a Ação de IU, se apropriado, e insira.

   A hierarquia agora deve estar disponível como uma Ação de IU no formulário da nova tabela.

Configurar acúmulo para campos de tarefa planejada

Você pode configurar os campos de tarefa planejada para acumular os valores de campos na entidade primária.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os seguintes campos são configurados para acumular para qualquer tarefa planejada e derivados de tarefa planejada:

Custo, **Orçamento**, **Esforço**, **Data real , Dataplanejada**, **Duração**, **Percentual concluído**

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra a tabela **Rollup de tarefas planejadas**.
3. Nos Links relacionados, clique em **Mostrar lista**.
4. Clique em **Nova**.
5. Preencha o formulário de Rollup de tarefa planejada (consulte a tabela).
6. Clique em **Enviar**.

Campos de formulário de acúmulo de tarefa planejada

Campo	Descrição
Secundário(a)	Selecione a tabela que você deseja incluir ou 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.

Campo	Descrição
Campo	Selecione o nome da coluna que você deseja incluir ou excluir.
Navegador	A coluna de referência do primário para a qual o valor deve ser acumulado.
Primário	Selecione a tabela primária.
Aplicação	Valor gerado automaticamente.
Acúmulo	Marque a caixa de seleção para permitir o acúmulo. Deixe o campo desmarcado para excluir o campo do acúmulo.

Criar relações de tarefa de muitos para muitos

Por padrão, as tarefas podem ser relacionadas entre si usando um relacionamento primário/secundário, como um problema com um grupo de incidentes secundários ou uma solicitação de catálogo com um grupo de tarefas do catálogo secundário.

No entanto, pode ser útil registrar exatamente a natureza do relacionamento entre os registros de tarefa. Quando ativado, o plug-in Many-to-Many Task Relations permite que os administradores definam relacionamentos entre diferentes tarefas.

Solicitar relações de tarefa muitos para muitos

O plug-in Many to Many Task Relations está incluído em vários plug-ins. Você pode solicitar a ativação do plug-in sozinho.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

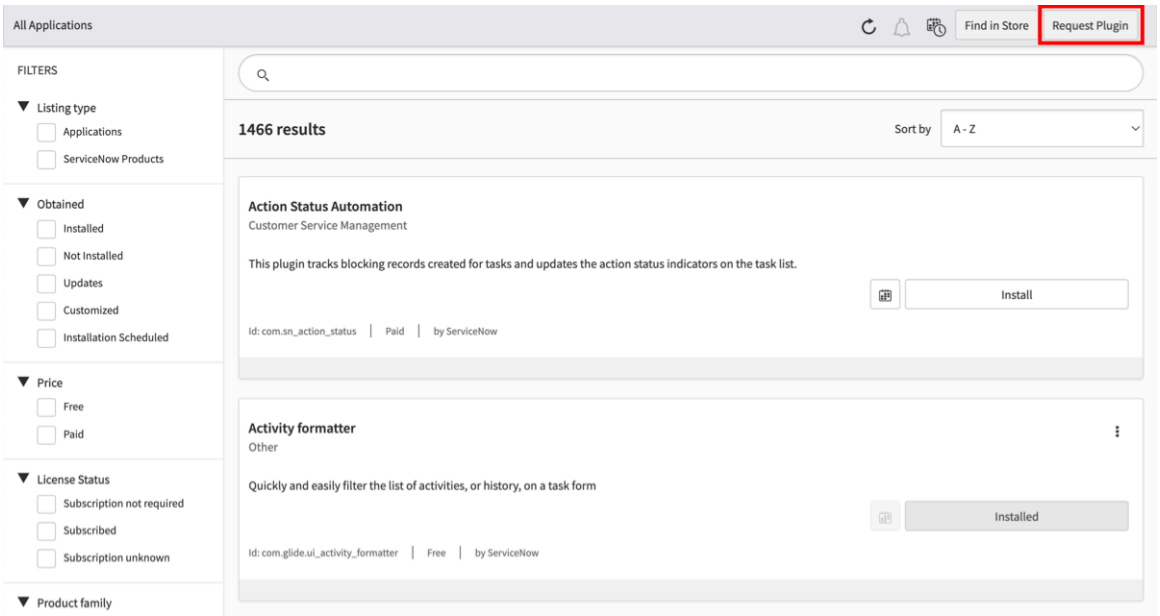
- Tarefa planejada
- Gestão de serviços de campo
- Gestão de projetos
- Governança, risco e conformidade

Procedimento

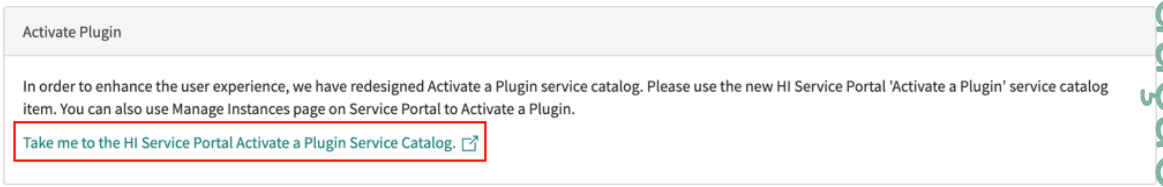
1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

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

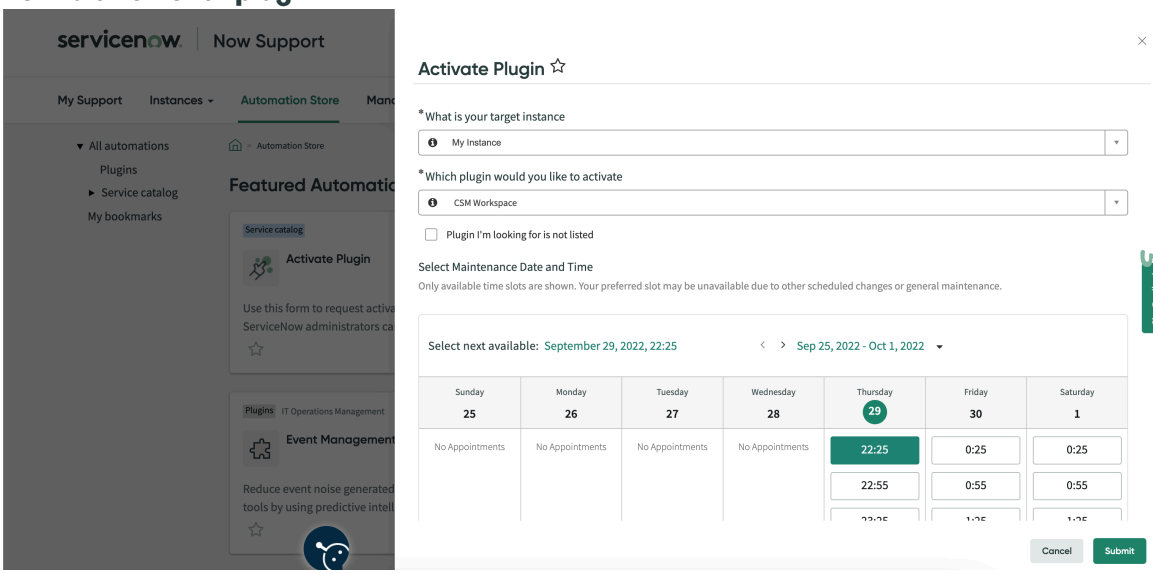
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas 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 Solicitar um plug-in do artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Manifesto de plug-in

Quando o plug-in é ativado, a aplicação Relacionamentos entre tarefas está disponível com determinados módulos.

Relacionamentos entre tarefas

Módulo	Descrição
Tipos de Relação da Base de Conhecimento	Contém as definições para os tipos possíveis de relacionamentos entre artigos de conhecimento e tarefas.
Relacionamentos da Base de Conhecimento	Exibe todos os relacionamentos definidos entre tarefas e artigos de conhecimento existentes.
Tipos de relacionamentos	Contém as definições para os tipos possíveis de relacionamentos entre 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.

Relacionamentos entre tarefas

Módulo	Descrição
Relacionamentos	Contém todos os relacionamentos definidos entre as tarefas existentes.

Os seguintes tipos de relação estão disponíveis por padrão:

- A solução está documentada em::Documentando a solução para
- Causado por:: Causas
- Contém::Tarefa de
- Documentação da solução para::Solução está documentada em
- Investigado por::Investiga
- Correção permanente para::Permanentemente corrigido por
- Relacionado a: Relacionado a
- Solicitando:: Solicitado por
- Resolvido por::Resolve

Definir um tipo de relacionamento

Crie códigos de tipo que definam o relacionamento entre as tarefas primárias e secundárias.

Antes de Iniciar

O plug-in Many to Many Task Relations deve ser ativado primeiro. Para saber mais, consulte Solicitar relações de tarefa muitos para muitos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relacionamentos entre Tarefas** > **Tipos de Relação** e selecione **Novo**.
2. Preencha os campos *Descritor* primário e *Descritor* secundário com uma descrição resumida do relacionamento entre as duas tarefas, como um descritor primário de *Causado por* e um descritor secundário de *Causas*.
3. Selecione e mantenha pressionada (ou clique com o botão direito do mouse) a barra de cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   O campo *Nome* é preenchido automaticamente com os descritores Primário e Secundário.

Defina um relacionamento da tarefa permitido a partir do registro do tipo de relacionamento da tarefa

É possível definir Relacionamentos da tarefa permitidos no registro Tipo de relacionamento da tarefa.

Procedimento

1. Role para baixo até a lista relacionada e selecione **Novo**.
2. Preencha as tabelas primárias e secundárias para definir quais tabelas podem aceitar o relacionamento.
3. **Opcional:** Defina os scripts a serem executados nos campos de script *primário* e *secundário*.

   (Optional) Esses scripts são executados quando um registro primário ou secundário é executado para gerar automaticamente a outra tarefa (secundária ou primária). Esses

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usam o valor atual do novo registro, em oposição ao registro de origem que acionou o script.

4. Selecione **Enviar**.

Modificar o campo exibido

A exibição de lista da Pesquisa de referência define os campos exibidos no campo Relações da tarefa e na interface de edição.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para modificar os campos exibidos:

Procedimento

1. Navegue até um formulário que tenha uma referência à tabela cujos valores de exibição você deseja modificar no campo Relações da tarefa.
2. Clique na lupa para exibir a exibição de lista Pesquisa de referência.
3. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da lista e selecione **Configurar** > **Layout de lista**.

   O layout de lista selecionado é usado como valor de exibição para registros no campo Relações da tarefa.

Botão Marcar como solução

Este botão é adicionado à exibição pop-up da base de conhecimento e é exibido quando você pesquisa a base de conhecimento a partir de um registro de tarefa.

Clicar no botão cria um registro na tabela Relacionamentos de tarefa/base de conhecimento [task_rel_kb] para associar o artigo da base de conhecimento a uma tarefa. Você pode desabilitar este botão marcando o campo ativo como falso na macro de IU "solution_button".

Definir relacionamentos de tarefa com ações de IU

Depois que os relacionamentos da tarefa forem definidos, é possível usar ações de IU para definir o relacionamento da tarefa, já que uma nova tarefa está sendo criada a partir de uma tarefa antiga.

Abaixo estão alguns exemplos.

Aviso:
Esses exemplos podem não funcionar em todas as instâncias. Eles são fornecidos como exemplos ilustrativos.

Exemplos de Ações de IU

Causar um incidente

Esta Ação de IU permite que a equipe de gestão de mudanças registre em log um incidente diretamente da solicitação de mudança e registre que a mudança causou o incidente.

Crie uma Ação de IU na tabela Solicitação de mudança [change_request] e insira o seguinte no script:

```
var inccaus =new GlideRecord("incident");
inccaus.short_description= current.short_description;
inccaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// inccaus.parent = current.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.

```
inccaus.insert();
CauIncident();

gs.addInfoMessage("Incident "+ inccaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(inccaus);



function CauIncident(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= inccaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

Causar um problema

Esta Ação de IU permite que a equipe de gestão de mudanças registre um problema de uma solicitação de mudança e registre que a mudança causou o problema.

Crie uma ação de IU na tabela Solicitação de mudança [change_request] e cole o seguinte script:

```
var probcaus =new GlideRecord("problem");
probcaus.short_description= current.short_description;
probcaus.comments= current.comments.getHTMLValue();
// probcaus.parent = current.sys_id;
probcaus.insert();
CauProblem();

gs.addInfoMessage("Problem "+ probcaus.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(probcaus);



function CauProblem(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= probcaus.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Caused by::Causes");
m2m.insert();}
```

Corrigir um problema

Esta ação de IU permite que uma solicitação de mudança seja gerada a partir de um problema, registrando que a mudança corrige o problema.

Crie uma Ação de IU na tabela Problema [problema] e cole o seguinte código:

```
var fixchg =new GlideRecord("change_request");
fixchg.short_description= current.short_description;
fixchg.comments= current.comments.getHTMLValue();
// fixchg.parent = current.sys_id;
fixchg.insert();
FixChange();
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.addInfoMessage("Change "+ fixchg.number+" created");
action.setRedirectURL(current);
action.setReturnURL(fixchg);



function FixChange(){
var m2m =new GlideRecord('task_rel_task');
m2m.initialize();
m2m.child= current.sys_id;
m2m.parent= fixchg.sys_id;
m2m.type.setDisplayValue("Fixes::Fixed by");
m2m.insert();}
```

Registro de horas Gestão

O recurso de gestão Registro de horas permite que os usuários do registro de horas, como os designados da tarefa, relatem e rastreiem seu tempo para as tarefas atribuídas.

Vídeo que explica como configurar o recurso de controle de horas para projetos, inserir horas e aprovar registros de horas. Assista a este vídeo de cinco minutos para saber mais sobre a configuração do recurso de controle de tempo, inserindo tempo e aprovações.

Registro de horas A gestão trabalha com a tabela de tarefas para registrar o tempo trabalhado em vários tipos de tarefa, como projetos, incidentes, problemas e solicitações de mudança.

Com o recurso de gestão Registro de horas :

- Os usuários do registro de horas podem registrar o tempo trabalhado em uma tarefa usando registros de horas e planilhasde horas. Eles podem enviar seus registros de horas e planilhas de horas para aprovação.
- Registros de horas e planilhas de horas são roteados para aprovação com base nos campos **Aprovador de tempoque não é de projeto e Aprovador de tempo de** projeto na política de planilha de horas do usuário. Os gerentes de usuários com a função de aprovador de registro de horas também podem registrar o tempo e enviar a planilha de horas de seus recursos
- Os aprovadores do registro de horas podem executar as seguintes tarefas:
  - Revise e aprove ou rejeite os registros de horas em uma planilha de horas enviada.
  - Cancele as planilhas de horas ou registros de horas aprovados para devolvê-los aos usuários para correções.
  - Use painéis para exibir relatórios de exceções de registro de horas e planilha de horas e categorizar o tempo relatado pelos usuários.
  - Delegue outro aprovador de registro de horas para processar planilhas de horas de seus recursos quando você não tiver tempo ou estiver indisponível. Observe os seguintes pontos para delegação:
    - Você não pode delegar aprovação somente para um recurso individual.
    - O aprovador do registro de horas delegado não pode delegar ainda mais as aprovações da planilha de horas.

  As funções project_manager e resource_manager contêm a função timecard_approver no sistema de base. No entanto, a função timecard_approver também pode ser usada de forma independente sem essas 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.

- O administrador do registro de horas pode criar e gerenciar políticas de planilha de horase também pode aprovar ou rejeitar por exceção e processar as planilhas de horas. O administrador do registro de horas também pode criar ou editar registros de horas de qualquer usuário se os registros de horas estiverem no estado Pendente ou Rejeitado.

Nota:
O Registro de horas Plug-in de gestão é necessário para usar registros de horas. Alguns dos procedimentos exigem o recurso de gerenciamento de projetos, que ativa os registros de horas automaticamente. Para obter mais informações, consulte Project Management (com.snc.financial_planning_pmo).

Domain Separation em Registro de horas Management

Aseparação de domínio fornece isolamento de dados completo para usuários específicos do domínio. A Time Card Management é compatível com Domain Separation no nível **Somente dados**.

Ativar Time Card Management

Os administradores podem ativar o plug-in Registro de horas Management (com.snc.time_card). O plug-in também ativa o plug-in Performance Analytics - Content Pack - Project Portfolio Suite Dashboards (com.snc.pa.time_card). No entanto, você precisa de uma licença Performance Analytics para usar os painéis.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
O plug-in Registro de horas Management também é ativado como parte do plug-in padrão do PPM (com.snc.financial_planning_pmo).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

Políticas de planilha de horas

As políticas de planilha de horas contêm as políticas às quais uma planilha de horas ou um registro de horas deve aderir.

Por padrão, a política de planilha de horas padrão está disponível com o sistema. Como administrador de registro de horas, você pode criar várias políticas de planilha de horas com base em diferentes requisitos e fluxos de trabalho em sua organização. Por exemplo, especifique uma política de planilha de horas para cada departamento ou equipe e atribua usuários apropriados a eles.

Tradução automática

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

As políticas de planilha de horas também fornecem a capacidade de especificar o fluxo de trabalho de aprovação apropriado para tarefas de projeto e não de projeto.

Uma política de planilha de horas pode ser definida como uma política padrão. A política padrão é uma política de planilha de horas global que se aplica a todos os usuários que não estão atribuídos a nenhuma outra política de planilha de horas. Somente uma política de planilha de horas pode ser definida como padrão.

Navegar até **Planilhas de horas** > **Administração** > **Políticas de planilha de horas** para exibir a lista de políticas de planilha de horas.

Criar uma política de planilha de horas

Como administrador de registro de horas, você pode criar uma política de planilha de horas para definir os requisitos para que os usuários de registro de horas registrem seu tempo trabalhado. Os aprovadores do registro de horas devem revisar e processar planilhas de horas de acordo com a política de planilha de horas aplicável.

Antes de Iniciar

Função necessária: timecard_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Planilhas de horas** > **Administração** > **Políticas de planilha de horas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Política de planilha de horas

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da política.
Permitir registros de horas em branco	Opção para habilitar o envio de registros de horas em branco para aprovação. Por padrão, esta opção não está selecionada.
Criar registro de horas automaticamente na atualização de tarefa planejada	Opção para criar um registro de horas automaticamente ao atualizar uma tarefa planejada, se as seguintes condições forem verdadeiras: ○ Você é um usuário de registro de horas ○ Você foi atribuído à tarefa por meio do campo **Atribuído a** ou **Lista de designados adicionais** ○ A tarefa não está em um estado pendente. Por padrão, esta opção não está selecionada.
Preencher registro de horas automaticamente com entradas de tempo de trabalho	Opção para preencher registros de horas automaticamente ao inserir hora no campo **Tempo trabalhado** no formulário de tarefa. Se um registro de horas não existir para a tarefa, um será criado quando o tempo trabalhado for atualizado se as seguintes condições forem 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.

Campo	Descrição
	◦ Você é um usuário de registro de horas. ◦ Você foi atribuído à tarefa por meio do campo **Atribuído a** ou **Lista de designados adicionais**. Por padrão, esta opção não está selecionada.
Criar registros de horas automaticamente toda semana	Opção para gerar registros de horas automaticamente todas as semanas por meio de um trabalho programado para todos os usuários atribuídos à política de planilha de horas. Os registros de horas são gerados com base nas atribuições de tarefa planejadas e nos planos de recursos alocados dos usuários. Por padrão, esta opção está selecionada.
Atualizar as horas efetivas e o custo em plano de recursos/ relatórios	Opção para atualizar as horas reais e o custo real do plano de recursos associado com base nas horas inseridas no registro de horas aprovado. Quando selecionado, você pode associar um plano de recursos relacionado à tarefa selecionada ao registro de horas das seguintes maneiras: ◦ Se a tarefa tiver vários planos de recursos, você poderá selecionar o plano apropriado. ◦ Se a tarefa tiver um plano de recursos, esse plano será selecionado por padrão. As horas da entrada do registro de **horas e a taxa de recurso por hora são usadas para atualizar os valores de Hora real** e **Custo real** do plano de recursos associado. **Nota:** Se a tarefa não tiver um plano de recursos, os registros associados atualizarão o projeto correspondente. Por padrão, esta opção não está selecionada.
Permitir cancelamento	Opção para habilitar a ação de cancelamento em uma planilha de horas ou registro de horas depois que ela for aprovada e processada. Por padrão, esta opção está selecionada.
Períodos de cancelamentos permitidos (dias)	Número de dias em que você pode cancelar uma planilha de horas ou registro de horas. Este campo aparece quando a opção **Permitir cancelamento** é selecionada. O valor padrão é 30.
A semana começa	Dia de início da semana para a planilha de 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.

Campo	Descrição
	O valor padrão é domingo. **Nota:** Para obter mais informações sobre como filtrar planilhas de horas usando este campo, consulte o artigo KB0852458 em Now Support Base de conhecimento.
Máximo de horas por dia	Número máximo de horas que podem ser inseridas a cada dia em uma planilha de horas. O valor padrão é 24. Definir este campo como -1 permite que o recurso insira: ◦ Um valor de 0 a 24 para as horas trabalhadas em cada dia ◦ Um valor negativo para corrigir os registros de horas inseridos anteriormente.
Número máximo de horas por semana	Número máximo de horas permitidas em uma semana em uma planilha de horas. O valor do total de horas de uma semana em uma planilha de horas é a soma de horas inseridas por dia dessa semana. Se definido como -1, o total de horas permitidas por semana será de até 168 (24 x 7) horas. O valor padrão é 40.
Aprovador de tempo que não é de projeto	Tipo de aprovação necessário quando você envia um registro de horas que tem uma tarefa não relacionada ao projeto atribuída. ◦ **Automático**: o registro de horas é aprovado automaticamente quando enviado. ◦ **Gerenciador de usuários**: o registro de horas é roteado para o gerenciador de usuários para aprovação quando enviado. O gerente de usuários tem a função de aprovador do registro de horas e também é selecionado como o gerente do usuário do registro de horas no formulário Usuário. ◦ **Nenhum**: um usuário com a função timecard_admin pode aprovar registros de horas quando enviado.
Aprovador de tempo de projeto	Tipo de aprovação necessário quando você envia um cartão de ponto que tem a tarefa de projeto. ◦ **Automático**: o registro de horas é aprovado automaticamente quando enviado. ◦ **Gerente de projeto**: os registros de horas de uma tarefa de projeto são roteados para o respectivo gerente de projeto para aprovação quando enviados. O gerente de projeto é selecionado na tarefa para a qual você está enviando o tempo. ◦ **Gerenciador de usuários**: os registros de horas são roteados para o gerenciador de usuários para aprovação quando enviados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ **Ambos**: os registros de horas são roteados para o gerente de usuários e o gerente de projeto para aprovação quando enviados. Um registro de horas permanece no estado Enviado quando apenas um dos aprovadores aprova o registro de horas. ○ **Nenhum**: um usuário com a função de administrador time_card pode aprovar registros de horas. **Nota:** ○ O gerente de projeto e o gerente de usuário podem exibir somente os registros de horas que são roteados a eles para aprovação. ○ Se o gerente de usuários ou o gerente de projeto mudar enquanto o registro de horas ainda não tiver sido aprovado, o sistema atualizará automaticamente o aprovador do registro de horas. ○ Se o nome do gerente de projeto ou do gerente de usuário não estiver preenchido no respectivo formulário, um usuário com a função de administrador time_card poderá aprovar registros de horas.
Permitir vários tipos de taxa	Opção para fornecer um tipo de taxa em um registro de horas a ser usado durante a geração de linha de despesa. Quando esta opção é selecionada, o campo **Tipo de taxa** é exibido no formulário Registro de horas para permitir a seleção de um tipo de taxa. Para obter mais informações, consulte Tipo de taxa na tabela de valores de trabalho .
Tipo de taxa padrão	Tipo de taxa usado por padrão para o registro de horas. Se você selecionar nenhum, a opção de tipo de taxa padrão será usada. Este campo aparece quando a caixa de seleção **Permitir vários tipos de taxa** está marcada.
Política padrão	Opção para definir a política de planilha de horas como padrão. A política padrão é uma política de planilha de horas global que se aplica a todos os usuários que não estão atribuídos a nenhuma outra política de planilha de horas. Somente uma política de planilha de horas pode ser definida como padrão. Uma política de planilha de horas definida como padrão não pode ser excluída. Você deve primeiro definir outra política como padrão.

4. 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.

O que Fazer Depois

- Defina a política de planilha de horas como a política padrão, se necessário.
- Atribua a política de planilha de horas aos usuários.

Definir uma política de planilha de horas como padrão

Como administrador de registro de horas, você pode definir uma política de planilha de horas como padrão. A política padrão é uma política de planilha de horas global que se aplica a todos os usuários que não estão atribuídos a nenhuma outra política de planilha de horas.

Antes de Iniciar

Função necessária: timecard_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Somente uma política de planilha de horas pode ser definida como padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Planilhas de horas** > **Administração** > **Políticas de planilha de horas**.
2. Abra o registro de política de planilha de horas.
3. Clique no link relacionado **Definir como padrão**.

Nota:
O link relacionado aparece somente para uma política de planilha de horas que ainda não esteja definida como a política padrão.

Resultado

A opção **Política padrão** no formulário de registro é selecionada para indicar que a política de planilha de horas atual está definida como padrão. A opção **Política padrão** na política de planilha de horas padrão anterior é desmarcada.

Você não pode excluir uma política de planilha de horas padrão. Você deve primeiro marcar outra política como padrão para excluir a política padrão atual.

Atribuir uma política de planilha de horas a um usuário

Como administrador de registro de horas, você pode atribuir uma política de planilha de horas a um usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: timecard_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir apenas uma política de planilha de horas a um usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Planilhas de horas** > **Administração** > **Políticas de planilha de horas**.
2. Abra o registro de política de planilha de horas.
3. Na lista relacionada **Usuários**, clique em **Editar**.
4. No formulário Editar membros, mova os usuários para a **Lista** de usuários.
5. 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.

Resultado
Os usuários selecionados aparecem na lista relacionada **Usuários**. A política de planilha de horas é atribuída aos usuários selecionados.

Criar um tipo de taxa

Você pode criar tipos de taxa usando o recurso Tipos de taxa.

Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A funcionalidade de tipo de taxa é usada para categorizar diferentes tipos de trabalho. Por exemplo, Padrão versus Hora extra. Ele também pode instruir o produto de terceiros sobre a natureza do trabalho realizado.

Por exemplo:

- Um usuário faz hora extra durante o dia e deve diferenciar o horário padrão de horas extras.
- Um técnico pode ser pago com uma taxa maior de acordo com os tipos diferentes de trabalho envolvidos na execução de uma tarefa.
- Uma tarefa de reparo de dispositivo poderá ser cobrada a uma taxa na primeira hora e uma taxa diferente para o restante das horas.
- Uma chamada de serviço pode durar quatro horas, durante as quais equipamentos especializados são usados por uma hora. A empresa deve capturar o uso do equipamento especializado para fins que vão desde faturamento adicional até conformidade jurídica ou acompanhamento de garantia.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Planilhas de horas** > **Administração** > **Tipos de Taxa**.
2. Clique em **Novo** e preencha o formulário.
3. Clique em **Enviar**.

Resultado

- O tipo de taxa é exibido na lista **Tipos de taxa**.
- O tipo de taxa, se ativo, também será exibido no campo **Tipo de taxa** no formulário Tabelas de valores de trabalho, no formulário Tempo trabalhado, no formulário Registro de horas e no Portal de planilha de horas.

Portal da planilha de horas

O Portal de planilha de horas categoriza e exibe todas as tarefas atribuídas em uma única exibição para uma determinada semana. O portal permite que você registre o tempo gasto em tarefas diárias e envie a planilha de horas em uma única ação.

O Portal de planilha de horas funciona com a tabela de tarefas para registrar o tempo gasto em vários tipos de tarefa, como projetos, incidentes, problemas e solicitações de mudança. Ele fornece um detalhamento completo da hora inserida para a tarefa, as categorias de tarefa e os dias da semana. Ele permite que você:

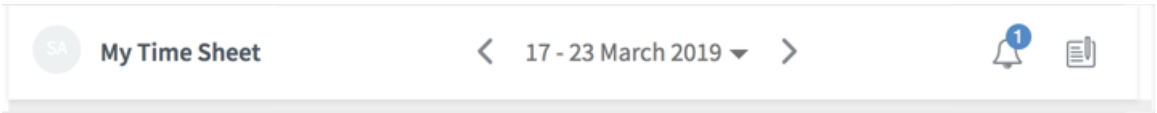
Tradução automática

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

- Gere registros de horas para projetos atribuídos ou tarefas de projeto.
- Copie registros de horas de uma planilha de horas anterior.
- Pesquise e crie um registro de horas para uma tarefa que não seja exibida na lista de tarefas atribuídas.
- Edite, exclua ou adicione anotações a um registro de horas.
- Envie, aprove, rejeite e cancele uma planilha de horas.
- Exibir notificações das planilhas de horas ou registros de horas enviados, rejeitados e cancelados.

O portal da planilha de horas é composto pelas seguintes seções:

Cabeçalho



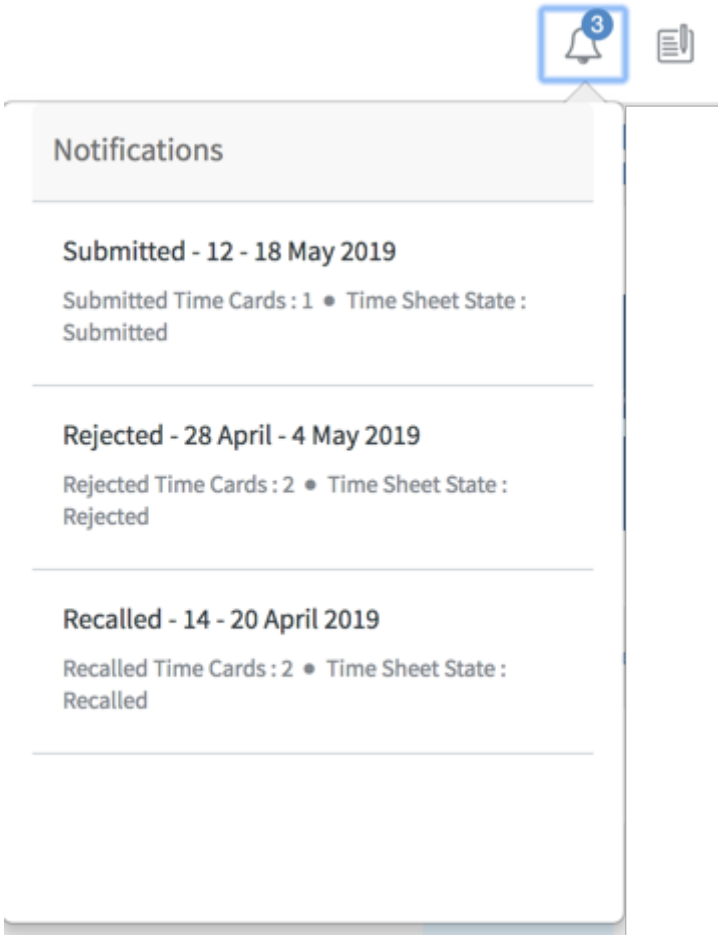
O cabeçalho do portal da planilha de horas:

- Exibe um intervalo de datas da planilha de horas da semana selecionada e fornece opções para navegar até a planilha de horas da semana anterior ou da próxima.
- Fornece um calendário junto com o intervalo de datas. Clicar em uma data no calendário exibe a planilha de horas da semana da data selecionada.
- Fornece um link para navegar até a planilha de horas da semana atual quando uma planilha de horas diferente estiver sendo exibida.
- Fornece uma opção em **Minha planilha de horas** que permite abrir e editar as planilhas de horas de seus recursos. A opção está disponível somente para um gerente de usuários.
- Fornece uma opção para exibir a planilha de horas na exibição de formulário usando o ícone de exibição de formulário de planilha de (ícone de exibição de formulário de planilha de 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.

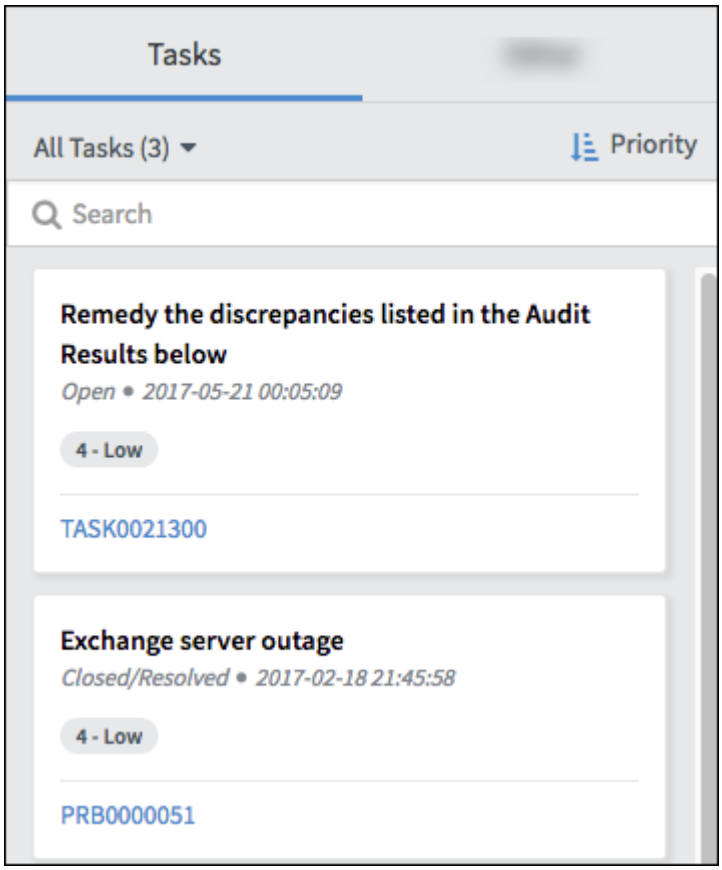
- Exibe as notificações das planilhas de horas enviadas, rejeitadas e canceladas no ícone mostrar notificações (ícone). Cada entrada exibe o número de registros de horas e seu estado. Clique em um item de notificação para abrir a planilha de horas.



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.

Tarefas



A guia **Tarefas** exibe suas tarefas atribuídas como cartões. Cada cartão fornece informações sobre uma tarefa, como descrição resumida, estado, data e hora da última atualização e prioridade. As tarefas são derivadas das seguintes condições de filtro:

- Todos os incidentes, problemas ou solicitações de mudança atribuídos que estão ativos.
- Todos os incidentes, problemas ou solicitações de mudança atribuídos que são encerrados na semana selecionada.
- Todas as tarefas para as quais você está alocado durante a semana selecionada.
- Todos os projetos atribuídos ou tarefas de projeto que estão ativos durante a semana selecionada. O projeto ou as tarefas de projeto são derivados das seguintes condições:
  - Um projeto ou tarefa de projeto que foi iniciado e sua data de início real é anterior ao final da semana selecionada.
  - Um projeto ou tarefa de projeto foi encerrado e sua data de término real é após o início da semana.
  - Quando não há datas reais para um projeto, as datas planejadas do projeto devem ocorrer dentro da semana selecionada.
- Todas as histórias ativas atribuídas a você.
- Todas as tarefas de scrum ativas atribuídas a você ou encerradas na semana selecionada.
- Todos os planos de testes ativos atribuídos a você.
- Todos os defeitos e melhorias ativos atribuídos a você ou encerrados na semana 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.

Nota:
Se o plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice) estiver ativado, as tarefas atribuídas que estão ativas e encerradas na semana selecionada também serão derivadas das seguintes tabelas:

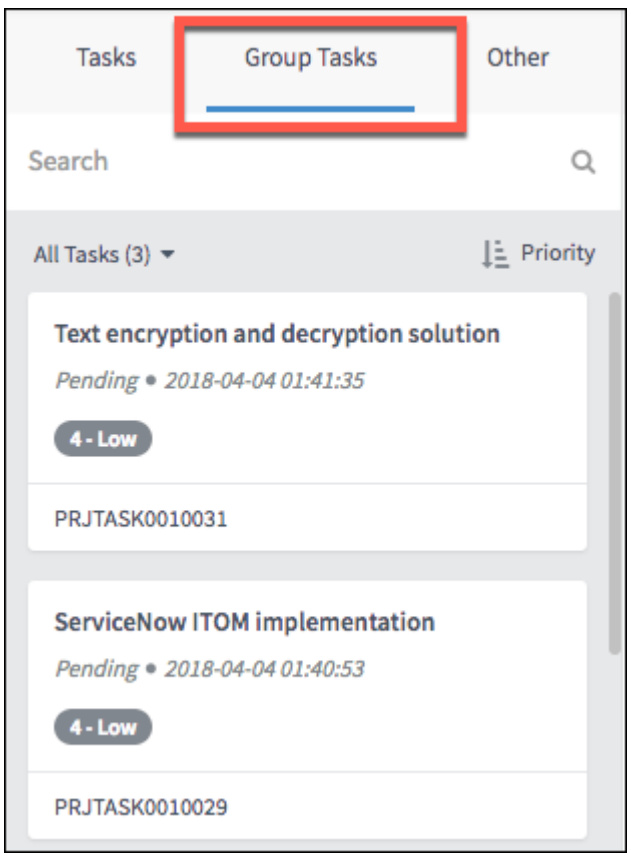
- Caso [sn_customerservice_case]
- Ordem de serviço [wm_order]
- Tarefa de ordem de serviço [wm_task]

Na guia **Tarefas**, você pode executar as seguintes operações:

- Digite uma palavra-chave no campo de pesquisa para exibir somente os cartões com detalhes que correspondam à palavra-chave.
- Classifique os cartões em ordem crescente ou decrescente com base na prioridade, independentemente do tipo de tarefa.
- Exiba cartões com base em uma categoria, como projetos, tarefas de projeto, incidente, problema, mudança, defeito, aprimoramento, planos de teste e tarefas de scrum.
- Crie registros de horas para tarefas atribuídas. Consulte Crie registros de horas e registre o tempo por meio do portal da planilha de horas.

Nota:
Políticas de planilha de horas aplique ao criar ou editar um registro de horas.

Tarefas de grupo

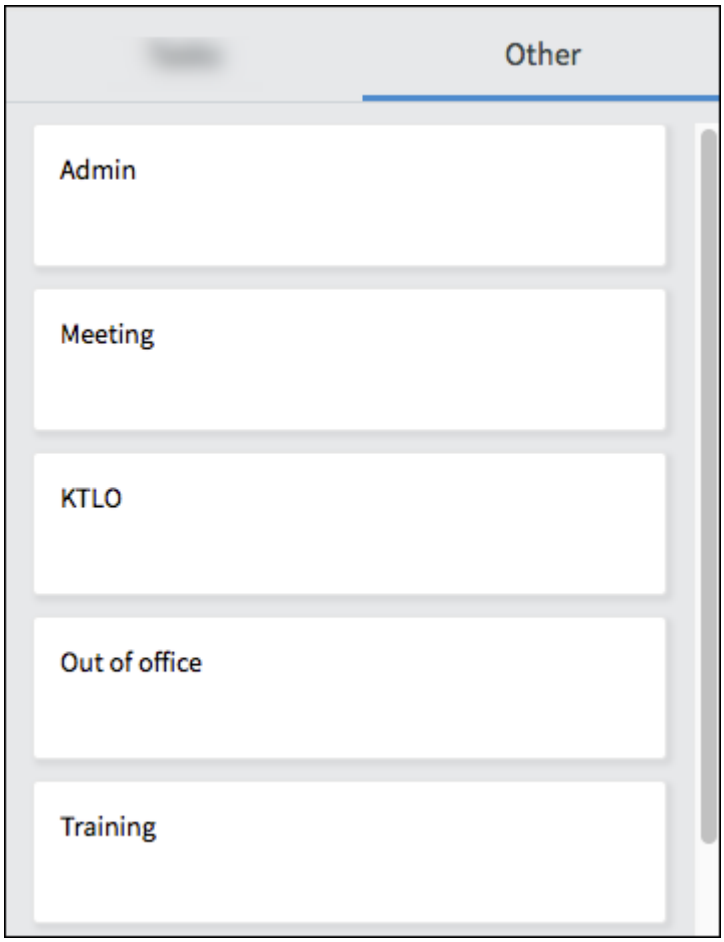


Tradução automática

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

A guia **Tarefas de grupo** exibe as tarefas atribuídas ao seu **grupo de atribuição**. As tarefas do grupo são exibidas como cartões na guia. Um cartão fornece informações sobre a tarefa, como descrição resumida, estado, data e hora da última atualização e prioridade.

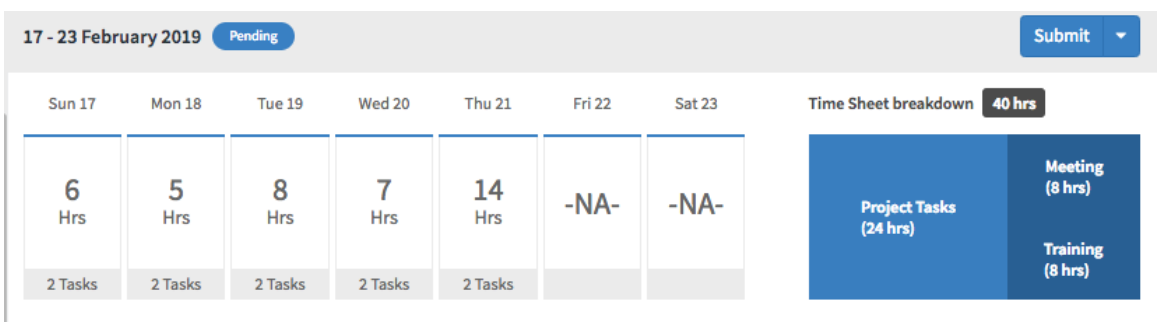
Outro



A guia **Outro** exibe cartões usados para registrar tempo para trabalho operacional, como administração, reunião e KTLO.

Nota:
A lista de categorias no registro de horas controla a lista de cartões exibidos na guia **Outro**. Se um administrador marcar qualquer uma das categorias como inativa nos registros de horas, essas categorias não serão exibidas na guia **Outros**.

Planilha de horas



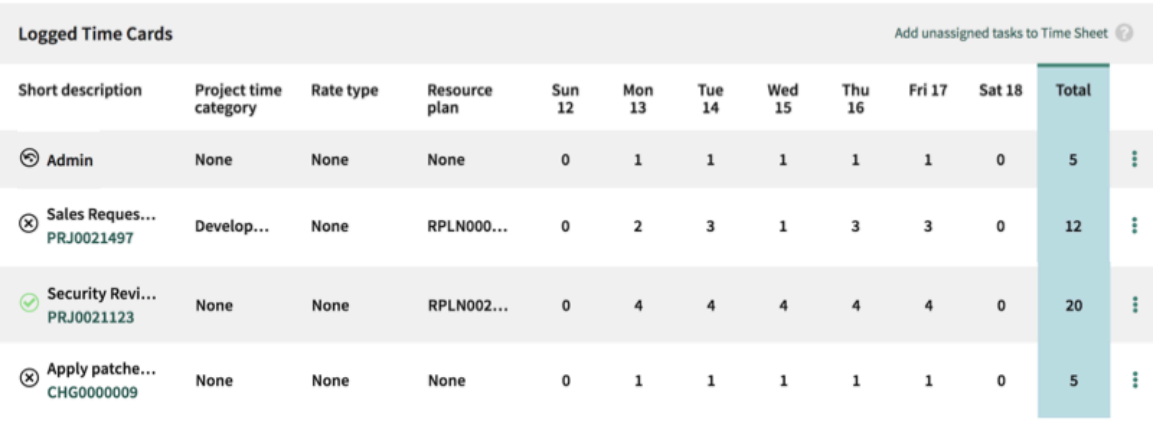
A seção de planilha de horas:

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.

- Exibe o intervalo de datas da planilha de horas da semana selecionada.
- Indica o estado da planilha de horas que está sendo exibida.
- Exibe o número total de tarefas e horas que você inseriu para cada dia de uma semana. Quando você clica em um dia na planilha de horas, a coluna desse dia é realçada nas seções **Planilha de horas** e Registro de **horas registradas**. O primeiro dia exibido na seção Planilha de horas é baseado no valor especificado no campo A **semana começa em** na Política de planilha de horasdos usuários. Por exemplo, se o campo A **semana começa em** estiver definido como Sexta-feira, a seção Planilha de horas começará com Sexta-feira.
- Indica o número total de horas que você inseriu na planilha de horas. O detalhamento da planilha de horas também exibe um detalhamento das horas inseridas pelo usuário em diferentes categorias de trabalho, como tarefas de projeto, administração, reunião, tarefas de acompanhamento ou solicitações de mudança.
- Fornece opções que permitem enviar uma planilha de horas e copiar registros de horas de uma planilha de horas anterior. Para um aprovador, estão disponíveis opções para aprovar ou rejeitar uma planilha de horas enviada e cancelar uma planilha de horas processada.

Registro de horas conectados



Cada linha na seção Registros de horas registrados representa uma entrada de registro de horas para uma determinada semana. Ele tem detalhes como ícone para o estado do cartão de ponto, descrição resumida da tarefa, categoria de tempo do projeto, tipo de taxa, plano de recursos e tempo registrado. Cada linha do registro de horas contém opções que permitem editar, excluir ou adicionar anotações a um registro de horas. Para obter mais informações, consulte Crie registros de horas e registre o tempo por meio do portal da planilha de horas.

Nota:

- A coluna **Tipo de taxa** fica visível somente quando a opção **Permitir vários tipos de taxa** na política de planilha de horas do usuário está selecionada.
- A coluna **Plano de recursos** fica visível somente quando a opção **Atualizar horas e custos reais no plano de recursos/relatórios** na política de planilha de horas do usuário é 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.

O ícone ao lado da descrição resumida de uma linha indica um estado de registro de horas. O ícone de mesclagem (ícone ⚠) em uma linha de registro de horas indica que existe um registro de horas duplicado para a mesma tarefa na planilha de horas e fornece a opção de mesclá-los em um único registro de horas.

Quando não há registros de horas, a seção Registros de horas registrados exibe os botões **Gerar** registros de horas e **Copiar da planilha de horas anterior** para criar registros de horas.

Nota:
O portal da planilha de horas não foi projetado para uso em dispositivos móveis e pode não aparecer conforme mostrado neste documento.

Crie registros de horas e registre o tempo por meio do portal da planilha de horas

Depois de criar registros de horas no portal da planilha de horas, registre a hora nos registros de horas.

Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_ user

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Planilhas de horas** > **Portal da planilha de horas**.
2. Crie registros de horas na seção Registros de **horas registrados** usando qualquer uma das opções a seguir.

   Com base nas configurações do campo **Permitir relatório de registro de horas nas** configurações na guia **Preferências** de um projeto, as opções **Adicionar à planilha de horas** e **Adicionar selecionado à planilha de horas** são exibidas no portal da planilha de horas.

   Se houver um registro de horas duplicado para um cartão de ponto, você poderá mesclar ambos os registros de horas para se tornar um único, exceto para registros de horas no estado processado, aprovado ou cancelado. Um registro de horas duplicado é identificado comparando os valores nos campos **Descrição resumida**, **Estado**, **Tarefa**, **Categoria**, **Tipo de taxa**, **Plano de recursos**ou **Categoria de tempo do projeto** no registro de horas.
3. Na seção Registros de **horas registrados**, registre a hora em um registro de horas.

Enviar planilha de horas por meio do portal de planilha de horas

Depois de atualizar a planilha de horas com o tempo trabalhado para uma determinada semana, envie-a para aprovação.

Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_ user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você envia uma planilha de horas, os registros de horas são verificados em relação à política de planilha de horasatribuída. Se não houver nenhuma política de planilha de horas atribuída, os registros de horas serão verificados em relação à política de planilha de horas padrão. As regras de negócios impedem o envio de uma planilha de horas caso seja encontrada alguma violação.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Planilhas de horas** > **Portal da planilha de horas**.
2. Clique em **Enviar**.
   A planilha de horas passa para o estado Enviado.

Registre o tempo e envie planilhas de horas de seus recursos

Como gerente de usuários, você pode registrar o tempo e enviar a planilha de horas de seus recursos.

Antes de Iniciar

Um gerente de usuários deve ter a função de aprovador de registro de horas para criar e editar registros de horas e enviar a planilha de horas de outros usuários de registro de horas. O gerente de usuários tem uma das funções necessárias e é aquele listado como gerente dos usuários de registro de horas.

Função necessária: timecard_approver

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Planilhas de horas** > **Portal da planilha de horas**.
2. Clique na lista de seleção **Minha planilha de horas** e selecione o usuário para o qual você deseja aprovar ou rejeitar a planilha de horas em **Meus recursos**.

   A seção **Meus recursos** lista os usuários do registro de horas que se reportam a você.

   Nota:
   A lista de seleção com **Minha planilha de horas** está disponível somente para um gerente de usuários.

3. Crie registros de horas e registre o tempo por meio do portal da planilha de horas conforme necessário.
4. Clique em **Enviar**.

Resultado

- A planilha de horas do usuário selecionado passa para o estado Enviado. A política de planilha de horas atribuída ao usuário do registro de horas é usada para validação quando você envia a planilha de horas.
- Todos os registros de horas associados à planilha de horas também são enviados automaticamente e movidos para o estado Enviado.
- Os botões **Aprovar** e **Rejeitar** aparecem na seção Planilha de horas. Os dois botões aparecem somente para um gerente de usuários.

O que Fazer Depois

Depois de enviar a planilha de horas do seu recurso, você pode clicar em **Aprovar** ou **Rejeitar** para aprová-la ou rejeitá-la. Somente os registros de horas roteados para o gerenciador de usuários são aprovados ou rejeitados. O roteamento para aprovação acontece com base nos campos **Aprovador de tempoque não é de projeto e Aprovador de tempo de** projeto na política de planilha de horas do usuário do registro de horas.

Planilhas de horas

Uma planilha de horas agrupa todos os registros de horas de um usuário para uma determinada 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.

Com planilhas de horas:

- Os usuários do registro de horas podem enviar todo o tempo da semana de trabalho em uma única etapa usando uma planilha de horas.
- Os aprovadores de registro de horas podem aprovar todos os registros de horas em uma planilha de horas para um usuário em uma única etapa aprovando a planilha de horas. Eles não precisam aprovar vários registros de horas para um determinado usuário individualmente.
- Rastreie as atividades de uma planilha de horas, como quem enviou ou aprovou uma planilha de horas, na seção Atividades do formulário de planilha de horas. Esta auditoria de atividade da planilha de horas é útil para rastrear quando você delega a responsabilidade pelo processamento do registro de horas a outro usuário. Para rastrear as atividades, habilite o campo **Estado** da tabela Registro de horas [time_card] para auditar as atividades do registro de horas, se ainda não estiver habilitado. Para obter mais informações, consulte Incluir um campo de tabela na auditoria .

Uma planilha de horas pode ter qualquer um dos seguintes estados:

Pendente

Uma planilha de horas foi criada, mas o usuário ainda está fazendo mudanças antes de enviá-la.

Enviado

Uma planilha de horas foi enviada para aprovação. O aprovador pode aprová-lo ou rejeitá-lo.

Aprovada

Uma planilha de horas foi aprovada. Se a planilha de horas não for atualizada automaticamente para Processado, isso significa que não havia nenhuma tarefa associada à planilha de horas.

Processado(s)

Uma planilha de horas foi processada pelo sistema. Depois que uma planilha de horas é aprovada, o registro de horas após a regra de negócio Criar despesa a partir de aprovado é acionado. Esta regra de negócios cria uma linha de despesa para a tarefa associada e atualiza o estado para Processado.

Rejeitada

Uma planilha de horas foi enviada de volta ao remetente para mudanças.

Anulado

Uma planilha de horas foi cancelada pelo remetente para modificação.

Tradução automática

Criar uma planilha de horas

Como usuário de registro de horas, você pode criar uma planilha de horas para agrupar todos os registros de horas da semana e enviá-los em uma única etapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: timecard_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um usuário pode criar apenas uma planilha de horas por semana.

Nota:
Quando um usuário cria um registro de horas para uma semana, uma planilha de horas também é criada automaticamente para essa semana.

Procedimento

1. Crie a planilha de horas com uma dessas opções.

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

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de planilha de horas

Campo	Descrição
A semana começa	Data de início da semana para a qual a planilha de horas é criada. **Nota:** A política de planilha de horas A **semana começa em** controla o dia de início da semana.
Total de horas	Número de horas que o usuário trabalhou nessa semana. Este campo é preenchido automaticamente a partir das horas registradas para os registros de horas associados.
Usuário	Nome do usuário para o qual a planilha de horas é criada.
Estado	Estado atual da planilha de horas. Todas as novas planilhas de horas começam como Pendentes. Estados padrão: Pendente, Enviado, Aprovado, Processado e Rejeitado, Cancelado.
Comentários	Comentários relacionados à planilha de horas.
Anotações	Qualquer informação adicional.

3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Adicione registros de horas à planilha de horas. Você pode usar os links relacionados e a lista relacionada para adicionar registros de horas. Você também pode adicionar registros de horas usando o Portal de planilha de horas.

Links e listas relacionados ao formulário da planilha de horas

Campo	Descrição
Links relacionados	
Gerar registro de horas	Link para gerar registros de horas para as tarefas de projeto atribuídas.
Copiar da planilha de horas anterior	Link para abrir a janela **Copiar planilha de horas** para você copiar os registros de horas das planilhas de horas anteriores.
Portal da planilha de horas	Link para abrir o portal da planilha de horas para exibir e gerenciar a planilha de horas.
Listas relacionadas	
Registro de horas	Lista dos registros de horas que fazem parte da planilha de horas. Para criar um registro de horas, clique em **Novo**.

Enviar uma planilha de horas

Depois que a planilha de horas for atualizada com o tempo trabalhado, você poderá enviar a planilha de horas da semana para enviar todos os registros de horas da semana juntos.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um usuário envia uma planilha de horas, a política de planilha de horas atribuída ao usuário é usada para validação. Se não houver nenhuma política de planilha de horas atribuída ao usuário, a política de planilha de horas padrão será usada. As regras de negócios impedem que um usuário envie uma planilha de horas caso seja encontrada alguma violação.

Nota:
Você também pode executar esta tarefa no portal da planilha de horas.

Procedimento

1. Navegue até a planilha de horas usando uma das seguintes opções:
   - Para enviar uma planilha de horas no estado Pendente, navegue até**Planilhas de horas** > **Minhas planilhas de horas** > **Pendente**.
   - Para enviar a planilha de horas da semana atual, navegue até **Planilhas de horas** > **Minhas planilhas de horas** > **Planilha de horas atual**.
   - Para enviar uma planilha de horas no estado Rejeitado, **Planilhas de horas** > **Minhas planilhas de horas** > **Rejeitada**. Você pode fazer as mudanças necessárias, conforme sugerido nos comentários de rejeição, para reenviar uma planilha de horas rejeitada.
2. Para enviar na lista Planilhas de horas, abra a planilha de horas.
3. Adicione comentários, se necessário.
4. Clique **em Enviar planilha de horas**.

Resultado
- A planilha de horas passa para o estado Enviado.
- Todos os registros de horas associados à planilha de horas também são enviados automaticamente e movidos para o estado Enviado.

Aprovar ou rejeitar uma planilha de horas

Exiba, aprove ou rejeite planilhas de horas ou registros de horas para o usuário, para a determinada semana, em uma única etapa.

Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_approver ou timecard_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um gerente de usuário é aquele que tem uma das funções necessárias e é selecionado no campo **Gerente** no formulário Usuário do usuário do registro de horas.

Durante o tempo de ausência temporária, o gerente de usuários pode delegar aprovações de planilha de horas a outro usuário com as funções necessárias como aprovador de planilha de horas. Para o período especificado, o usuário delegado também recebe todas as planilhas de horas enviadas pelos usuários do registro de horas para processar.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Planilhas de horas** > **Planilhas de horas** > **Aprovação Pendente**.
2. Na lista Planilhas de horas, abra a planilha de horas para aprovar ou rejeitar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Se necessário, adicione comentários.
4. Clique **em Aprovar** ou **Rejeitar**.

Resultado

- A planilha de horas passa para o estado Aprovado ou Rejeitado.

  Nota:
  Se uma planilha de horas for rejeitada, ela será listada nas notificações das planilhas de horas rejeitadas no ícone mostrar notificações (ícone) no portal da planilha de horas.

- Todos os registros de horas associados à planilha de horas também são aprovados ou rejeitados automaticamente.
- Se algum registro de horas na planilha de horas estiver com aprovação pendente de um dos aprovadores, conforme definido pela política de planilha de horas, a planilha de horas permanecerá no estado Enviado.

Nota:

- Você também pode aprovar ou rejeitar os registros de horas em uma planilha de horas seletivamente, selecionando um ou mais registros de horas e aprovando ou rejeitando-os.
- Se uma planilha de horas for rejeitada, todos os registros de horas associados no estado Enviado também serão rejeitados automaticamente. Os registros de horas no estado Aprovado e Processado da planilha de horas permanecem inalterados.
- Se todos os registros de horas em uma planilha de horas forem aprovados, a planilha de horas será movida automaticamente para o estado Aprovado.
- Se um registro de horas em uma planilha de horas estiver no estado Rejeitado, independentemente do estado de outros registros de horas na planilha de horas, a planilha de horas também será movida para o estado Rejeitado.

Registros de horas

Registros de horas são usados para registrar o tempo trabalhado em uma tarefa por um designado para a tarefa.

O recurso de gerenciamento de registro de horas funciona com a tabela de tarefas para registrar o tempo trabalhado em projetos, incidentes, problemas e solicitações de mudança.

Os designados da tarefa podem registrar o tempo trabalhado no campo *Tempo trabalhado* em um registro de tarefa ou inserir horas diretamente em seu registro de horas. Algumas tabelas oferecem suporte à criação automática de registro de horas com base nos campos de data de início e de término.

Rastreie as atividades de um registro de horas, como quem enviou ou aprovou um registro de horas, na seção Atividades do formulário Registro de horas. Esta auditoria de atividade de registro de horas é útil para rastrear quando você delega a responsabilidade pelo processamento da planilha de horas a outro usuário. Para rastrear as atividades, habilite o campo **Estado** da tabela Registro de horas [time_card] para auditar as atividades do registro de horas, se ainda não estiver habilitado. Para obter mais informações, consulte Incluir um campo de tabela na auditoria .

Você pode associar registros de horas para as tarefas do projeto e outras categorias de tarefa, como reunião e treinamento, com planos de recursos relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 aprova um registro de horas, a hora registrada no registro de horas é salva diariamente na tabela Registro de horas diário [time_card_daily]. Usando dados de tempo diários registrados, você pode gerar relatórios de registro de horas por dias para qualquer período, independentemente do período da planilha de horas ao qual os registros de horas pertencem. Por exemplo, você pode criar um relatório de registro de horas mensal que inclua registros de horas do primeiro ao último dia do mês.

Os registros de horas também têm um mecanismo de aprovação opcional para os gerentes de projeto aprovarem os registros de horas. Os administradores e aprovadores de registro de horas podem ver todos os registros de horas da semana. Todos os usuários que estão em uma função responsável por trabalhar em tarefas também podem acessar seus registros de horas pessoais. Um registro de horas pode ter qualquer um dos seguintes estados:

Estados do registro de horas

Estado	Descrição
Pendente	Um registro de horas que não é enviado para aprovação.
Enviado	Um registro de horas enviado para aprovação.
Aprovada	Um registro de horas aprovado.
Processado(s)	Um registro de horas aprovado com uma linha de despesa para a tarefa associada.
Rejeitada	Um registro de horas rejeitado.
Anulado	Um registro de horas aprovado cancelado para quaisquer ajustes necessários.

Tradução automática

Criar um registro de horas

Você pode criar registros de horas para registrar o tempo em relação ao trabalho realizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: timecard_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O campo **Permitir relatório de registro de horas em** no formulário do projeto determina o nível no qual os registros de horas para as tarefas de projeto podem ser criados.

Nota:
Os registros de horas criados a partir do formulário de projeto não preenchem os planos de recursos automaticamente para evitar alocações aleatórias. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0814884 no Now Support Base de conhecimento.

Os registros de horas podem ser criados automaticamente ou manualmente.

- *Automático*: use as seguintes opções para gerar automaticamente os registros de horas:
  - *Atualizando a tarefa*:

Criar registro de horas automaticamente na atualização da tarefa

Configure registros de horas a serem criados quando um usuário atualizar um registro de tarefa. A configuração **Criar registro de horas automaticamente na atualização de tarefa** na política de planilha de horas atribuída controla esse comportamento e é definida como falsa por padrão.

Preencher registro de horas automaticamente com entradas de tempo 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.

Configure registros de horas a serem criados quando um usuário registrar **tempo trabalhado**. Um registro de horas será criado se não houver um registro de horas para a tarefa. A política de planilha de horas Registro de horas de **Preenchimento automático com entradas de tempo trabalhado** controla esse comportamento e é definida como falsa por padrão.

Nos registros de **Tarefa de projeto**, **Incidente**, **Problema**e **Mudança**, o campo **Tempo trabalhado** não aparece por padrão e deve ser configurado no formulário.

- *Por trabalho programado*: configure registros de horas para que as tarefas de projeto sejam geradas automaticamente para os usuários por meio de um trabalho programado. Somente o administrador pode configurar um trabalho programado.

Nota:
Registro de horas não pode ser criado automaticamente quando você usa a interface móvel. Use a interface da área de trabalho se quiser usar o recurso de registro de horas automático.

- *Manual*: crie um registro de horas para cada tarefa e insira a hora manualmente.

Procedimento

1. Crie o registro de horas usando uma das opções a seguir.

2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registro de horas

Campo	Descrição
A semana começa	Data de início da semana da planilha de horas. **Nota:** A política de planilha de horas A **semana começa em** controla o dia de início da semana. Uma mensagem é exibida ao tentar associar um plano de recursos a um cartão de ponto quando a semana em que o cartão de ponto começa está fora das datas do plano de recursos.
Estado	Estado atual do registro de horas. Todos os novos registros de horas começam no estado Pendente. Diferentes estados de um registro de horas são Pendente, Enviado, Aprovado, Processado, Rejeitado e Cancelado.
Categoria	Tipo de tarefa para a qual o registro de horas é criado.
Tarefa	Tarefa associada ao registro de horas.
Categoria de tempo de projeto	Tipo de atividade no projeto para o qual o tempo é relatado. Este campo aparece quando você seleciona **Projeto/Tarefa** de Projeto ou Trabalho de **tarefa** no campo **Categoria**.
Usuário	Nome do usuário para o qual o registro de horas foi 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.

Campo	Descrição
Tipo de taxa	Tipo de taxa que é considerado durante a geração da linha de despesa. Para obter mais informações, consulte Tipo de taxa na tabela de valores de trabalho . **Nota:** Este campo aparece quando a opção **Permitir vários tipos de taxa** é selecionada na política de planilha de horas atribuída do usuário.
Plano de recursos	Plano de recursos da tarefa associada ao registro de horas. Quando o registro de horas é aprovado, as horas da entrada do registro de **horas e a taxa de recurso por hora são usadas para atualizar os valores de Hora real** e **Custo real** do plano de recursos associado. Um plano de recursos está associado ao registro de horas das seguintes maneiras: ◦ Se a tarefa tiver vários planos de recursos, você poderá selecionar o plano apropriado. ◦ Se a tarefa tiver um plano de recursos, esse plano será selecionado por padrão. **Nota:** ◦ Se a tarefa não tiver um plano de recursos, o registro associado atualizará o projeto correspondente. ◦ Uma mensagem é exibida no registro de horas quando as datas do plano de recursos estão fora das datas da semana de envio da hora. ◦ Este campo aparece quando a opção **Atualizar horas reais e custo no plano de recursos/relatórios** é selecionada na política de planilha de horas atribuída do usuário.
Esforço restante	Quantidade de tempo de trabalho restante para a tarefa planejada. O esforço restante é o esforço restante na tabela de tarefas planejada e é calculado como: `Esforço restante = Esforço planejado - Esforço real` **Nota:** O campo não está disponível no formulário Registro de horas por padrão. Configure o formulário para adicionar este campo, se necessário.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado

- O registro de horas é criado para o período de registro de horas selecionado.
- Se a planilha de horas da semana não existir, uma planilha de horas será criada para a semana do registro de horas.

O que Fazer Depois

Depois que o registro de horas é criado, as horas dessa tarefa podem ser incrementadas automaticamente a partir do campo **Tempo trabalhado** no registro da tarefa. A política de planilha de **horas Preencher automaticamente o registro de horas com entradas de tempo trabalhado** controla a maneira como a hora é atualizada nos registros de horas. A política

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 definida como *falsa* por padrão. Se as atualizações automáticas de tempo trabalhado não estiverem configuradas, o usuário deverá atualizar manualmente o registro de horas.

Tópicos relacionados

Mapear uma categoria de registro de horas com tipos de trabalho operacional

Copiar registros de horas de uma planilha de horas anterior

Outra opção para criar registros de horas é copiá-los de uma planilha de horas existente, o que copia todos os registros de horas (para tarefas de projeto e não relacionadas ao projeto) de uma planilha de horas selecionada.

Antes de Iniciar

Função necessária: timecard_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode executar esta tarefa no portal da planilha de horas.

Procedimento

1. Abra o registro de planilha de horas para o qual você deseja criar os registros de horas.
2. Clique no link relacionado **Copiar da planilha de horas anterior**.
3. No campo **Selecionar planilha de horas**, selecione uma planilha de horas anterior da qual você deseja copiar os registros de horas.
4. **Opcional:** Você pode copiar o tempo registrado para as tarefas na planilha de horas anterior, marque a caixa de seleção **Copiar tempo registrado**.
5. Clique em **OK**.

Resultado

Registro de horas para tarefas de projeto

Os registros de horas de todas as tarefas de projeto que estão em andamento ou planejadas na semana atual são copiados da planilha de horas selecionada. Se houver um registro de horas para uma tarefa de projeto, um registro de horas duplicado não será criado durante a cópia.

Registro de horas para categoria sem tarefa

Registro de horas para todas as categorias que não sejam de tarefa, como reuniões e treinamentos, são copiados da planilha de horas selecionada. Se houver um registro de horas para uma categoria que não seja de tarefa, um registro de horas duplicado será criado durante a cópia.

Nota:

- Se a planilha de horas anterior tiver tipos de taxa e a política de planilha de horas do usuário permitir tipos de taxa, os tipos de taxa também serão copiados para a planilha de horas atual.
- Se a planilha de horas anterior tiver tipos de taxa, mas a política de planilha de horas do usuário não permitir mais tipos de taxa, os tipos de taxa não serão copiados para a planilha de horas atual.
- Se a planilha de horas anterior tiver um tipo de taxa inativo, esse tipo de taxa não será copiado. Se necessário, o usuário pode inserir um tipo de taxa diferente antes de salvar os registros de horas 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.

Gerar registros de horas automaticamente

Como administrador, você pode configurar um trabalho programado para gerar registros de horas automaticamente para tarefas de projeto atribuídas a usuários de registros de horas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Além da opção manual **Gerar registros de horas**, um trabalho programado pode ser executado para gerar automaticamente os registros de horas para tarefas de projeto. Um trabalho pode ser programado para ser executado todas as semanas, por exemplo, em todos os domingos para gerar planilhas de horas para todos os usuários na próxima semana. Você pode configurar quando executar o trabalho programado com base no processo de negócios da organização. Por padrão, o trabalho programado está desativado. Para obter mais informações, consulte Programar uma execução de script .

Nota:
O trabalho programado gera registros de horas automaticamente somente para os usuários que têm a opção **Criar registros de horas automaticamente todas as semanas** definida como verdadeira na política de planilha de horasatribuída.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Na lista Trabalhos programados, selecione **Gerar registros de horas automaticamente**.
3. Configure os seguintes parâmetros no script de acordo com os requisitos de negócios:
   - executar para (CURRENT_WEEK, NEXT_WEEK, LAST_WEEK)
   - Nome do Grupo (includeGroups, excludeGroups)

Nota:
- Se houver um registro de horas para uma tarefa de projeto para a semana do registro de horas, um registro de horas duplicado não será criado.
- Registro de horas são gerados somente para as tarefas de projeto que estão em andamento ou planejadas para essa semana.
- O campo **Permitir relatório de registro de horas em** no formulário do projeto determina o nível em que os registros de horas das tarefas de projeto são criados.

Example:
O script de exemplo a seguir é executado quando um trabalho programado é executado para gerar registros de horas para a semana atual para os grupos de banco de dados e hardware :

```
// Clone this schedule job to run separately for different groups at different times
// One of the following values
// TimeCardConstants.CURRENT_WEEK
// TimeCardConstants.NEXT_WEEK
// TimeCardConstants.LAST_WEEK
var runFor = TimeCardConstants.CURRENT_WEEK;

// Comma separated group sys ids or group names. TimeSheet/TimeCards will be auto
 generated for time card users in the given groups.
var includeGroups = [Database,Hardware];
var excludeGroups = [];
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 generator = new TimeCardGenerator();
generator.generateFromConfig(runFor, includeGroups, excludeGroups);
```

Enviar um registro de horas

Como usuário de registro de horas, depois que um registro de horas da semana for atualizado com o tempo trabalhado, você poderá enviar o registro de horas individualmente.

Antes de Iniciar

Um registro de horas no estado Pendente ou Rejeitado pode ser enviado.

Função necessária: timecard_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um usuário envia um registro de horas, a política de planilha de horas atribuída ao usuário é usada para validação. Se não houver nenhuma política de planilha de horas atribuída ao usuário, a política de planilha de horas padrão será usada. As regras de negócios impedem que um usuário envie um registro de horas caso seja encontrada alguma violação.

Procedimento

1. Navegue até:
   - **Planilhas de horas** > **Meus registros de horas** > **Todos**
   - A lista relacionada **Registro** de horas em uma planilha de horas.

   Nota:
   Você pode selecionar vários registros de horas para enviar.

2. Na lista Registro de horas, abra o registro de horas a ser enviado.
3. Clique **em Enviar registro de horas**.

Resultado

- O registro de horas passa para o estado Enviado.
- O registro de horas é enviado para um aprovador com base nos valores definidos nos campos Aprovador de tempo de projeto e **Aprovador** de tempo **que não é de projeto** na política de planilha de horas atribuída ao usuário.

  Nota:
  Se o gerente do projeto ou do usuário for alterado após o envio do cartão de ponto, o cartão de ponto será redirecionado automaticamente para o novo gerente de projeto ou usuário para aprovação.

Aprovar ou rejeitar um registro de horas

Como aprovador de registro de horas, você pode exibir e aprovar ou rejeitar um registro de horas enviado.

Antes de Iniciar

Função necessária: timecard_approver ou timecard_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exibir somente os registros de horas enviados a você para aprovação ou que foram delegados a você como aprovador de registro de horas por um dos outros gerentes de usuários. A política de planilha de horas atribuída ao usuário rege o processo 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Planilhas de horas** > **Registro de horas** > **Aprovação Pendente**.
2. Selecione o registro de horas para aprovar ou rejeitar.
3. Clique **em Aprovar** ou **Rejeitar**.

Resultado

- O registro de horas passa para o estado Aprovado ou Rejeitado.
- A linha de despesa é criada para um registro de horas aprovado.
- Para um registro de horas aprovado, um registro de registro de horas diário é criado.

Nota:

- Um gerente de usuários também pode aprovar os registros de horas em uma planilha de horas selecionando um ou mais registros de horas e aprovando-os. Quando todos os registros de horas em uma planilha de horas forem aprovados, a planilha de horas será movida automaticamente para o estado Aprovado.

  Um gerente de usuário é aquele que é selecionado no campo **Gerente** no formulário Usuário do usuário do registro de horas.

- Se um registro de horas estiver no estado Rejeitado, a planilha de horas associada também será movida para o estado Rejeitado, independentemente do estado de outros registros de horas na planilha de horas.

  Nota:
  Se uma planilha de horas for rejeitada, ela será listada nas notificações das planilhas de horas rejeitadas no ícone de notificações no portal da planilha de horas.

- Se **o aprovador de tempo do projeto** estiver definido como **Ambos** na política de planilha de horas atribuída, o registro de horas estará no estado Enviado somente se ambos os aprovadores o aprovarem. Se um dos aprovadores rejeitar, o estado do registro de horas será definido como Rejeitado e o campo **Aprovado por** será limpo, exigindo a aprovação de ambos os aprovadores no reenvio.

Registrar tempo de trabalho

O registro de horas recupera o tempo acumulado em um projeto ou gasto trabalhando em qualquer registro na tabela de tarefas do campo **Tempo trabalhado**.

Este campo não aparece por padrão nos formulários de tarefa de projeto, incidente, problema e mudança e deve ser adicionado personalizando o formulário. O tempo registrado neste campo é usado para preencher um registro de horas existente ou para criar um novo registro de horas se não houver um. Uma política de planilha de horas controla esse comportamento.

Nota:

Quando o tempo trabalhado for atualizado, um registro de horas será criado somente se:

- o usuário é um usuário de registro de horas, E
- o usuário é atribuído à tarefa por meio do campo **Atribuído a** ou **Lista de designados adicionais**.

Tradução automática

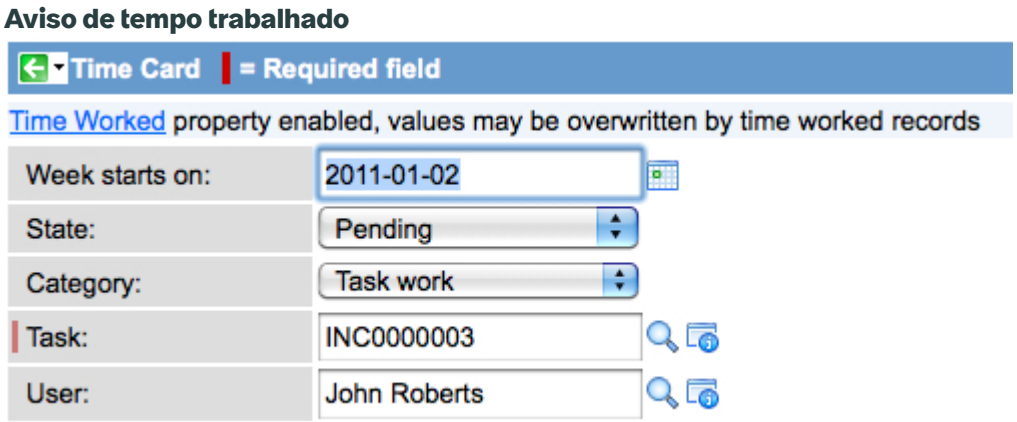
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

O campo *Tempo trabalhado* tem um contador que atua como um cronômetro para a duração do tempo gasto no registro. Um botão no campo pode parar e iniciar o contador. Por padrão, o contador de *tempo trabalhado* está habilitado e começa a registrar o tempo decorrido quando o registro é aberto. Pare o contador com o botão Parar e reinicie-o com o botão Reproduzir.

Contador de tempo iniciado:

Contador de tempo parado:

Se você estiver criando registros de horas a partir de entradas de tempo trabalhado, poderá solicitar ao administrador para adicionar a lista relacionada **Tempo trabalhado** para exibir os registros de tempo trabalhado no formulário de registro de horas. Você também notará uma mensagem informativa no registro de horas para informar que as mudanças nos registros de tempo trabalhado substituem os valores no registro de horas. Isso é exibido usando Criar um formatador e adicioná-lo a um formulário, que pode ser adicionado ou removido configurando o formulário.



Gerenciar custos

Quando o recurso de gestão de custos está habilitado, os registros de horas podem ser usados para gerenciar o custo de mão de obra no aplicativo Cost Management.

Quando um registro de horas para uma tarefa de projeto é aprovado, uma linha de despesa é gerada para o custo de mão de obra correspondente associado ao projeto. Se o projeto tiver um modelo de tarifa associado, a taxa por hora para calcular o custo de mão de obra das linhas de despesa será derivada do modelo de tarifa. Se nenhum modelo de tarifa estiver associado ao projeto, a taxa listada na tabela de valores de *trabalho* será considerada. Se nenhuma tabela de valores de trabalho for aplicável, a propriedade `com.snc.time_card.default_rate` definirá a taxa por hora 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.

Funções

A função timecard_admin permite que os usuários aprovem, modifiquem e excluam os registros de horas de outros usuários.

Tópicos relacionados

Ativar Cost Management

Domain Separation e registro de horas

A separação de domínio é compatível com o Registro de horas. 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, 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 .

Para obter mais informações sobre como usar a separação de domínio com Registro de horas, consulte https://community.servicenow.com/community?id=community_article&sys_id=616d706edbb318d066f1d9d9689619c1 .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Como criar exibições de banco de dados para relatórios

Uma exibição de banco de dados define junções de tabela para fins de relatório.

Por exemplo, uma exibição de banco de dados pode associar a tabela Incidente às tabelas Definição de métrica e Instância de métrica. Esta exibição pode ser usada para relatar métricas de incidentes e pode incluir campos de qualquer uma dessas três tabelas.

Várias exibições de banco de dados úteis são instaladas com o plug-in Database View e o plug-in Database Views for Service Management. Essas exibições de banco de dados cobrem a maioria das necessidades de relatório de métrica e reduzem muito a necessidade de definir novas.

Qualquer usuário que possa criar um relatório pode usar exibições de banco de dados como origem do relatório, mas as ACLs nas tabelas subjacentes são respeitadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 impacto acumulado no desempenho aumenta conforme o número de tabelas incluídas na exibição e o número de registros que essas tabelas contêm aumentam. Para maximizar o desempenho da exibição do banco de dados, certifique-se de que as cláusulas "where" definidas na exibição do banco de dados sejam baseadas em campos indexados.
- Uma exibição de banco de dados não é tratada como uma tabela personalizada, portanto, não há impacto de licenciamento.
- As tabelas de exibição de banco de dados não são incluídas nas exportações de FTP.

Limitações

- As exibições de banco de dados não podem ser criadas em tabelas que participam da rotação da tabela.
- Não é possível editar dados na saída de exibição do banco de dados.
- Tabelas de exibição de banco de dados não podem ser adicionadas como um preservador de dados em solicitações de clone.

ACLs e exibições de banco de dados

Você não precisa criar ACLs em campos na exibição. O sistema respeita as ACLs contextuais (ACLs com uma condição ou script) que existem na tabela subjacente. As ACLs não contextuais (ACLs com apenas verificações de função) ainda são respeitadas como nas versões anteriores.

Para exigir que ACLs de leitura explícitas sejam adicionadas às exibições do banco de dados, defina a propriedade `glide.security.expander.view.legacy` como **verdadeiro**. Em instâncias atualizadas, adicione esta propriedade do sistema e defina-a como **verdadeiro**.

Você ainda pode criar ACLs adicionais nas exibições do banco de dados. Essas ACLs são avaliadas por último e são sempre respeitadas.

Palavras reservadas de exibição do banco de dados

Usar os termos pode causar desempenho não intencional ou indesejável. Para obter mais informações, consulte o documento de palavras reservadas do MySQL .

Criação de exibição do banco de dados

Crie uma exibição de banco de dados para associar tabelas. Você pode criar um relatório com base na exibição do banco de dados.

Use o módulo **Exibições de banco** de dados para criar uma exibição de banco de dados que une tabelas para criar uma pseudotabela que combina dados de cada tabela na exibição. Você pode criar um relatório sobre esses dados adicionando a exibição do banco de dados como uma tabela em um relatório. Acessar a exibição do banco de dados não requer acesso ao banco de dados.

Criar uma exibição de banco de dados

Crie a exibição do banco de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Exibições de banco de dados**.
2. Selecione **Novo**.
3. Nomeie a exibição como você nomearia uma nova tabela.
   A aplicação converte letras maiúsculas em minúsculas e espaços em sublinhados.
4. Forneça um rótulo e um plural.

   Os campos **Rótulo** e **Plural** definem como a exibição do banco de dados é rotulada em listas e formulários.
5. **Opcional:** Forneça uma descrição da exibição do banco de dados para que outros usuários saibam sua finalidade.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado

A exibição do banco de dados é criada e pode ser acessada pelo módulo **Exibições do banco** de dados.

O que Fazer Depois

Adicionar uma tabela à exibição do banco de dados

Adicionar uma tabela à exibição do banco de dados

Especifique a tabela a ser associada à exibição do banco de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

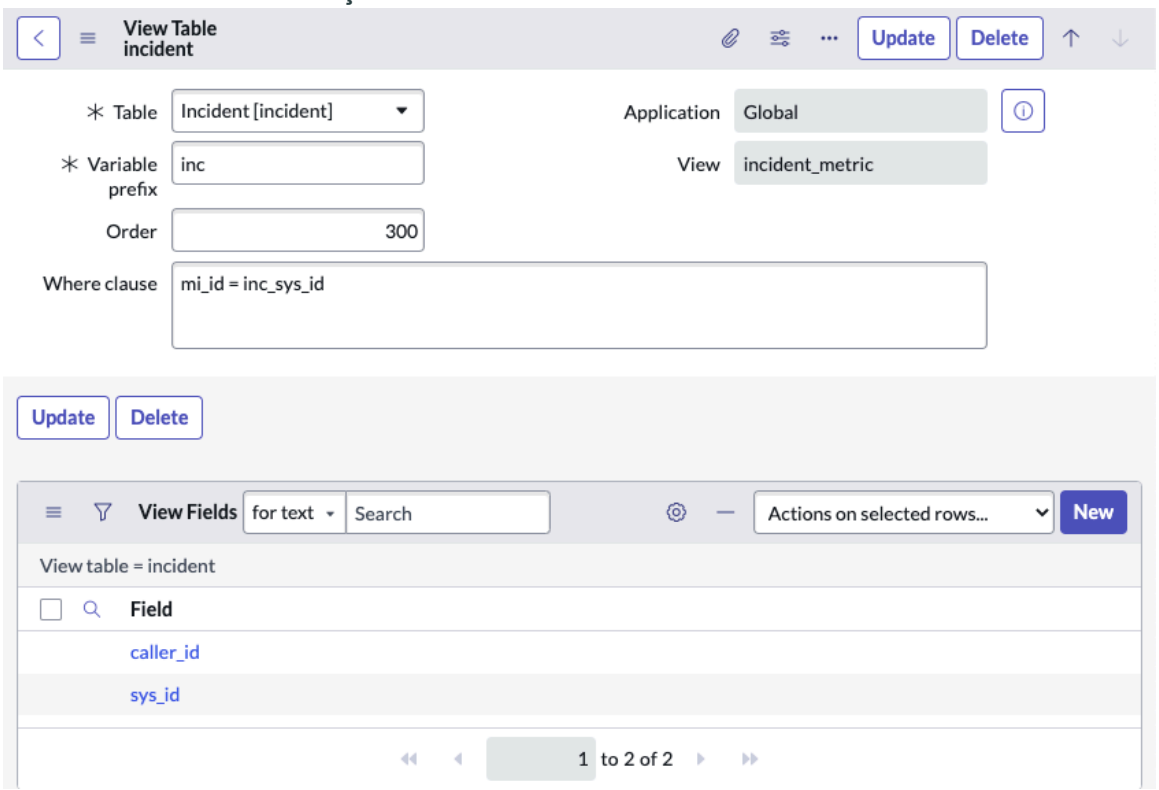
O campo **Tabela** no formulário Exibir tabela especifica a tabela a ser associada à exibição do banco de dados. Atribua um **prefixo de variável** se você especificar uma **cláusula Where** para definir as condições da associação. Essas condições podem se referir a qualquer campo, mas normalmente definem a associação correspondendo um campo na tabela a um campo em outra tabela na exibição do banco de dados.

Ao escrever a **cláusula Where**, adicione o nome do campo ao **prefixo Variável** de sua tabela com um sublinhado. No exemplo a seguir, **mi_id** se refere ao campo **id** na tabela Instância de métrica [metric_instance] (mi) e **inc_sys_id** se refere ao campo **sys_id** na tabela Incidente [incidente] (inc).

Tradução automática

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

Formulário Tabela de exibição do banco de dados



Nota:

- As exibições de banco de dados não podem ser criadas em tabelas que participam da rotação da tabela.
- Use somente caracteres minúsculos no **prefixo da variável**. O uso de caracteres maiúsculos pode impedir a exibição da exibição do banco de dados em uma lista.

Para ver um exemplo do uso de junções à esquerda para criar uma exibição, consulte Exemplo de junções à esquerda na criação de uma exibição de banco de dados.

A **cláusula Where** oferece suporte a estes operadores condicionais JavaScript:

- =
- !=
- <
- <=
- >
- >=
- &&
- ||

Não há suporte para condições LIKE ou CONTAINS na **cláusula Where** de uma exibição de banco de dados. Vincule tabelas com base no sys_id usando o operador = para trabalhar com o conjunto de dados completo ao filtrar listas, executar consultas de glide ou executar relatórios.

Tradução automática

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

Procedimento

1. No formulário Exibição do banco de dados, selecione **Novo** na lista relacionada Exibir tabelas.
2. Configure o formulário e adicione o campo de **junção à esquerda** (uma caixa de seleção) ao formulário.
3. Selecione **Salvar**.
4. Preencha o formulário e marque a caixa de seleção **Unir à esquerda**.
   - Selecionar **Ingresso à esquerda** faz com que a tabela à esquerda na exibição do banco de dados exiba todos os registros, mesmo se a condição de associação não encontrar um registro correspondente na tabela à direita. Marque esta caixa de seleção para exibir tabelas que especificam uma **cláusula Where**. Selecionar a **junção à esquerda** para exibir tabelas sem uma **cláusula Where** não afeta a consulta.
   - Tabelas unidas são ordenadas da esquerda para a direita, dos valores de **Ordem** mais baixos para os mais altos.
5. Selecione **Enviar**.
6. Personalize a lista relacionada **Exibir tabelas** para mostrar a coluna de **junção** à esquerda.
   O campo de **junção à esquerda** é **verdadeiro**.
7. Selecione um registro para exibir uma tabela.
8. Para adicionar um OU à sua cláusula Where, use ||.

   Por exemplo, para consultar todos os incidentes relacionados a RFCs OU todos os incidentes que são primários de uma solicitação de mudança, use a sintaxe: `inc_rfc = chg_sys_id || chg_parent = inc_sys_id`.

Exemplo de junção à esquerda na criação de uma exibição de banco de dados

Este exemplo mostra as configurações apropriadas ao usar junções à esquerda para adicionar tabelas a uma exibição de banco de dados.

Antes de Iniciar

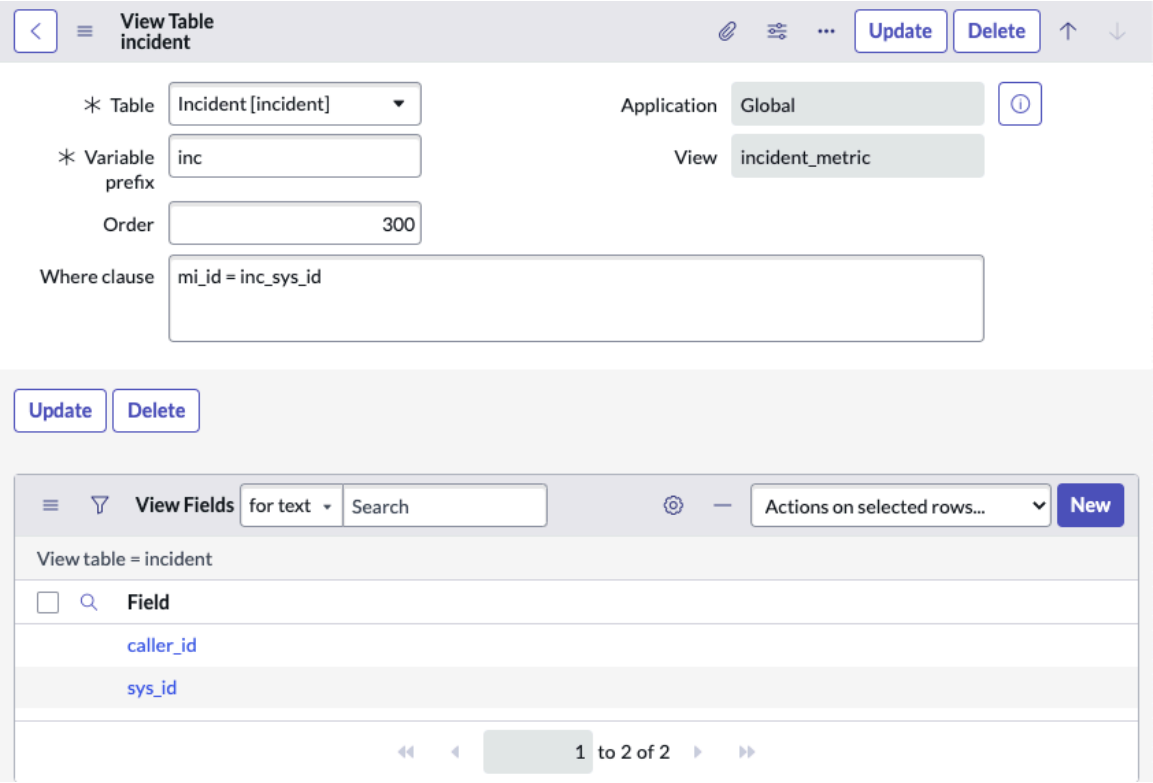
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O procedimento a seguir mostra como criar uma exibição de banco de dados que inclui uma lista de Tarefas de catálogo e seus primários. A maioria das etapas ocorre no formulário Exibir tabela.

Tradução automática

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



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Exibições de banco de dados**.
2. Selecione a exibição que você deseja editar.
   A página Exibição do banco de dados é exibida. Na lista relacionada Exibir tabelas, especifique as tabelas desejadas na exibição do banco de dados.
3. Na lista relacionada **Exibir tabelas**, selecione **Novo**.
4. Adicione uma caixa de seleção de **junção à esquerda** ao formulário Configurando o layout do formulário.
5. Adicione a tabela Tarefa do catálogo [sc_task] à exibição do banco de dados preenchendo o formulário com os dados a seguir e selecione **Enviar**. Tabelas unidas são ordenadas da esquerda para a direita, dos valores de **Ordem** mais baixos para os mais altos.

Campo	Valor
Tabela	Tarefa de catálogo [sc_task]
Prefixo de variável	cat
Ordem	100
Cláusula Where	Deixar em branco

   A página Exibição do banco de dados aparece com a tabela Tarefa do catálogo na tabela Exibir tabelas.
6. Na tabela **Exibir tabelas**, selecione **Novo** e adicione a tabela Item solicitado [sc_req_item] à exibição do banco de dados preenchendo o formulário com os dados a seguir e selecionando **Enviar**. Tabelas unidas são ordenadas da esquerda para a direita, dos valores de **Ordem** mais baixos para os mais 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.

Campo	Valor
Tabela	Item solicitado [sc_req_item]
Prefixo de variável	item
Ordem	200
Cláusula Where	cat_parent = item_sys_id
Caixa de seleção de junção à esquerda	Verdadeiro

A página Exibição do banco de dados aparece com a tabela Item solicitado na tabela Exibir tabelas.

7. Na tabela **Exibir tabelas**, selecione **Novo** e adicione a tabela Solicitação [sc_request] à exibição do banco de dados preenchendo o formulário com os dados a seguir e selecionando **Enviar**.

Campo	Valor
Tabela	Solicitação [sc_request]
Prefixo de variável	solicitação
Ordem	300
Cláusula Where	cat_parent=req_sys_id
Caixa de seleção de junção à esquerda	Verdadeiro

A página Exibição do banco de dados aparece com a tabela Solicitação na tabela Exibir tabelas.

8. Na tabela **Exibir tabelas**, selecione **Novo** e adicione a tabela Usuário [sys_user] à exibição do banco de dados preenchendo o formulário com os dados a seguir e selecionando **Enviar**.

Campo	Valor
Tabela	Usuário [sys_user]
Prefixo de variável	usuário
Ordem	400
Cláusula Where	cat_opened_by=user_sys_id
Caixa de seleção de junção à esquerda	Falso

   - A página Exibição do banco de dados aparece com a tabela Usuário na tabela Exibir tabelas.
   - Se o registro primário da Tarefa do catálogo for um Item solicitado, todos os campos na tabela Solicitação ficarão em branco.
   - Se o registro primário for uma solicitação, todos os campos no item solicitado ficarão em branco.
   - Por causa das duas junções à esquerda, o registro de Tarefa do catálogo é retornado mesmo se o primário estiver vazio ou não for um Item solicitado ou uma Solicitação.
   - Como o usuário não é uma junção esquerda, deve haver um usuário correspondente em sys_user para o campo Aberto por da linha para que a linha Tarefa do catálogo seja retornada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:** Execute as etapas a seguir para experimentar e saber mais sobre como as junções à esquerda afetam as exibições do banco de dados.
   Se você fizer a junção esquerda em:
   - Usuário verdadeiro, linhas que têm um campo **Criado por** vazio retornam.
   - Item solicitado falso, somente Tarefas do catálogo que têm um Item solicitado como primário retornam.
   - Solicitação falsa, somente Tarefas de catálogo que têm uma Solicitação como pai retornam.
   - Item solicitado e Solicitação falsos, nenhuma linha retornada porque nada pode ter um Item solicitado e uma Solicitação como primários.

Especifique um campo a ser retornado

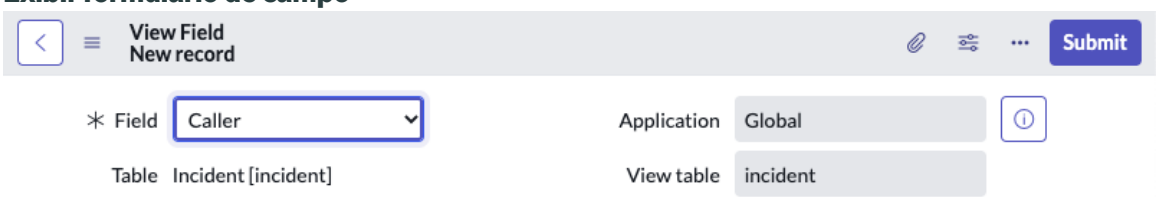
Restrinja ou especifique um campo que você deseja retornar pela tabela associada.

Você pode restringir os campos exibidos na saída de exibição do banco de dados adicionando campos à lista relacionada Exibir tabelas.

No registro de exibição do banco de dados, selecione uma tabela de exibição e selecione **Novo** na lista relacionada Exibir campos. No formulário Exibir campo, selecione o campo que você deseja exibir na saída de exibição do banco de dados.

Se nenhum campo for definido na lista relacionada Exibir campos, todos os campos serão retornados. Se algum campo for definido, somente esses campos serão retornados. Por exemplo, você pode restringir a exibição se houver campos que não devem estar visíveis para todos os usuários.

Exibir formulário de campo



Ao restringir campos, você deve criar um registro de campo de exibição para o campo de associação da *cláusula Where* no registro primário. Se você omitir um registro para este campo, ele não poderá ser retornado e a associação falhará.

No exemplo anterior, a *cláusula Where* usa o campo *sys_id* da tabela Incidente para estabelecer a associação. Para que a associação seja bem-sucedida com uma lista de campos restritos, você deve incluir um registro para o campo *sys_id* na lista relacionada Exibir campos.

Verifique as mudanças usando o link relacionado **Testar** no registro de exibição do banco de dados. Consulte Testar a exibição do banco de dados.

Renomear uma coluna

Às vezes, duas tabelas diferentes podem ter campos com o mesmo nome que são importantes (como duas tabelas com um campo sys_updated_on). Para maior clareza, reetiquete um dos campos.

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

Para criar relatórios claros, renomeie os campos na tabela Exibição do banco de dados [sys_db_view] sem alterar os nomes dos campos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Arquivo de Idioma**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha o formulário da seguinte forma:

Novos campos de arquivo de idioma

Nome	Descrição
Tabela	Nome da exibição do banco de dados
Rótulo	Exibir rótulo
Plural	Forma plural do rótulo de exibição
Elemento	Nome do campo na exibição do banco de dados

4. Selecione **Enviar**.

Especifique o número de registros a serem retornados

Especifique o número de registros a serem retornados para uma exibição de banco de dados quando a exibição for usada em um script.

Uma propriedade chamada `glide.db.max_view_records` controla o número máximo de linhas retornadas ao executar uma consulta GlideRecord em um script. O valor padrão desta propriedade é 10000. Para mudar este valor, adicione a propriedade à tabela Propriedade do sistema [sys_properties] e edite o número de linhas a serem retornadas.

Esta propriedade se aplica somente ao consultar uma tabela de exibição de banco de dados em um script. Quando a tabela de exibição do banco de dados é usada em uma lista ou relatório, esta propriedade não se aplica. Relatórios ou listas baseados na exibição do banco de dados usam todas as linhas na exibição.

Testar a exibição do banco de dados

Verifique se a exibição do banco de dados funciona corretamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > > **Definição do Sistema** > **Exibições de banco de dados**.
2. Selecione a exibição do banco de dados que você deseja testar.
3. Teste a exibição clicando no link relacionado **Testar**.

Nota:
Se você não vir o link *Testar*, as tabelas necessárias para a exibição não existem. Se esse problema ocorrer, é possível que você não tenha ativado os plug-ins necessários para criar as tabelas de suporte.

Tradução automática

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

A exibição do banco de dados é executada e uma lista de itens é exibida. Se você especificou campos na lista relacionada **Exibir campos** para cada tabela, a saída será limitada a esses campos. Se você especificou campos de exibição e a exibição não for exibida corretamente, revise a lista relacionada **Campos de exibição** de cada tabela e certifique-se de incluir campos da **cláusula Where**.

Example: Saída da amostra de exibição do banco de dados de métricas de incidente

Incident Metrics | Number | Search | Actions on selected rows...

All

Number	Category	Priority	Incident state	Escalation	Definition	Value
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0009002	Hardware	3 - Moderate	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0000014	Inquiry / Help	1 - Critical	Closed	Normal	Create to Resolve Duration	(empty)
INC0009004	Software	3 - Moderate	Closed	Normal	Incident State Duration	Closed
INC0000005	Hardware	1 - Critical	Closed	Overdue	Incident State Duration	Closed

Exibição de resultados de função em uma exibição de banco de dados

Aprimore a exibição de uma exibição de banco de dados adicionando um campo de função à saída para exibir os resultados da função.

Os campos de função executam transformações de banco de dados comuns e cálculos em campos no sistema. Os campos de função não armazenam dados, mas exibem os resultados de uma consulta de banco de dados quando a função é executada.

Por exemplo, você pode identificar incidentes com descrições ineficazes de menos de 10 caracteres adicionando um campo de função que calcula o tamanho do campo **Descrição resumida**.

Criar um campo de função para executar uma função de banco de dados

Crie um campo de função que exiba os resultados de uma função de banco de dados, como uma operação matemática, cálculo de tamanho de campo ou cálculo de dia da semana.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Você pode selecionar um campo de função de uma tabela física ou criar um campo de função diretamente na exibição do banco de dados.

Se você criar um campo de função diretamente na exibição do banco de dados, deverá usar os prefixos variáveis da exibição do banco de dados na definição da função para identificar as colunas. Antes de criar o campo de função, anote os prefixos de variáveis na exibição do banco de dados.

Por exemplo, se o prefixo da variável da tabela Incidentes for `inc2` e você quiser retornar o tamanho do campo de descrição, a definição da função será `glidefunction:length(inc2_description)`. Se o prefixo da variável da tabela Instância de métrica for `mi` e você quiser concatenar os campos Definição e Valor, a definição da função será `glidefunction:concat(mi_definition.name,' ',mi_value)`.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

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

3. Selecione **o campo Função**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Campos de função

Campo	Descrição
Tabela	A exibição da tabela ou do banco de dados à qual o campo de função é adicionado. Se você selecionar uma exibição de banco de dados, deverá incluir os prefixos de variável da exibição do banco de dados no campo **Definição de função**.
Tipo	O tipo de campo: cadeia de caracteres, número, data e assim por diante.
Rótulo da coluna	O rótulo da coluna.
Nome da coluna	O nome da coluna. Este campo é definido automaticamente como o valor do campo **Rótulo da coluna**.
Comprimento máximo	O comprimento máximo do valor de retorno.
Campo da função	Se selecionado, cria um campo que exibe os resultados de uma função de banco de dados, como uma operação matemática, cálculo de tamanho de campo ou cálculo de dia da semana. Depois que o novo registro de função for salvo, você não poderá desmarcar a caixa de seleção para tornar o campo um campo regular.
Definição de função	A função que o campo executa. O formato das funções começa com `glidefunction:`, seguido pela operação a ser realizada (por exemplo, `concat`), seguido pelos parâmetros da função. As constantes devem ser colocadas entre aspas simples. **Importante:** Se você criar o campo de função em uma exibição de banco de dados e não em uma tabela física, deverá incluir os prefixos de variável da exibição de banco de dados no campo **Definição de função**.

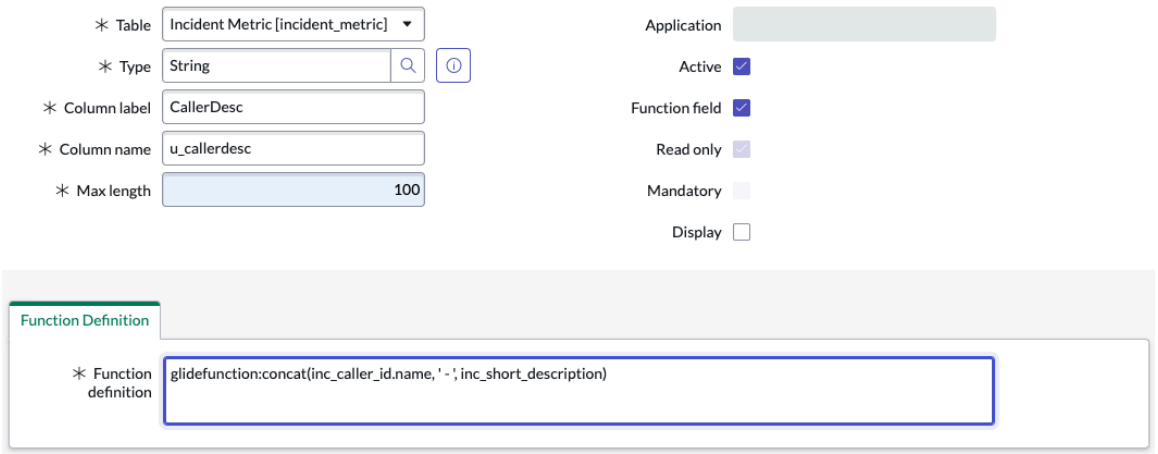
5. Selecione **Enviar**.

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.

Example: Criar um campo Função na exibição do banco de dados de métrica de incidente

Neste exemplo, um novo campo de Função, CallerDesc, é adicionado à exibição do banco de dados de Métrica de Incidente. O campo concatena o nome do chamador, um hífen e a descrição resumida.



O prefixo variável inc está incluído porque o campo da função é definido na exibição do banco de dados de métrica de incidente e não em uma tabela física. O prefixo é necessário para distinguir quais colunas short_description e caller_id usar das tabelas que fazem parte da exibição do banco de dados.

O que Fazer Depois

Exibir resultados da função em uma exibição de banco de dados

Exibir resultados da função em uma exibição de banco de dados

Adicione um campo de função à saída de uma exibição de banco de dados para ver os resultados da função.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Exibições de banco de dados**.
2. Selecione uma exibição de banco de dados.
3. Selecione o link relacionado **Testar**.
4. Adicione o campo de função à saída de exibição do banco de dados.
   Consulte Configure items on forms or in lists using a list collector .
5. Revise a definição da função se o valor esperado não for retornado ou se um valor retornado indicar que a definição da função é inválida.
   - Se a mensagem **Função inválida** for retornada, a definição da função será inválida para os tipos de campo de cadeia de caracteres.
   - Se um valor vazio for retornado, a definição da função será inválida para outros tipos de campo.
   - Se um valor inesperado for retornado, revise a definição do campo na definição da função.

Tradução automática

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

Resultado
A operação do campo de função é executada e os resultados aparecem na saída de exibição do banco de dados.

Usar disjunções em consultas complexas

ServiceNow executa declarações de conjunção antes de declarações de disjunção em uma consulta.

Ao criar uma consulta complexa, você deve usar parênteses em torno das disjunções quando apropriado para garantir o agrupamento apropriado de elementos de consulta. Por exemplo, você deve usar parênteses na consulta `(md_table = 'incident' || md_table = 'task') && mi_definition = md_sys_id && mi_id = inc_sys_id`. Remover o parêntese desta consulta retorna todos os registros em que o valor de md_table é *incidente*.

Exibições do banco de dados no sistema de base

Certas exibições estão incluídas no sistema básico com os plug-ins Database Views e Database Views for Service Management.

Exibições do banco de dados

Nome	Descrição	Rótulo
métrica_de_mudança	Ingresse a mudança na definição de métrica na instância de métrica, criando uma exibição que pode ser relatada para itens como: Mudanças que foram encerradas por categoria.	Métrica de mudança
change_request_sla	Ingresse change_request em sla(task_sla), criando uma exibição que pode ser relatada para itens como solicitação de mudança resolvida por ANS por categoria de mudança.	ANS de solicitação de mudança
métrica_tarefa_mudança	Una a tarefa de mudança à definição de métrica para a instância de métrica, criando uma exibição que pode ser relatada para itens como: Tarefas de mudança que foram encerradas por estado de mudança	Métrica da tarefa de mudança
change_task_sla	Ingresse change_task em sla(task_sla), criando uma exibição que pode ser relatada para itens como tarefas de mudança resolvidas por SLA.	ANS da tarefa de mudança
change_task_time_worked	Una a tarefa de mudança para o tempo trabalhado da tarefa para extrair entradas de tempo trabalhado associadas a incidentes.	Tempo trabalhado na tarefa de mudança
incident_metric	Vincular incidente à definição de métrica para instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: incidentes que foram resolvidos na primeira chamada por categoria	Métrica do Incidente
incident_sla	Associe o incidente ao ANS (task_sla) para relatar itens como incidentes resolvidos por ANS por categoria de incidente.	ANS do Incidente
incident_time_worked	Una o incidente ao tempo trabalhado da tarefa para extrair entradas de tempo trabalhado associadas a incidentes.	Tempo Trabalhado no 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.

Exibições do banco de dados

Nome	Descrição	Rótulo
métrica_pm_projeto	Associe pm_project à definição de métrica para instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para itens como: Projetos que foram encerrados por nome ou data	Métrica do projeto
pm_project_sla	Associe pm_project a sla(task_sla) para relatar itens como nomes de projeto por ANS.	ANS do projeto
métrica_pm_projeto_tarefa	Associe pm_project_task à definição de métrica para instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para itens como: tarefas de projeto que foram encerradas por nome ou data	Métrica de tarefa de projeto
pm_project_task_sla	Associe pm_project a sla(task_sla) para relatar itens como tarefas de liberação por ANS.	ANS da tarefa do projeto
pm_projeto_tarefa_hora_trabalhada	Associe pm_project_task ao tempo trabalhado da tarefa para extrair entradas de tempo trabalhado associadas às tarefas do projeto.	Tempo trabalhado na tarefa do projeto
problem_metric	Vincular problema à definição de métrica para instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para coisas como: problemas que foram resolvidos na primeira chamada por categoria	Métrica do Problema
problem_sla	Ingresse o problema no ANS (task_sla) para relatar itens como problemas resolvidos pelo ANS por estado de problema.	ANS do Problema
versão_recurso_métrica	Associe o release_feature à definição de métrica para a instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para itens como: Recursos de versão que foram encerrados por produto	Métrica do recurso de versão
versão_projeto_métrica	Associe a versão_projeto à definição de métrica para a instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para itens como: Versões que foram encerradas por categoria	Métrica de versão
versão_tarefa_métrica	Associe release_task à definição de métrica para instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para itens como: Recursos de versão que foram encerrados por recurso	Métrica da tarefa da versão
versão_task_sla	Associe release_task a sla(task_sla) para relatar itens como tarefas de versão por ANS.	ANS da tarefa da versão
métrica_sc_request	Associe sc_request à definição de métrica para instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para itens como: solicitações que foram encerradas por categoria	Métrica de solicitação do catálogo
sc_request_sla	Una sc_request a sla(task_sla) para gerar relatórios sobre itens como solicitações por ANS.	ANS 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.

Exibições do banco de dados

Nome	Descrição	Rótulo
		do catálogo
sc_req_item_metric	Associe sc_request_item à definição de métrica para instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para itens como: Itens da solicitação que foram encerrados por item	Métrica de Item da solicitação do catálogo
sc_req_item_sla	Associe sc_req_item a sla(task_sla) para relatar itens como itens da solicitação por ANS.	ANS do item da solicitação do catálogo
métrica_sc_tarefa	Associe sc_task à definição de métrica para instância de métrica criando uma exibição que pode ser relatada para itens como: Tarefas do catálogo que foram encerradas por item	Métrica da Tarefa do catálogo
sc_task_sla	Associe sc_task a sla(task_sla) para gerar relatórios sobre itens como tarefas por ANS.	ANS da Tarefa do catálogo

Gestão de dados

Os dados são armazenados e gerenciados em sua instância de acordo com uma estrutura de princípios que os administradores podem exibir e configurar. As funções de gestão de dados incluem importação, exportação e arquivamento de dados do banco de dados e configuração de campos e tabelas.

Estrutura do banco de dados

Todas as informações nas instâncias são armazenadas em tabelas, que consistem em uma série de registros. O registro, por sua vez, contém uma série de campos que contêm os bits individuais de dados e podem ser exibidos como uma lista ou um formulário.

As tabelas podem ser relacionadas entre si das seguintes maneiras:

Extensões

Uma tabela pode estender outra tabela. A tabela que faz a extensão (classe secundária) inclui todos os campos da outra tabela (classe primária) e adiciona seus próprios campos. Por exemplo, a tabela Incidente [incident] tem todos os campos da tabela Tarefa [task] (porque um incidente é um formulário especial de tarefa) e tem suas próprias tarefas específicas de incidente.

Um para Muitos

Em uma tabela, um campo pode conter uma referência a um registro em outra tabela. Existem três tipos de campos de relacionamento um para muitos:

- Campo de referência: permite que um usuário selecione um registro em uma tabela definida pelo campo de referência. Por exemplo, o campo **Solicitante** na tabela Incidente permite que o usuário selecione qualquer registro na tabela Usuário.
- Lista do Glide: permite que um usuário selecione vários registros em uma tabela definida pela lista do Glide. Por exemplo, o campo **Lista** de observação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tabela Incidente permite que o usuário selecione registros na tabela Usuário.

- Campo de ID do documento: permite que um usuário selecione um registro em qualquer tabela na instância. Esses campos são muito menos comuns, mas um exemplo é o campo **Documento** na tabela Texto traduzido [sys_translated_text].

Muitos para Muitos

Duas tabelas podem ter um relacionamento bidirecional, para que os registros relacionados fiquem visíveis em ambas as tabelas em uma lista relacionada.

Exibições de banco de dados

Duas tabelas podem ser unidas virtualmente com exibições de banco de dados para habilitar relatórios sobre dados que podem ser armazenados em mais de uma tabela.

Ferramentas de gestão de dados

Há várias ferramentas que podem ajudar a gerenciar dados na instância.

Mapa de esquema

O Mapa de esquema exibe os relacionamentos entre as tabelas visualmente, ajudando a navegar pela estrutura do banco de dados.

O Mapa de esquema fornece uma interface para exibir os relacionamentos entre tabelas. Os relacionamentos entre tabelas que ele captura incluem relacionamentos muitos para muitos, tabelas que estendem outras tabelas e tabelas que fazem referência a outras tabelas por meio de campos de referência.

Tabelas Dicionário de dados

As tabelas de dicionário de dados contêm informações que definem o banco de dados e podem ser acessadas para obter informações sobre o esquema do banco de dados.

Essas tabelas contêm informações importantes sobre o banco de dados e sua estrutura:

- Tabelas [sys_db_object]: contém um registro para cada tabela.
- Entradas de dicionário [sys_dictionary]: contém detalhes adicionais para cada tabela e a definição de cada coluna em cada tabela. Cada linha representa uma tabela ou uma coluna de uma tabela.
- Rótulos de campo [sys_documentation]: contém os rótulos legíveis e as informações de idioma.

Plug-ins de gestão de dados

Identificador de registro exclusivo (sys_id)

Um GUID exclusivo de 32 caracteres (ID exclusivo globalmente), chamado de ID do sistema (sys_id) identifica cada registro em uma instância. Existem várias maneiras pelas quais um registro é atribuído a um sys_id.

Quando criados na aplicação, os valores de sys_id são exclusivos. O Now Platform e o banco de dados devem gerenciar todas as operações nos valores de sys_id. O mesmo valor de sys_id nunca é gerado duas vezes, o que garante que cada registro criado em cada tabela

Tradução automática

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

em cada instância no mundo tenha um identificador exclusivo. Se dois registros tiverem o mesmo valor de sys_id, isso ocorrerá como resultado das seguintes situações:

- Se um registro com o sys_id foi copiado para outro no nível de banco de dados fora do Now Platform.
- Se um registro com o sys_id foi copiado usando um conjunto de atualizações ou via XML, seu sys_id será o mesmo.

Nota:
Um novo registro tem um sys_id de -1 e, uma vez inserido, é atribuído a ele um novo sys_id. O sys_id não deve ser exibido como um campo em um formulário ou como uma coluna em uma lista. Para saber mais, consulte o artigo Os usuários não conseguem adicionar o campo sys_id a um formulário ou exibição de lista [KB0690876] no Now Support Base de conhecimento.

Obter o sys_id da barra de cabeçalho

Os usuários podem localizar o sys_id de um registro usando a barra de cabeçalho.

Procedimento

1. Navegue até o registro.
2. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Copiar URL**.

O sys_id está dentro do URL, após o parâmetro sys_id=. Por exemplo, o seguinte é um URL para um incidente:

```
https://<instance
 name>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=9d385017c611228701d22104cc9
5c371
```

Portanto, o sys_id é 9d385017c611228701d22104cc95c371.

Obter o sys_id de um script

Os usuários podem localizar o sys_id de um registro usando um script.

Procedimento

- O valor de sys_id de um registro pode ser encontrado em uma regra de negócios (ou qualquer outro JavaScript do lado do servidor) por referência com pontos do GlideRecord.

```
var id = current.sys_id;
```

- O sys_id de um registro pode ser encontrado no JavaScript do lado do cliente usando g_form.getUniqueValue() conforme mostrado no exemplo a seguir.

```
function onLoad() {
   var incSysid = g_form.getUniqueValue();
   alert(incSysid);
}
```

Obter o sys_id da URL

Os usuários podem localizar o sys_id de um registro exibindo o URL.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

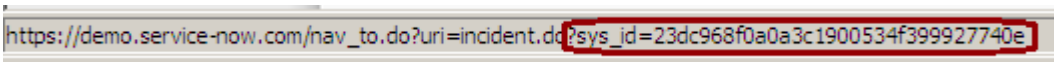
Como o sys_id de um registro sempre faz parte do URL de um link para esse registro, é possível recuperar o sys_id exibindo o URL.

Tradução automática

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

Procedimento

Exiba o sys_id na barra de informações do navegador passando o mouse sobre um link para o registro. Por exemplo, um incidente com o seguinte URL: https://<instance name> .service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=23dc968f0a0a3c1900534f399927740e , tem este sys_id: *23dc968f0a0a3c1900534f399927740e*.



Arquivamento de dados

O arquivamento de dados envolve gerenciar o crescimento do tamanho da tabela e arquivar dados antigos. Ele move dados que não são mais necessários todos os dias de tabelas primárias para um conjunto de tabelas de arquivamento.

Quanto mais tempo uma instância for executada, maior será a probabilidade de acumular dados que não são mais relevantes. Por exemplo, registros de tarefa de dois anos atrás são normalmente menos relevantes do que as tarefas ativas no momento. Dados antigos podem causar problemas de desempenho, consumindo recursos do sistema e tornando mais lentas as consultas e os relatórios.

Se você não puder excluir esses dados porque precisa deles para auditoria ou para fins históricos:

1. Configure uma regra de arquivamento que arquive os dados e os remova do acesso imediato para liberar recursos do sistema.
2. Configure uma regra de destruição para excluir os dados após um período especificado.
3. Configure as propriedades da regra de arquivamento e destruição que controlam o processamento em lote das regras de arquivamento e destruição.

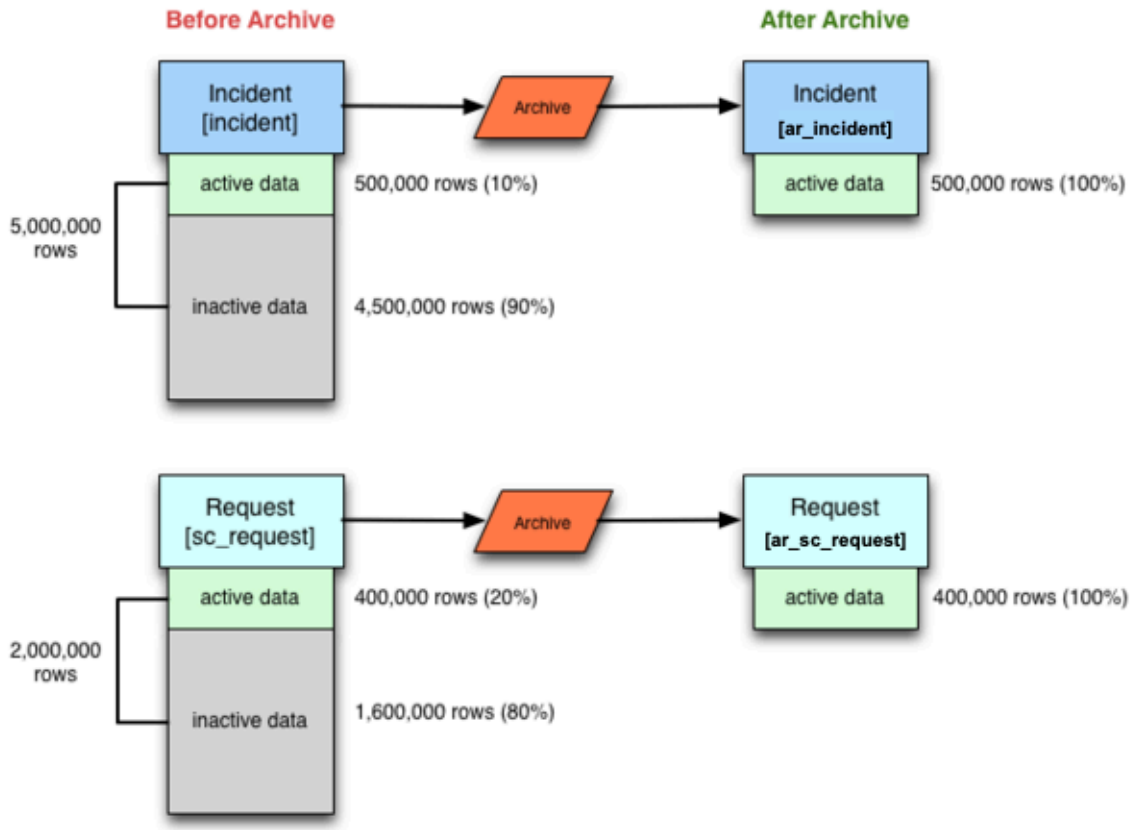
Você pode arquivar registros em tabelas principais, como a tabela Tarefa [task] e registros em tabelas personalizadas que você cria no Now Platform.

Para arquivar Configuration Management Database (CMDB) registros de IC, use o Working with CMDB Data Manager .

Tradução automática

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

Amostras de benefícios do arquivamento de dados



O arquivamento de dados oferece suporte à separação de domínio para provedores de serviço . Por exemplo, os incidentes que pertencem a um domínio mantêm sua designação de domínio mesmo depois de serem arquivados.

Nota:
Se você quiser arquivar e-mails, ative o plug-in Retenção de e-mail e use as regras de arquivamento e destruição que vêm com o plug-in. Não use o recurso de arquivamento para criar suas próprias regras de arquivamento na tabela de e-mail.

Tabelas e módulos criados por uma regra de arquivamento

Na primeira vez que você ativa uma regra de arquivamento, ela executa as seguintes ações:

- Cria a tabela de arquivamento no banco de dados. A tabela de arquivamento tem o mesmo nome da tabela primária com um prefixo "ar_". Por exemplo, se você arquivar a tabela Incidente [incidente], a tabela de arquivamento será [ar_incident].
- Armazena uma versão XML de cada registro arquivado na tabela sys_archive_log. Este log de arquivamento é a mesma tabela para todas as regras de arquivamento e você não pode alterar este comportamento. Também é o único local em que o sys_id é armazenado junto com o valor de exibição dos campos de referência.

Por exemplo, para ar_incident<assigned_to> Fred Luddy</assigned_to> , o registro sys_archive_log será o seguinte:

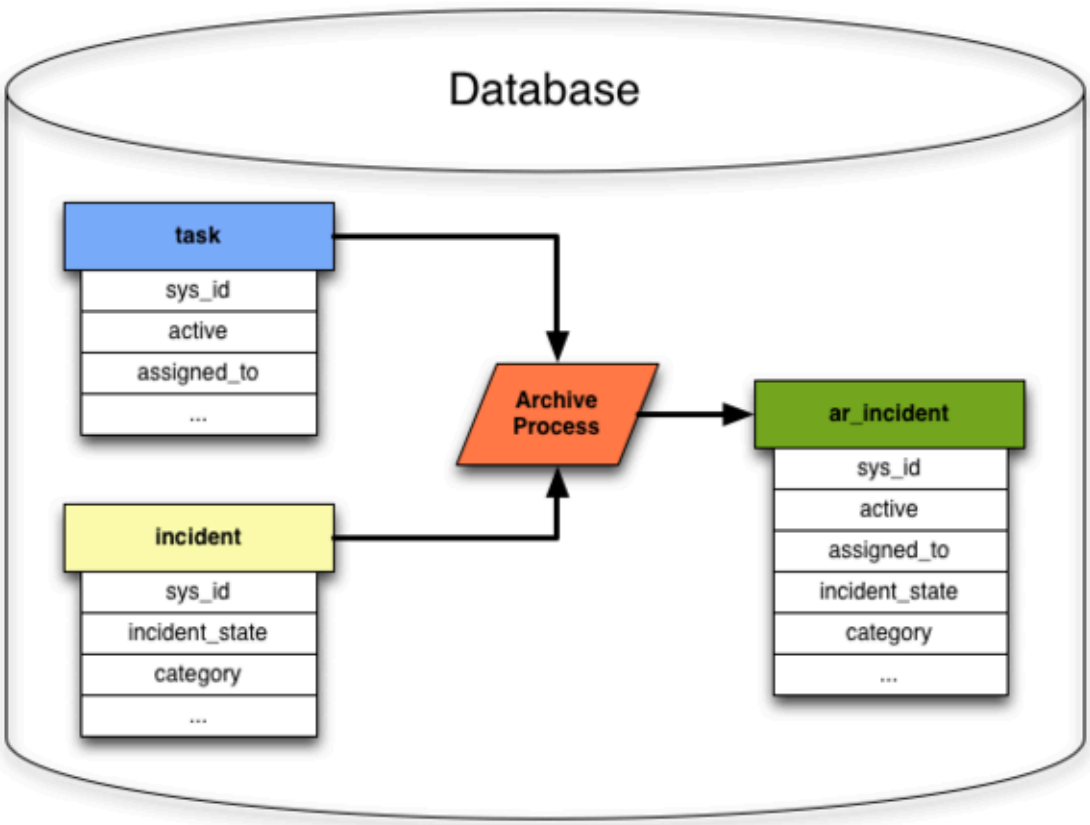
```
<assigned_to display_value="Fred
Luddy">5137153cc611227c000bbd1bd8cd2005</assigned_to>
```

Tradução automática

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

- Converte várias tabelas associadas em uma única tabela de arquivamento de arquivo simples. A tabela de arquivamento não consiste mais em tabelas base e estendidas.
- Converte valores de campo de referência (valores definidos por referências a registros em outras tabelas) em valores de cadeia de caracteres. O registro de arquivamento contém o valor de exibição do campo de referência no momento do arquivamento.
- Adiciona um módulo à lista **Tabelas** de arquivamento na aplicação **Arquivamento do sistema**. O nome do módulo é uma combinação da palavra "Arquivar" mais o nome de exibição da tabela arquivada. Por exemplo, o módulo de arquivamento da tabela Anexo [sys_attachments] é **Arquivar anexo**. Clique no nome do módulo para exibir registros na tabela de arquivamento.
- Cria uma lista da tabela de arquivamento usando a exibição de lista padrão.
- Cria um formulário para a tabela de arquivamento usando a exibição de formulário padrão. O formulário exclui todos os campos de referência com pontos, como **ID.E**-mail do solicitante.

Conversão de várias tabelas associadas em uma tabela de arquivamento simples



Consultar dados arquivados

Tabelas arquivadas não são otimizadas para consultas ad hoc. Eles contêm somente entradas de índice para o valor de exibição, data de criação e a chave primária de sys_id.

Por esse motivo, não faça consultas sob demanda em uma tabela arquivada, como pesquisar todos os incidentes arquivados de prioridade 1. Em vez disso, pesquise somente nos campos indexados. Por exemplo, pesquise o incidente INC100001 ou os incidentes criados em uma data 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.

Arquivar tabelas e ACLs

Por padrão, as tabelas de arquivamento usam as ACLs para a tabela desarquivada com o mesmo nome. Por exemplo, a tabela Incidente [ar_incident] arquivada usa as ACLs definidas para a tabela Incidente [incident] desarquivada.

Você pode gerenciar o acesso às tabelas de arquivamento explicitamente criando ACLs para tabelas de arquivamento específicas e definindo a propriedade *glide.security.enable_archive_table_acls* como **verdadeiro**. O sistema segue um dos dois caminhos:

1. Se uma ou mais ACLs ativas forem definidas para uma tabela de arquivamento, essas ACLs controlarão o acesso à tabela de arquivamento.
2. Se nenhuma ACL for definida para uma tabela de arquivamento, o sistema será revertido para o comportamento padrão e usará as ACLs para a versão não arquivada da tabela.

Nota:
Os dois caminhos são mutuamente exclusivos: se as ACLs da tabela de arquivamento negarem o acesso, o sistema não tentará reverter para o comportamento padrão.

A operação de leitura [read é a única operação avaliada e outras operações são impedidas.

A IU do plano de execução está ciente dessa lógica e apresenta as informações de acordo. Por exemplo, adicionar a primeira ACL a uma tabela de arquivamento mostra que a ACL da tabela de arquivamento está "mascarando" ACLs na tabela desarquivada (dados originais).

Se você tiver ACLs existentes em tabelas arquivadas, elas serão ignoradas, a menos que você defina a propriedade *glide.security.enable_archive_table_acls* como **verdadeiro**. Essas ACLs recém-ativadas podem causar problemas de acesso. Para evitar essa ocorrência, o sistema define a propriedade *glide.security.enable_archive_table_acls* da seguinte forma:

- Instâncias sem a propriedade *glide.security.enable_archive_table_acls* usam o valor padrão **falso**.
- As instâncias atualizadas não instalam a propriedade. A propriedade deve ser adicionada manualmente e definida como **verdadeira** para habilitar o comportamento da ACL da tabela de arquivamento.
- As instâncias zbootadas instalam a propriedade e a definem como **verdadeiro**.

Criar uma regra de arquivamento

A aplicação Arquivamento do sistema inclui vários exemplos de regras de arquivamento que ilustram os recursos de arquivamento. Registros relacionados podem ser adicionados a uma regra de arquivamento e você pode exibir uma estimativa do número de registros que a regra afeta.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As regras de arquivamento de amostra estão inativas por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

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

3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário Regra de arquivamento

Campo	Descrição
Nome	Obrigatório. Insira um nome exclusivo que identifique a regra. Como este nome é o campo de exibição das regras de arquivamento, as referências a regras de arquivamento exibem o nome inserido aqui.
Tabela	Obrigatório. Selecione a tabela que contém os registros a serem arquivados. ○ Só pode haver uma regra de arquivamento por tabela (mesmo se a regra estiver inativa). Se houver uma regra de arquivamento existente para uma tabela, a tabela não aparecerá mais como uma opção na lista de tabelas de regra de arquivamento. ○ Você não pode mudar a tabela em uma regra de arquivamento existente. Para arquivar registros em uma tabela diferente, crie uma nova regra de arquivamento. ○ Você não pode selecionar uma tabela em um escopo da aplicação diferente. ○ Você não pode criar uma regra de arquivamento para uma tabela em que *update_synch* está definido como verdadeiro na entrada do dicionário da tabela. ○ Você não pode criar regras de arquivamento para algumas tabelas internas do sistema ou tabelas periféricos. Por exemplo: ▪ Auditoria do Sistema [sys_audit] ▪ Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete] ▪ Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation] ▪ Anexo [sys_attachment] ▪ Entrada de registro [sys_journal_field]
Ativo	Marque esta caixa de seleção para habilitar a regra de arquivamento. Desmarque a caixa de seleção para desabilitar a regra. Deixe as regras de arquivamento inativas até calcular uma estimativa do número de registros que a regra afeta e verificar se a regra se comporta conforme o esperado.
Reter referências	Marque esta caixa de seleção para manter o sys_id de um campo de referência em vez de armazenar o nome de exibição como uma cadeia de caracteres na tabela de arquivamento. **Importante:** A caixa de seleção **Manter referências** se torna somente leitura depois que você a seleciona e salva a regra de arquivamento. Se você selecionar esta opção como uma regra de arquivamento existente, os registros recém-arquivados armazenarão os sys_ids dos registros referenciados, mas os registros existentes ainda terão valores de cadeia de caracteres. Consulte Processo de migração de dados para arquivar dados da tabela de campos sem referência para campos de referência.
Descrição	Insira uma descrição da regra de arquivamento.
Condições	Selecione os campos e valores que devem ser verdadeiros para que a regra de arquivamento seja executada. Normalmente, você arquivaria registros inativos mais antigos do que uma determinada 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.

Campo	Descrição
	Certifique-se de que os registros corretos sejam selecionados testando as condições em uma exibição de lista antes de ativar a regra de arquivamento. Por exemplo, a condição **[Encerrado] [antes] [Últimos 2 anos]** arquiva registros do ano atual e do ano anterior, e não dois anos atrás a partir da data de hoje. Para arquivar registros encerrados há mais de dois anos a partir de hoje, use o operador relativo em uma condição como **[Closed] [relative] [before] [2] [Years] [ago]**.
Rearquivamento automático	Se um registro for restaurado, isso permitirá que o registro seja rearquivado automaticamente após um período definido.
Duração do Rearquivamento Automático	Se você definir a opção Rearquivamento automático, deverá definir um intervalo de tempo antes que o registro restaurado seja arquivado automaticamente.

4. Selecione **Enviar**.
5. Calcule o número estimado de registros a serem arquivados selecionando o link relacionado **Recalcular estimativa**.
   A contagem atualizada aparece no campo **Estimativa de registro**.

O que Fazer Depois

Depois de verificar se a regra de arquivamento está selecionando registros conforme o esperado, ative a regra de arquivamento.

Se você não quiser aguardar o trabalho programado para executar a regra de arquivamento, poderá iniciar manualmente a regra de arquivamento clicando em **Executar arquivamento agora**.

Arquivar registros relacionados

Use a lista relacionada **Arquivar registros** relacionados para adicionar registros relacionados à regra de arquivamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Selecione a regra de arquivamento apropriada.
3. Na lista **relacionada Arquivar registros** relacionados, clique em **Novo**.
4. Preencha o formulário Arquivar registros relacionados.

Formulário de registros relacionados ao arquivamento

Campo	Descrição
Mapa de arquivamento	Exibe a regra de arquivamento à qual os registros relacionados se aplicam.
Ação	Selecione a ação que você deseja que a regra de arquivamento execute em registros relacionados. 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
	◦ **Arquivar**: registros de arquivamento que fazem referência ao registro arquivado. ◦ **Limpar**: remova a referência ao registro arquivado. O registro não faz mais referência ao registro arquivado e não aparece como um registro relacionado em arquivamentos futuros. ◦ **Excluir**: exclua registros que fazem referência ao registro arquivado.
Referência	Selecione o relacionamento dos registros aos quais você deseja aplicar uma ação. O campo **Referência** lista todas as relações existentes atualmente para a tabela que está sendo referenciada. Existem dois tipos de relações possíveis. Outra tabela tem um campo de referência chamando a tabela arquivada. Por exemplo, se você estiver arquivando registros de problemas, haverá um campo **ID do problema** na tabela Incidente que fará referência aos registros de problemas relacionados. ◦ A ação **Arquivar** arquiva o registro relacionado, além do registro primário. Por exemplo, se você selecionar o **problema na referência de incidente**, a regra de registro relacionada também arquivará qualquer registro de incidente que faça referência a um problema arquivado. ◦ A ação **Limpar** remove a referência ao registro primário. Por exemplo, se você selecionar a referência **Problema em Incidente**, a regra de registro relacionada atualizará qualquer registro de incidente com uma referência ao registro de problema arquivado apagando a referência. Se a referência for um relacionamento muitos para muitos, a regra de registro relacionada excluirá a referência em vez de limpar a referência. ◦ A ação **Excluir** exclui qualquer registro que faça referência ao registro primário. Por exemplo, se você selecionar o **problema na referência de incidente**, a regra de registro relacionada excluirá qualquer registro de incidente que faça referência ao registro de problema arquivado. Outra tabela tem um campo **de ID de documento** que pode apontar para a tabela arquivada. Por exemplo, se você estiver arquivando registros de problemas, há um campo de **ID do sistema** na tabela Anexos que pode fazer referência ao registro do problema. A lista indica os relacionamentos de ID de documento exibindo um caractere de asterisco (*) no final do nome da seleção. ◦ A ação **Arquivar** atualiza o **ID do documento** do registro relacionado para apontar para a tabela arquivada. Por exemplo, se você selecionar a referência **Anexo do ID do sistema da tabela (sys_attachment) ***, a regra de registro relacionada atualizará o registro do anexo para mudar o **ID do documento** para se referir ao registro da tabela arquivado. ◦ A ação **Limpar** remove a referência do **ID do documento** do registro arquivado. O registro não faz mais referência ao registro arquivado e não aparece como um registro relacionado em arquivamentos futuros. ◦ A ação **Excluir** exclui qualquer registro que faça referência ao registro primário. Por exemplo, se você selecionar a referência **Tabela 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
	Attachment(sys_attachment)*, a regra de registro relacionada excluirá qualquer registro de anexo que faça referência ao registro primário arquivado. **Nota:** Você não pode selecionar referências de algumas tabelas internas do sistema ou de tabelas periféricos. Por exemplo: ◦ Auditoria do Sistema [sys_audit] ◦ Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete] ◦ Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation] ◦ Anexo [sys_attachment] ◦ Entrada de registro [sys_journal_field]
Tabela de referência	Exibe a tabela em que a regra procura registros relacionados.
Elemento de referência	Exibe o campo de referência ou o **ID do documento** que a regra consulta.
Regra da tabela de referência	Selecione uma regra de arquivamento existente que se aplique aos registros relacionados que você está arquivando. Por exemplo, se você já tiver uma regra de arquivamento para a tabela Incidente, selecione a regra da tabela Incidente existente ao arquivar registros relacionados a registros de incidentes. **Nota:** Você controla a profundidade da cascata especificando a regra de arquivamento para um registro relacionado ao arquivamento. Registros relacionados sem uma regra de arquivamento especificada não são colocados em cascata. ◦ Antes da versão Washington DC, se uma regra de arquivamento fosse definida para a tabela correspondente à tabela de um registro relacionado, o sistema automaticamente colocaria em cascata e processaria essa regra de arquivamento e os registros relacionados associados a ela. ◦ A partir da versão Washington DC, mesmo que exista uma regra de arquivamento para a tabela de um registro relacionado, você deve declarar essa regra no campo Regra da **tabela de referência** para obter esse comportamento em cascata. Se você tiver vários registros relacionados em várias tabelas, poderá decidir quais desses registros deseja incluir na cascata, definindo a regra da tabela de referência.

5. Clique em **Enviar**.

Verifique o número de registros afetados

Cada regra de arquivamento fornece uma estimativa do número de registros que a regra afeta.

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

Esta estimativa inclui somente registros primários e exclui todos os registros relacionados adicionados à regra de arquivamento. A estimativa ajuda a determinar se a regra de arquivamento afeta o número de registros esperados. Se a estimativa for muito alta ou baixa, altere as condições da regra de arquivamento e clique no link relacionado Recalcular estimativa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Selecione a regra de arquivamento para a qual você deseja estimar registros.
3. Clique no link relacionado **Recalcular estimativa**.

Como definir o idioma das cadeias de caracteres arquivadas

Em instâncias internacionalizadas, o processo de arquivamento usa o idioma do usuário do SISTEMA para selecionar as cadeias de caracteres de valor de exibição.

Se não houver nenhum usuário do SISTEMA, a instância usará a configuração de idioma padrão para selecionar as cadeias de caracteres de valor de exibição. Você pode criar um usuário do SISTEMA com uma configuração de idioma específica ou definir o idioma padrão do sistema para selecionar o idioma das cadeias de caracteres arquivadas.

Criar uma regra de destruição

Crie uma regra de destruição para excluir registros arquivados e registros relacionados após um período especificado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você precisar corrigir as propriedades da regra de destruição em execução nos dados arquivados, consulte .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Destruição de Arquivo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos do formulário.

Campo	Descrição
Nome	Forneça um nome descritivo.
Tabela	Selecione a tabela de arquivamento que o sistema criou quando você arquivou os registros.
Arquivamento	Melhore o desempenho do arquivamento vinculando esta regra de destruição a uma regra de arquivamento existente para a tabela de arquivamento selecionada.
Descrição	Forneça 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.

Campo	Descrição
Destruir Registros relacionados	Destrua automaticamente os registros relacionados associados aos registros arquivados. **Nota:** Registros periféricos, que incluem registros nas tabelas Entrada de registro [sys_journal_field], Anexo [sys_attachment] e Auditoria do sistema [sys_audit] são excluídos automaticamente, mesmo se você decidir preservar os registros relacionados.
Duração do arquivamento	Especifique a quantidade de tempo que os registros permanecem na tabela de arquivamento antes que o sistema os exclua.

4. Clique em **Enviar**.
5. Você pode verificar o log de destruição de arquivo a qualquer momento

Regra de arquivamento e propriedades da regra de destruição

As regras para impedir que o processo de arquivamento consuma muitos recursos do sistema foram automatizadas. Você pode mudar manualmente o comportamento do sistema.

O processo de arquivamento usa um modelo de produtor e consumidor. Os registros são enfileirados para arquivamento na tabela Blocos de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk] em lotes.

- O ArchiveProducerJob cria partes de registros sys_ids que precisam ser arquivadas. Cada bloco contém registros pertencentes a uma única regra de arquivamento. O número máximo de registros em um bloco é especificado pela propriedade `glide.db.archive.chunk_size`. O número máximo de registros para uma única regra em todos os blocos é especificado por `glide.db.archive.max.rule.records`.
- O produtor inicia 4 (padrão) consumidores do ArchiverJob. O número exato de consumidores é especificado por `glide.db.archiving.max_consumer_workers`.
- Os consumidores leem e processam partes de sys_ids. O número de blocos que cada consumidor processa é especificado por `glide.db.archive.max.batches`. Os blocos processados por cada consumidor podem ser de regras de arquivamento diferentes.
- Os consumidores repetem a leitura de partes de sys_ids até que não reste nenhum ou o limite de partes que um consumidor pode processar (especificado por `glide.db.archive.max.batches`) seja atingido. Depois disso, ele é encerrado e programa outro consumidor.
- Se um bloco permanecer no estado em execução por mais tempo do que o especificado em `glide.db.archive.chunk.max.process.time`, o sistema presumirá que o consumidor foi encerrado inesperadamente e mudará o status do bloco para erro. Isso não interrompe ou encerra nenhum consumidor em execução.

Nota:
As propriedades de arquivamento e destruição listadas na tabela não serão usadas se a tabela Blocos de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk] for excluída.

Para controlar manualmente quantos registros a regra de arquivamento e destruir processa em um intervalo, você pode alterar essas configurações padrão adicionando as seguintes propriedades 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.

Propriedades do sistema de arquivamento

Nome	Descrição	Tipo	Valor padrão
glide.db.archive.chunk_size	Número de identificadores exclusivos adicionados a cada registro na tabela Blocos de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk]. O registro é formatado como valores CSV no campo de chaves do formulário Bloco de execução do trabalho de arquivamento (sys_archive_run_chunk.do).	Inteiro	1000
glide.db.archive.chunk.max.process.time	Número de milissegundos que um registro pode permanecer no estado Ativo na tabela Partes de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk]. A hora é a diferença entre a hora do sistema e o valor do campo **Iniciar** na tabela Partes de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk].	Inteiro	600000
glide.db.archive.max.rule.records	Número máximo de registros em lote por consumidor, por regra.	Inteiro	10000
glide.db.archive.debug	Opção que habilita o registro em log detalhado ao copiar as definições de coluna da tabela original para a tabela de arquivamento.	verdadeiro | falso	falso
glide.db.archive.max.batches	Número de partes, que são registros da tabela Partes de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk], processadas por um consumidor antes	Inteiro	10

Tradução automática

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

Propriedades do sistema de arquivamento

Nome	Descrição	Tipo	Valor padrão
	de ser encerrado e programado outro consumidor.		
glide.db.archiving.max_consumer_workers	O número máximo de consumidores simultâneos em todo o cluster.	Inteiro	4

Gerenciar dados arquivados

Exiba dados arquivados, altere uma programação de arquivamento, restaure dados arquivados e arquive um registro restaurado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Arquivamento do Sistema** > **Tabelas de Arquivamento**.
2. Selecione o nome do módulo da tabela arquivada que você deseja exibir, por exemplo, **Incidentes**de arquivamento.
3. Selecione um registro da tabela arquivada para ver o registro arquivado.

Alterar uma programação de arquivamento

Todas as regras de arquivamento ativas são executadas por um trabalho programado pelo sistema definido para ser executado a cada 60 minutos. Você pode modificar o trabalho se precisar mudar o intervalo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o registro de **arquivamento**.
3. Modifique o valor de **repetição**.

Restaurar registros arquivados e registros relacionados

Quando você restaura um registro, a instância o insere de volta na tabela primária e sinaliza o registro como tendo sido restaurado no log. Você também pode restaurar o registro junto com os registros relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Arquivamento do Sistema** > **Log de Arquivamento**.
2. Selecione o registro arquivado para 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.

3. Clique no link relacionado aplicável:
   - **Restaurar Registro**
   - **Restaurar Registro e Registros relacionados**

> **Aviso:**
> Não exclua entradas de log de registro de arquivamento. A exclusão de uma entrada de log de arquivamento impede a restauração dos dados dos registros arquivados.

Arquivar um registro restaurado

Você pode arquivar automaticamente um registro restaurado ou arquivar manualmente o registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o registro restaurado.
2. Na seção Links relacionados, selecione o link **Arquivar registro**.

Interromper uma regra de arquivamento ativa

Interrompa o arquivamento desativando, excluindo ou cancelando uma regra de arquivamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Selecione a regra de arquivamento que você deseja parar.
3. Impeça a execução da regra de arquivamento.
   - Desative a regra de arquivamento desmarcando a caixa de seleção **Ativo**. A regra de negócios `Archive - Handle archive chunks` atualiza o estado do registro correspondente na tabela Partes de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk] de **espera** para **não necessário**.
   - Exclua a regra de arquivamento selecionando **Excluir**. Isso exclui a regra de arquivamento e executa uma exclusão em cascata na tabela Partes de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk] que exclui as partes.
   - Cancele a regra de arquivamento chamando `GlideArchiver().cancel()` de **Manutenção do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**. Isso muda automaticamente as partes na tabela Partes de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk] de em **execução** para **Cancelado**.

Resultado
Nenhum bloco adicional é processado.

Limites de tamanho da tabela de arquivamento de dados

Há restrições para o tamanho da tabela que você usa para arquivar os dados da 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.

Limites em tabelas de arquivamento de dados

Há um limite para o tamanho de uma tabela de arquivamento que você pode criar para armazenar dados. O limite é baseado no tamanho dos dados, não na contagem de registros. Se você receber um erro informando que uma tabela de arquivamento não pôde ser criada, isso pode estar relacionado a essa limitação de tamanho.

Limites de tamanho da tabela de arquivamento

Atributo de Tabela	Tamanho
Limite de tamanho de linha estática	65535 bytes
Limite de tamanho de linha	8126 bytes
Colunas	1000 para Oracle 1011 para outros

Revise as colunas personalizadas na tabela que está sendo arquivada. Revise também os campos personalizados nas tabelas das quais a tabela se estende. Determine se essas colunas não são mais necessárias e não estão sendo usadas pelas personalizações atuais. Se você identificar colunas não utilizadas, poderá removê-las. Isso pode reduzir o tamanho da linha da tabela que está sendo arquivada. Se isso não for bem-sucedido, entre em contato com ServiceNow® Suporte e atendimento ao cliente para ver quais outras alternativas estão disponíveis.

Processo de migração de dados para arquivar dados da tabela de campos sem referência para campos de referência

O processo de migração de dados move dados de uma tabela de arquivamento existente, incluindo tabelas descendentes e relacionadas. Existem scripts e anotações especiais para entender ao concluir este processo.

Trabalho de migração de dados (RefCopyJob)

Para cada tabela que passa pelo processo de migração, o *RefCopyJob* identifica o sys_id dos campos de referência e atualiza o valor de exibição para o sys_id correto. O trabalho configura 10 mil registros por vez, a menos que haja mais de 10 mil registros com o mesmo carimbo de data/hora. O andamento da migração depende do carimbo de data/hora arquivado. O script determina as tabelas a serem migradas:

```
var tables = GlideDBObjectManager.get().getAllExtensions(current.table);
   for (i = 0; i < tables.size(); i++) {
      var gr = new GlideRecord('sys_archive_ref_migration');
      gr.addQuery('table', 'ar_' + tables.get(i));
      gr.query();
      if (!gr.next()) {
         if (GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + tables.get(i))) {
            var gr2 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
            gr2.initialize();
            gr2.setValue('rule', current.sys_id);
            gr2.setValue('table', 'ar_' + tables.get(i));
            gr2.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
            gr2.insert();
         }
      }
   }
   //Also get insert related records tables as well
   var map = new GlideRecord('sys_archive');
   map.addQuery('table', current.table);
```

Tradução automática

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

```
map.query();
if (map.next()) {
   var id = map.getValue('sys_id');
   if (!(id === undefined)) {
      var related = new GlideRecord('sys_archive_related');
      related.addQuery('archive_map', id);
      related.addQuery('action', 'archive');
      related.query();
      while (related.next()) {
         if (!GlideTableDescriptor.isValid('ar_' + related.getValue('table'))) {
            gs.log('Related Record table: ' + related.getValue('table') + ' not created yet');
            continue;
         }

         var gr3 = new GlideRecord("sys_archive_ref_migration");
         gr3.initialize();
         gr3.setValue('rule', current.sys_id);
         gr3.setValue('table', 'ar_' + related.getValue('table'));
         gr3.setValue('reference_migration_progress', 'waiting');
         gr3.insert();
      }
   }
}
```

Alterar os tipos de sys_dictionary do trabalho de tabelas migradas (ArchiveRefJob)

Depois que as tabelas associadas a uma regra de arquivamento forem migradas completamente, o trabalho ArchiveRefJob será executado. Este trabalho muda os tipos sys_dictionary da tabela de arquivamento de cadeia de caracteres para referência.

Correção de falhas de nó para RefCopyJob e ArchiveRefJob

Se ocorrer falha de nó enquanto esses trabalhos estiverem em execução, isso deixará o status da migração de dados em um estado inadequado. Se o *`RefCopyJob`* falhar, ele poderá deixar uma tabela com status de migração. Você pode verificar essa condição verificando se as linhas em sys_archive_ref_migration estão travadas no status de **migração** por uma quantidade extraordinaria de tempo (quantificar?). Atualize o status da linha específica de **migrando** para **aguardando** e o *`RefCopyJob`* continuará a migração de dados na tabela quando o trabalho for executado novamente.

O nó também pode falhar quando o *`ArchiveRefJob`* termina prematuramente. Verifique se as tabelas têm campos que são campos de referência e alguns que ainda são campos do tipo cadeia de caracteres. O trabalho pode ter sido desativado no meio da mudança dos tipos de campo. Você pode resolver essa condição configurando um trabalho de gatilho para executar em um script em segundo plano que inicia o processo novamente:

```
GlideRecord trigger = new GlideRecord('sys_trigger');
trigger.initialize();
trigger.setValue('state', 0);
trigger.setValue('trigger_type', 0);
trigger.setValue('next_action', new GlideDateTime());
trigger.setValue('job_context', 'fcRuleId=' + ruleId);
trigger.setValue('name', 'Job Reference Migration' + ' Node - ' + new
 GlideClusterSynchronizer().getSystemID());
trigger.setValue('trigger_class', 'com.glide.db.auxiliary.job.ArchiveRefJob');
trigger.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.

Exportação de dados

Exporte dados de Now Platform em vários formatos.

Principais benefícios

- Exporte um registro individual para um arquivo PDF ou XML diretamente de um formulário.
- Exporte vários registros para um arquivo CSV, Excel, PDF ou XML diretamente de uma lista.
- Exporte vários registros de uma tabela usando o processador CSV, Excel, PDF ou XML em um URL com parâmetros opcionais.

Você também pode exportar dados da sua instância usando as seguintes opções:

- Exporte vários registros de uma tabela por meio de uma solicitação de serviços da web. Por exemplo, você pode criar uma aplicação ou processo externo para automatizar a recuperação de dados de uma instância por meio de serviços da Web, como REST ou SOAP. Para obter mais informações, consulte Serviços Web .
- Envie por push todos os dados que você deseja exportar para um arquivo externo criando um conjunto de exportação. Para obter mais informações, consulte Exportar conjuntos .

Funções associadas

Você pode exportar dados de formulário para PDF ou XML, dependendo da sua função.

- As opções de PDF estão disponíveis para todos os usuários.
- A opção XML está disponível somente para usuários com a função de administrador.

Você pode exportar registros em uma lista para Excel, CSV, XML, JSON, PDF ou um Conjunto de exportação, dependendo da sua função.

- As opções Excel, CSV, JSON e PDF estão disponíveis para todos os usuários.
- A opção XML está disponível somente para usuários com a função de administrador.
- A opção Conjunto de exportação está disponível somente para usuários com a função de administrador ou export_set_admin.

Formatos de exportação

Formatos de exportação disponíveis

Exportar formato	Descrição
CSV	Exporte registros de tabela como um arquivo de texto de valor separado por vírgula. Use esta opção para exportar os campos exibidos atualmente na lista ou no formulário como um arquivo de texto. Configure a lista ou o formulário para adicionar ou remover campos da exportação. Quando exportados para CSV, os campos de referência com pontos aparecem usando o nome de campo completo, como u_assignment_group.parent.

Tradução automática

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

Exportar formato	Descrição
	Nota: Por padrão, ServiceNow exporta todos os arquivos CSV na codificação Windows-1252. Se você precisar exportar dados traduzidos, defina a `glide.export.csv.charset` propriedade do sistema como UTF-8.
Excel	Exporte registros da tabela como uma planilha do Excel Microsoft. Use esta opção para exportar os campos exibidos atualmente na lista ou no formulário como uma planilha do Excel. Configure a lista ou o formulário para adicionar ou remover campos da exportação.
XML	Exporte registros de tabela como um documento XML. Use esta opção para exportar todos os dados de uma tabela ou todos os dados de um registro específico. O arquivo XML tem um elemento XML para cada coluna na tabela. Consulte . **Nota:** Os dados do campo de imagem não são preservados ao exportar para XML.
PDF	Exporte registros da tabela como um arquivo no formato Portable Document Format. Use esta opção para exportar os campos exibidos no momento na lista ou no formulário como um arquivo PDF. Configure a lista ou o formulário para adicionar ou remover campos da exportação. **Nota:** O processador de exportação de PDF imprime dados da esquerda para a direita, o que pode produzir erros de renderização ao exibir dados de idioma da direita para a esquerda.
JSON	Exporte os registros da tabela como uma cadeia de caracteres JSON. O arquivo JSON tem um elemento para cada coluna na tabela.

Cabeçalhos de coluna

O tipo de arquivo para o qual você exporta, como CSV ou PDF, determina como os cabeçalhos de coluna são exportados. Em geral, os formatos destinados ao consumo humano, como PDF, exibem o rótulo da coluna, enquanto os formatos destinados ao uso de máquina, como CSV, usam o field_name do banco de dados.

Formato de cabeçalho por tipo de arquivo

Tipo de arquivo	Formato do cabeçalho da coluna
Excel	Rótulo
PDF	Rótulo
CSV	field_name
XML	field_name
JSON	field_name

Exportar dados de um formulário

Exporte dados de um formulário para um arquivo PDF ou XML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: nenhuma para exportar para PDF. A exportação para XML requer a função de administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao exportar para PDF, qualquer campo oculto por scripts de IU (políticas de IU, ações de IU, client scripts) e todos os campos visíveis na exibição atual são exportados. Ao exportar para XML, todos os campos são exportados, independentemente da exibição.

Um PDF será gerado somente se o formulário tiver sido enviado. Um formulário não enviado gera uma página vazia.

Procedimento

1. Navegue até o registro que você deseja exportar.
2. Selecione o menu Ações).
3. Selecione uma opção de exportação.
   - Para exportar os dados do formulário para PDF no modo vertical, selecione **Exportar** > **PDF (Retrato)**.
   - Para exportar os dados do formulário para PDF no modo paisagem, selecione **Exportar** > **PDF (Paisagem)**.
   - Para exportar todos os campos do registro para XML, selecione **Exportar** > **XML (Este registro)**.

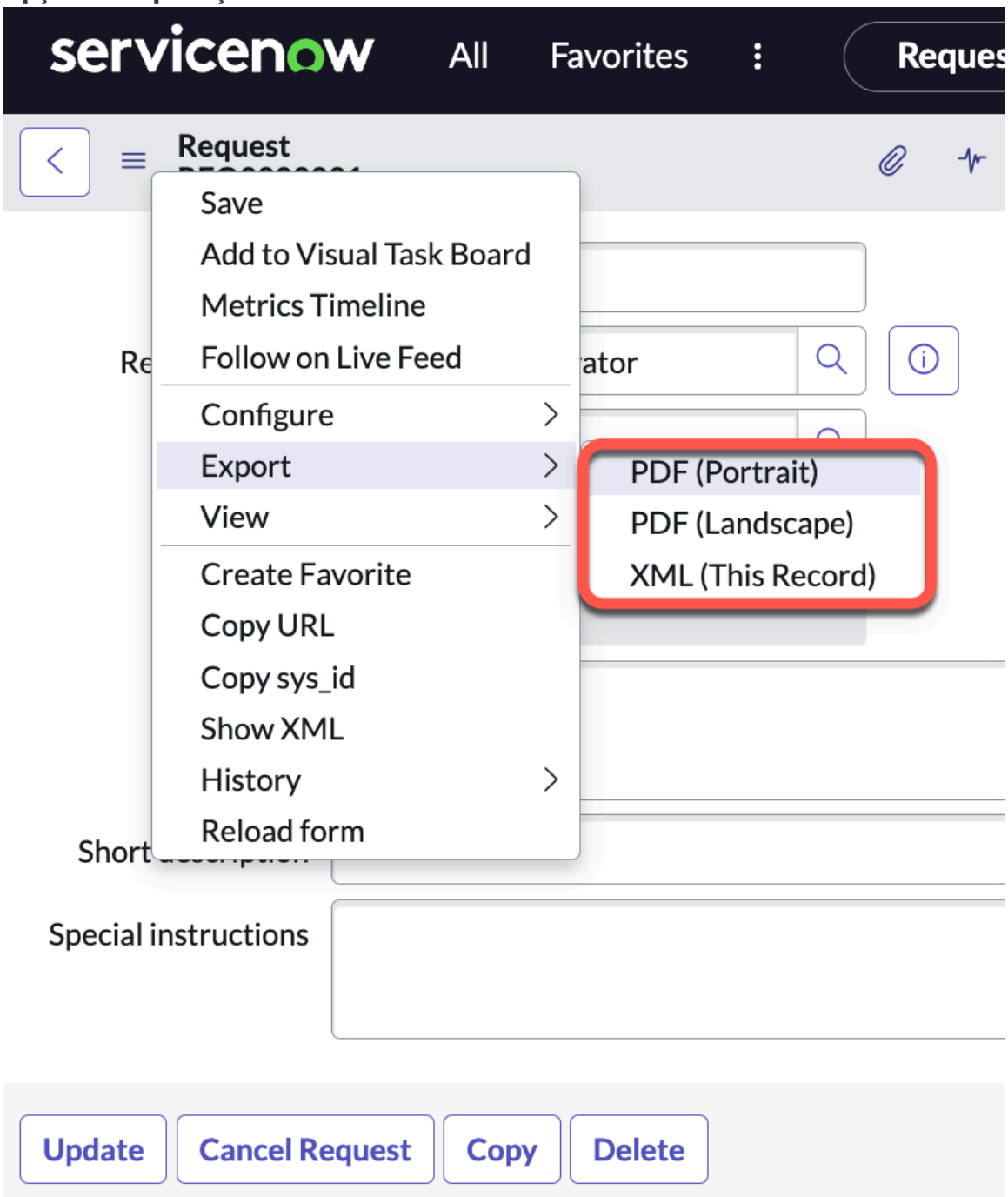
   Ao exportar para XML, o sistema solicita que você salve o arquivo ou o navegador salva automaticamente o arquivo na pasta de downloads especificada nas preferências do navegador.

Tradução automática

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

Example:

Opções de exportação



Tradução automática

Exportar dados de uma lista

Exporte uma lista de registros para uma variedade de formatos de arquivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma A exportação para XML requer a função de administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A opção **Exportar** está disponível no menu de contexto do título da coluna na Lista v2. Na Lista v3, ele está disponível no menu de título da lista.

Observe os seguintes detalhes importantes:

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

- Para exportar registros em uma lista integrada, exporte o registro que contém a lista. Consulte Exportar dados de um formulário.
- Para controlar como as quebras de linha aparecem nos dados CSV exportados, use a propriedade do sistema glide.csv.export.line_break. Consulte glide.csv.export.line_break.
- Para remover marcadores HTML indesejados dos dados da lista, consulte o blog Rendering HTML in Exported Lists by a ServiceNow employee in the ServiceNow Community.

Procedimento

1. Navegue até a lista de registros que você deseja exportar.
2. Selecione e mantenha (ou clique com o botão direito do mouse) qualquer cabeçalho de coluna na lista.
3. Selecione uma opção de exportação.
   - Para exportar a lista para o Excel, selecione **Exportar** > **Excel (.xlsx)**.
   - Para exportar a lista para CSV, selecione **Exportar** > **CSV**.
   - Para exportar a lista para XML, selecione **Exportar** > **XML**
   - Para exportar a lista para JSON, selecione **Exportar** > **JSON**.
   - Para exportar a lista para PDF no modo vertical, selecione **Exportar** > **PDF** > **PDF vertical**
   - Para exportar a lista para PDF no modo paisagem, selecione **Exportar** > **PDF** > **PDF em modo paisagem**
   - Para exportar a lista e o formulário associado a cada registro no modo vertical, selecione **Exportar** > **PDF** > **PDF detalhado em formato vertical**.
   - Para exportar a lista e o formulário associado a cada registro no modo paisagem, selecione **Exportar** > **PDF** > **Detalhes do PDF em modo paisagem**.
   - Para exportar a lista para um arquivo usando um conjunto de exportação, selecione **Exportar** > **Conjunto de exportação**.

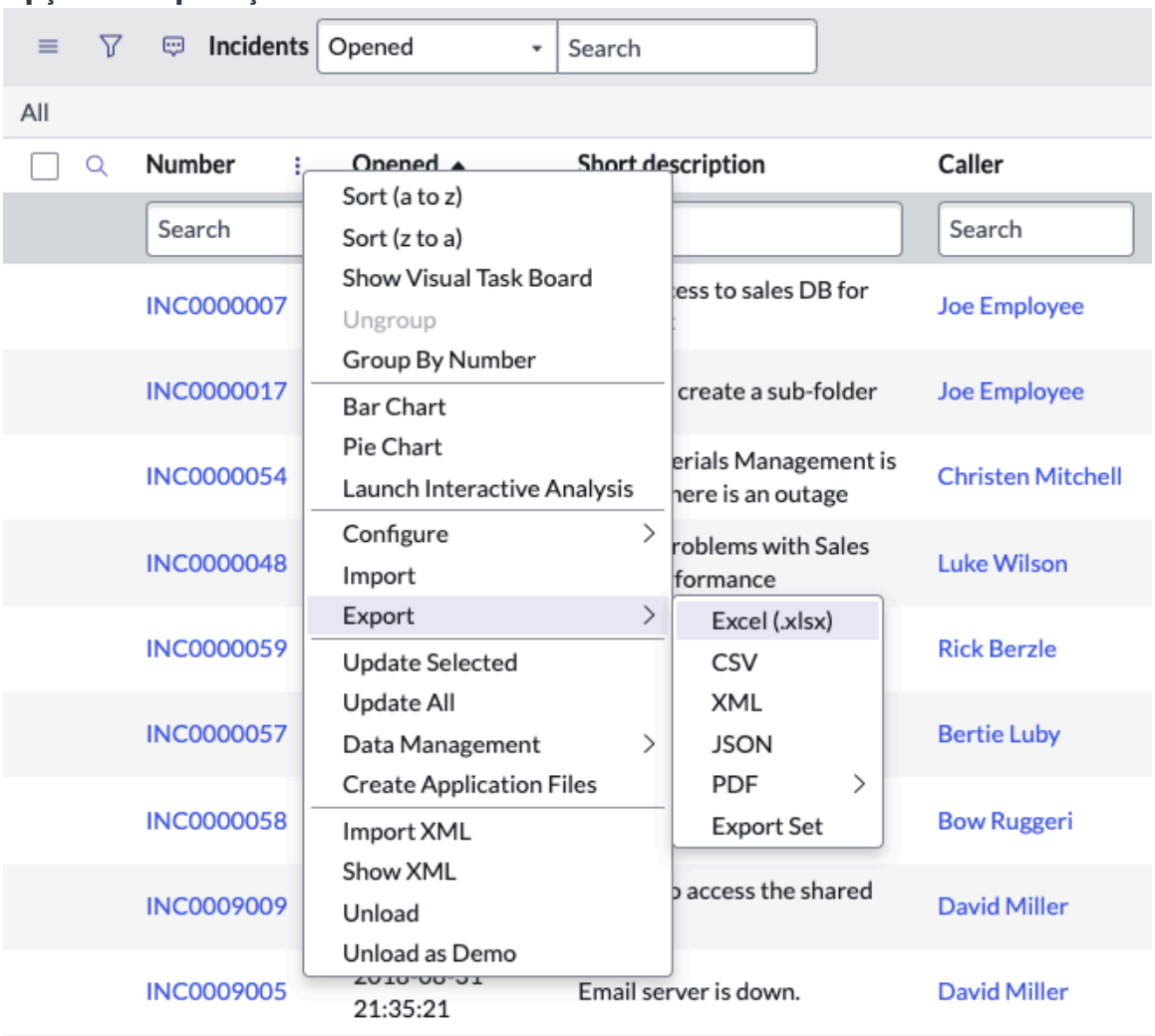
   Para obter detalhes sobre como usar conjuntos de exportação, consulte Conjuntos de exportação.
4. Quando a exportação for concluída, selecione **Download**.

Tradução automática

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

Example:

Opções de exportação



Exporte diretamente de uma URL

Exporte dados dinamicamente de um script ou serviço Web criando uma consulta de URL.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Nota:

ServiceNow impõe autenticação básica para acesso direto ao URL. Os dados extraídos do URL contêm somente os campos aos quais o usuário autenticado no momento tem acesso de leitura.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar consultas de URL para gerar listas filtradas de registros de forma programática antes de exportá-las. As consultas de URL são úteis para scripts que geram uma lista de registros ou quando nenhum usuário pode adicionar manualmente o filtro da IU.

Você deve estar familiarizado com a tabela ServiceNow e os nomes de coluna para exportar dados diretamente do URL. Consulte Navegar até um registro ou módulo usando uma URL .

Você pode controlar se deseja exportar o valor de exibição ou o valor bruto dos campos e o rótulo do campo ou o nome do campo para cabeçalhos usando parâmetros de consulta ou propriedades 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.

- Para obter detalhes sobre como usar parâmetros de consulta, consulte Parâmetros de consulta para valor de exibição e cabeçalho.
- Para obter detalhes sobre como usar as propriedades do sistema, consulte Propriedades do sistema para valor de exibição e cabeçalho.

Os parâmetros de consulta, se presentes, substituem as propriedades do sistema.

Procedimento

1. Especifique o URL da instância.
   Por exemplo:

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/
   ```

2. Especifique o formulário de tabela ou a lista a ser exportada.
   Por exemplo:

   ```
   incident_list.do
   ```

3. Especifique o processador do formato de exportação a ser usado para a exportação.
   Você pode especificar CSV, XLS, JSON, XLSX ou XML. Por exemplo:

   ```
   ?CSV
   ```

   Nota:
   O processador XML em uma exportação de URL não exporta anexos ou campos de diário. Para exportar anexos e campos de diário, como **Anotações de trabalho** ou **Comentários adicionais**, exporte os registros de uma lista usando o **Exportar** > **XML** opção no menu de contexto.

4. **Opcional:** Consulte registros específicos adicionando o parâmetro *sysparm_query*.
   A sintaxe necessária é sysparm_query=[column name][operator][value]. Por exemplo:

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1
   ```

   Nota:
   Todas as consultas usam um nome de coluna, um operador e um valor. Consulte Construtor de condição para obter uma lista de operadores disponíveis.

5. **Opcional:** Classifique os registros por nome de coluna usando o parâmetro *sysparm_orderby*.
   A sintaxe necessária é sysparm_orderby=[column name]. Por exemplo:

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/incident_list.do?XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderb
   y=assigned_to
   ```

   Nota:
   Você pode classificar por apenas uma coluna usando *sysparm_orderby*. Para classificar por várias colunas, use várias entradas orderby. Por exemplo:

   ```
   sysparm_query=ORDERBYassigned_to^ORDERBYpriority
   ```

6. **Opcional:** Exporte campos de uma exibição específica usando o parâmetro *sysparm_view*.
   A sintaxe necessária é sysparm_view=[view name]. Por exemplo:

   ```
   https://<instance name>.service-now.com/incident.do?CSV&sysparm_view=ess
   ```

   Este URL exporta campos de incidente visíveis na exibição Autoatendimento (ess).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, a exportação de dados de uma lista exporta somente os campos que estão visíveis na exibição atual. Se você quiser exportar campos de outra exibição de lista, poderá alternar as exibições na IU. Consulte Gerenciamento de exibição .
- Se você estiver exportando dados em CSV ou Excel e não especificar uma exibição, a exportação usará a exibição de lista padrão.
- Se você estiver exportando dados XML, todos os campos serão exportados por padrão, a menos que você especifique uma exibição específica.

7. **Opcional:** Exporte campos específicos da tabela usando o parâmetro *sysparm_fields*.
   A sintaxe necessária é sysparm_fields=[field1],[field2]. Por exemplo:

```
https://<instance
name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_fields=sys_id,number
```

8. **Opcional:** Exporte todos os campos da tabela, incluindo o sys_id, usando o parâmetro *sysparm_default_export_fields*.
   A sintaxe necessária é sysparm_default_export_fields=all. Por exemplo:

```
https://<instance
name>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_default_export_fields=all
```

   O parâmetro *sysparm_default_export_fields* não tem efeito nas exportações XML, a menos que você inclua o parâmetro *sysparm_view* para especificar uma exibição não padrão.

Example: URLs de amostra

URL	Descrição
https://<instance name> .service-now.com/incident_list.do?CSV	Exporte todos os incidentes para um arquivo de texto com valores separados por vírgula.
https://<instance name> .service-now.com/ incident_list.do?CSV&sysparm_query=sys_id%3E %3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27	Exporte um incidente específico para um arquivo de texto de valor separado por vírgula.
https://<instance name> .service-now.com/incident_list.do? CSV&sysparm_orderby=sys_id	Exporte todos os incidentes para um arquivo de texto com valores separados por vírgulas e classifique a lista por sys_id.
https://<instance name> .service-now.com/incident_list.do? XML&sysparm_query=priority=1&sysparm_orderby=assigned_to	Exporte uma lista de todos os incidentes de prioridade 1 para um arquivo XML e classifique a lista por campo **Atribuído a**.

Chamar exportação de URL programaticamente

Exporte dados dinamicamente de um script ou serviço Web chamando uma exportação de URL de qualquer linguagem de programação.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O procedimento a seguir inclui exemplos de código que demonstram como chamar uma exportação de URL em C# para uma chamada da estrutura .Net:

Tradução automática

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

```
using System.Net;
using System.IO;
```

2. Chame o método Download:

```
static void Main(string[] args)

   {
      // Call to DownloadFile method supplying the URL and location to save CSV file locally
      int read =
 DownloadFile("https://
<instance>.service-now.com/incident_list.do?CSV&sysparm_query=priority=1&sysparm_ord
erby=assigned_to",
                  "c:\\test\\incident.csv");
   }
```

3. Crie um método de download da seguinte forma:

```
public static int DownloadFile(String url,
                               String localFilename)
   {
      // Function will return the number of bytes processed
      // to the caller. Initialize to 0 here.
      int bytesProcessed = 0;
      // Assign values to these objects here so that they can
      // be referenced in the finally block
      Stream remoteStream = null;
      Stream localStream = null;
      WebResponse response = null;
      // Use a try/catch/finally block as both the WebRequest and Stream
      // classes throw exceptions upon error
      try
      {
         // Create a request for the specified remote file name
         WebRequest request = WebRequest.Create(url);
         // Create the credentials required for Basic Authentication
         System.Net.ICredentials cred = new System.Net.NetworkCredential("user_name",
 "password");
         // Add the credentials to the request
         request.Credentials = cred;
         if (request != null)
         {
            // Send the request to the server and retrieve the
            // WebResponse object
            response = request.GetResponse();
            if (response != null)
            {
               // Once the WebResponse object has been retrieved,
               // get the stream object associated with the response's data
               remoteStream = response.GetResponseStream();
               // Create the local file
               localStream = File.Create(localFilename);
               // Allocate a 1k buffer
```

Tradução automática

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

```
            byte[] buffer = new byte[1024];
            int bytesRead;
            // Simple do/while loop to read from stream until
            // no bytes are returned
            do
            {
               // Read data (up to 1k) from the stream
               bytesRead = remoteStream.Read(buffer, 0, buffer.Length);
               // Write the data to the local file
               localStream.Write(buffer, 0, bytesRead);
               // Increment total bytes processed
               bytesProcessed += bytesRead;
            } while (bytesRead > 0);
         }
      }
   }
   catch (Exception e)
   {
      Console.WriteLine(e.Message);
   }
   finally
   {
      // Close the response and streams objects here
      // to make sure they're closed even if an exception
      // is thrown at some point
      if (response != null) response.Close();
      if (remoteStream != null) remoteStream.Close();
      if (localStream != null) localStream.Close();
   }
   // Return total bytes processed to caller.
   return bytesProcessed;
}
```

Dividir uma exportação grande

Se o número de registros a serem exportados exceder o limite de exportação real, convém dividir a exportação em incrementos menores que não coloquem uma carga de desempenho significativa na plataforma.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Crie uma lista filtrada de registros que você deseja exportar seguindo as etapas em Exporte diretamente de uma URL.
2. Anote o número de registros retornados.
3. Se o número de registro for maior do que o limite definido, emita uma consulta *sysparm* para os primeiros 10.000 registros usando a seguinte sintaxe:

```
https://<instance
 name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_co
unt=10000
```

Isso exporta os primeiros 10.000 registros na ordem, classificados pelo número *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.

4. Encontre o próximo registro na ordem, como 10.001.
   Você pode encontrar o próximo valor do SYS ID criando uma exibição de banco de dados na tabela e adicionando a coluna sys_id à exibição. Você não precisa especificar uma cláusula "where". Depois de criar a exibição do banco de dados, exiba os registros e seus valores de SYS ID selecionando **Testar**. Você pode classificar pela coluna sys_id e inserir 10.001 para pular para essa linha.
5. Clique com o botão direito do mouse na linha e copie o sys_id do próximo registro que você deseja exportar.
6. Acesse a próxima série de registros com uma consulta *maior ou igual à* executada em relação ao *sys_id* do registro 10.001.

   O exemplo a seguir mostra uma consulta que usa um sys_id de b4aedb520a0a0b1001af10e278657d27. Use a sintaxe mostrada nesta consulta para exportar o próximo conjunto de registros.

   ```
   https://<instance
    name>.service-now.com/syslog_list.do?XML&sysparm_query=sys_id%3E
   %3Db4aedb520a0a0b1001af10e278657d27&sysparm_orderby=sys_id&sysparm_record_count
   =10000
   ```

   Nota:
   As consultas de URL usam a codificação percentual típica. Neste exemplo, o sinal de maior que (>) é codificado como %3E e o sinal de igual (=) é codificado como %3D.

7. **Opcional:** Continue emitindo esta consulta, usando o sys_id inicial para o próximo conjunto de registros até que você tenha exportado todos os registros necessários.

Exportação e importação de dados via XML

Migre dados de uma instância para outra exportando e importando arquivos XML.

Principais benefícios

- Exporte registros diretamente como XML de qualquer lista ou formulário.
- Transfira todos os campos e valores exatamente de uma instância para outra.
- Execute importações de dados não programadas conforme necessário.
- Economize tempo não criando conjuntos de importação ou mapas de transformação.

Casos de uso

- Exporte lotes menores de registros com pouca frequência exportando e importando dados via XML.
- Exporte e importe dados usando arquivos XML para registros criados em uma instância de desenvolvimento que deve ser migrada com um conjunto de atualizações como parte de um procedimento de migração. Exemplos desses registros incluem tabelas de pesquisa, registros de teste de unidade e outras informações necessárias para oferecer suporte à produção. Normalmente, essas informações são migradas apenas uma vez e a sobrecarga de um conjunto de importação não é justificada.

Tradução automática

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

- A exportação XML preserva todos os valores de campo de registro, incluindo valores de campo gerados pelo sistema, como:
  - SYS ID
  - Data de criação
  - Atualizar data
- Os dados do campo de imagem não são preservados ao exportar para XML.
- A importação de XML insere registros diretamente na tabela de destino. Durante a importação, o sistema:
  - Ignora todas as regras de negócios que normalmente se aplicam à tabela.
  - Não oferece nenhuma oportunidade de transformar os dados de entrada.
  - Corresponde automaticamente ao valor de exibição de um campo de referência ao SYS ID local de algumas tabelas.
- A exportação e importação de dados via XML é útil para copiar registros de um sistema para outro, mas não remove a necessidade de saber os relacionamentos entre as tabelas. Se você precisar validar ou transformar dados ou reconciliar os valores de ID do sistema de campos de referência, use um conjunto de importação XML. Consulte Conjuntos de exportação .

Exportar dados para XML

Exporte dados de uma instância de origem para um arquivo XML.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na instância de origem (a instância que deve enviar os dados).
2. Exporte um registro ou uma lista de registros para XML.

O que Fazer Depois
Importar dados do XML

Importar dados do XML

Depois de exportar com sucesso os dados da instância de origem para XML, importe o arquivo XML diretamente para a instância de destino.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Importar XML não aciona regras de negócios ou atualiza o cache da instância.

Procedimento

1. Faça login na instância de destino (a instância que deve receber os dados).
2. Navegue até qualquer lista no sistema.
   Qualquer lista pode ser usada porque o arquivo XML contém o nome da tabela de destino dos 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.

3. Mantenha selecionado (ou clique com o botão direito do mouse) qualquer título de coluna e selecione **Importar XML**.
4. No formulário Importar XML, selecione **Escolher arquivo** e selecione o arquivo XML exportado anteriormente.
5. Selecione **Carregar**.

Resultado
Os dados são importados para a instância de destino.

Trouble?
Se os dados não forem importados, navegue até **Definição do Sistema** > **Tabelas e colunas** e verifique se a tabela da qual os dados foram exportados também existe na instância de destino. Se a tabela não existir, você poderá movê-la usando um conjunto de atualizações.

Correspondência automática de valores de exibição

Durante a importação de registros XML, o sistema tenta corresponder alguns valores de exibição do campo de referência a um valor sys_id local.

Se o sistema encontrar um registro existente com um valor de exibição correspondente na instância local, a importação usará o sys_id do registro existente em vez do sys_id do registro importado.

Por exemplo, suponha que você exporte um registro de incidente atribuído ao usuário John Smith. No arquivo XML exportado, há uma entrada como:

```
<incident>
 ...
 <assigned_to display_value="John
 Smith">7712173d2ba80200c5244f74b4da159a</assigned_to>
 ...
</incident>
```

Este usuário já existe na instância de destino, mas tem um valor de sys_id diferente, como:

```
<sys_user><name>John Smith</name>
 ...
 <sys_id>18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</sys_id>
 ...
</sys_user>
```

Como o valor de exibição corresponde a um registro existente, o sistema usa o valor sys_id existente da instância local para o campo de referência, como:

```
<incident>
 ...
 <assigned_to display_value="John
 Smith">18cab8de2be80200c5244f74b4da15f7</assigned_to>
 ...
</incident>
```

O sistema pode corresponder aos valores de exibição das tabelas a seguir.

- Usuário [sys_user]
- Grupo [sys_user_group]

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 [sys_user_role]
- Funções de grupo [sys_group_has_role]

Exportação de campos de moeda para o Excel

A exportação de campos de moeda para o Excel aplica a formatação de conta e pode ser configurada para converter todos os valores em dólares americanos ou para exportar valores na moeda da sessão do usuário.

Ao exportar campos de moeda para o Microsoft Excel, as células que contêm dados de moeda usam a formatação de Contabilidade. Essa formatação permite que você execute operações numéricas nesses valores, bem como exiba o símbolo da moeda, como $ ou €.

Ao exportar campos de moeda, o tipo de moeda, como $ ou €, é preservado por padrão. As taxas de conversão para moedas diferentes do dólar são armazenadas na tabela Taxas de câmbio [fx_rate].

Você pode optar por exportar todos os valores de moeda em dólares americanos ou na moeda da sessão do usuário.

- Para exportar todos os valores de moeda em dólares americanos, defina a propriedade `glide.excel.fixed_currency_usd` como **verdadeiro**.
- Para exportar todos os valores de moeda na moeda da sessão do usuário, defina a propriedade `glide.excel.convert_to_user_currency` como **verdadeiro**.

Se `glide.excel.fixed_currency_usd` e `glide.excel.convert_to_user_currency` estiverem definidos como **verdadeiros**, `glide.excel.fixed_currency_usd` substituirá `glide.excel.convert_to_user_currency`.

Comportamento e símbolos de exportação da moeda

O comportamento do campo de moeda no Excel depende do **símbolo** da moeda.

- Quando o símbolo da moeda é $, o tipo de célula do Excel é definido como **Moeda**.
- Quando o símbolo da moeda é de 1 caractere (como 1 ou 3) ou mais de 1 caractere (como KR), o tipo de célula do Excel é definido como **Personalizado**.

Tópicos relacionados

Administração de moeda

Modo de moeda única

Controlar a configuração e o uso do campo de moeda padrão em uma instância

Habilitar registro em log de depuração de exportação

Quando a propriedade `glide.export.debug` é verdadeira, a instância registra o processamento de exportação, incluindo o tempo de consulta do banco de dados e o tempo necessário para gravar dados no arquivo.

Quando a propriedade `glide.export.debug` é *verdadeira*, a instância registra o processamento de exportação, incluindo o tempo de consulta do banco de dados e o tempo necessário para gravar dados no arquivo. Os logs de depuração são indicados pelo texto *Exportar API*. O uso prolongado desta propriedade pode afetar o desempenho, portanto, é melhor usá-lo durante a depuração do processamento de exportação e, em seguida, definir a propriedade novamente como *falsa*.

Tradução automática

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

```
7/17/14 15:53:48 (500) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Maximum record count for
 this instance is: 10000: , request is for: 0 Cap the Record count to Maximum Record Count
07/17/14 15:53:48 (522) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Processing EXCEL export request, ExportParameters:TableName=incident,
 Query=active=true, Limit=10000, SortBy=null
07/17/14 15:53:48 (527) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 Export API -
 ExportProcessor : Export using background thread
07/17/14 15:53:48 (528) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #748 /poll_processor.do
 -- total transaction time: 0:00:03.357, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
 semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:48 (550) SYSTEM Enabling elevated role: security_admin
07/17/14 15:53:48 (588) SYSTEM Export API - ExcelExporter : 29 rows retrieved from database
 duration_milliseconds=2
07/17/14 15:53:49 (534) NONE New transaction EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9
 #751 /poll_processor.do
07/17/14 15:53:49 (544) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
 Parameters ------------------------
   sys_action=poll
   sysparm_processor=poll_processor
   job_id=a61a2314eb022100c46ac2eef106fe0a
07/17/14 15:53:49 (547) EB39A310EB022100C46AC2EEF106FED9 #751 /poll_processor.do
 -- total transaction time: 0:00:00.013, total wait time: 0:00:00.000, session wait: 0:00:00.000,
 semaphore wait: 0:00:00.000, source: 0:0:0:0:0:0:0:1%0
07/17/14 15:53:49 (740) SYSTEM Export API - ExcelExporter : Rows written to file
 duration_milliseconds=1150
```

Referência de exportação de dados

Os tópicos de referência fornecem detalhes sobre como exportar dados.

Valores padrão para cabeçalhos de coluna e valores de coluna

Os valores padrão são usados para cabeçalhos e valores de coluna, a menos que sejam substituídos por parâmetros de consulta, campos de Conjunto de exportação ou propriedades do sistema.

A tabela a seguir descreve os valores padrão usados se você não usar parâmetros de consulta, campos de Conjunto de exportação ou propriedades do sistema para controlar o formato de saída.

Formato de saída	Cabeçalhos de coluna	Valores de colunas
CSV	**Usar nome de campo**	**Use o valor bruto** se `glide.export.csv.raw.value` definido, caso contrário, **use o valor de exibição**.
Excel	**Usar rótulo de campo**	**Usar rótulo de exibição**
JSON	N/D	**Usar valor bruto**
XLSX	**Usar rótulo de campo**	**Usar valor de exibição**
XML	N/D	**Usar valor bruto**

Tipos de campo afetados pelos controles de exportação

Diferentes tipos de campo são afetados de forma diferente pelos controles de exportação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a seguir descreve como diferentes tipos de campo são afetados pelos controles de exportação.

Tipo de campo	Valor de exibição	Valor bruto
Data/Hora	CSV: data/hora do fuso horário do usuário com o formato do usuário.	CSV: data/hora do fuso horário UTC com o formato do sistema.
	Excel/XLSX: data/hora do fuso horário do usuário com formato do usuário se `glide.excel.use_user_date_format` definido, caso contrário, formato do sistema.	Excel/XLSX: data/hora do fuso horário UTC com formato do usuário se `glide.excel.use_user_date_format` definido, caso contrário, formato do sistema.
Data	Data com formato de usuário.	Data com formato do sistema.
	Excel/XLSX: data com formato do usuário se `glide.excel.use_user_date_format` definido, caso contrário, formato do sistema.	Excel/XLSX: data com formato do usuário se `glide.excel.use_user_date_format` definido, caso contrário, formato do sistema.
Hora	CSV: hora com formato do usuário.	CSV: hora UTC, presumindo 1970-01-01 como a data com o formato do sistema.
	Excel/XLSX: fuso horário do usuário com formato do usuário se `glide.excel.use_user_date_format` definido, caso contrário, formato do sistema.	Excel/XLSX: hora UTC, presumindo 1970-01-01 como a data com o formato do usuário se `glide.excel.use_user_date_format` definido, caso contrário, o formato do sistema.
Referências	Exiba o valor do registro referenciado.	Sys_id do registro referenciado.
Escolha	Rótulo da opção selecionada.	Valor da opção selecionada.
Moeda	Valor com o símbolo da moeda.	Valor em USD sem o símbolo da moeda.
Preço (calculado)	Valor com o símbolo da moeda.	Valor em USD sem o símbolo da moeda.
Preço (fixo)	Valor com o símbolo da moeda.	Valor em USD sem o símbolo da moeda.

Propriedades do sistema para valor de exibição e cabeçalho

Use as propriedades do sistema para exportar o valor de exibição ou o valor bruto de campos e o rótulo do campo ou o nome do campo para cabeçalhos.

As propriedades do sistema controlam a saída dos formatos de arquivo CSV, Excel, JSON e XLSX. As propriedades do sistema definem o comportamento padrão se substituições, como parâmetros de consulta, não forem especificadas. As propriedades do sistema se aplicam a arquivos exportados baixados com parâmetros de URL, exportados da exibição de lista ou gerados por conjuntos de exportação.

A tabela a seguir descreve cada uma das propriedades do sistema que controlam os valores de exibição e os cabeçalhos.

Formato	Propriedade	Valor padrão
CSV	`glide.export.csv.raw.value`	**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.

Formato	Propriedade	Valor padrão
		Nota: Definir a propriedade como falsa também recorta a cadeia de caracteres do valor para 32.000 caracteres.
	glide.export.csv.column_header_label	**falso**
Excel	*glide.export.excel.display_value*	**verdadeiro**
	glide.export.excel.column_header_label	**verdadeiro**
JSON	*glide.json.return_displayValue*	**falso**
XLSX	*glide.export.xlsx.display_value*	**verdadeiro**
	glide.export.xlsx.column_header_label	**verdadeiro**

Example: CSV

Exemplo:

glide.export.csv.raw.value = **falso** (padrão)

glide.export.csv.column_header_label = **falso** (padrão)

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	12/12/16 7:19	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	8/10/16 9:14	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	8/10/16 9:37	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	8/10/16 9:14	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	9/20/17 21:47	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemplo:

glide.export.csv.raw.value = **true**

glide.export.csv.column_header_label = **true**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	12/12/16 15:19	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	8/10/16 16:14	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	8/10/16 16:37	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	8/10/16 16:14	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	9/21/17 4:47	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: Excel

Exemplo:

glide.export.excel.display_value = **verdadeiro** (padrão)

glide.export.excel.column_header_label = **verdadeiro** (padrão)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemplo:

glide.export.excel.display_value = **false**

Tradução automática

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

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: JSON

Exemplo:

glide.json.return_displayValue = **falso** (padrão)


```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":"","sys_upda
ted_on":"2017-10-11
20:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"6816f79cc0a8016401c5a33be04be441","sys_updated_by":"admin","opened_by":"6
81ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```


Exemplo:

glide.json.return_displayValue = **true**


```
{"records":
[{"parent":"","made_sla":"false","caused_by":"","watch_list":"","upon_reject":null,"sys_up
dated_on":"2017-10-11
13:16:07","child_incidents":"","hold_reason":"","approval_history":"","number":"INC0000001
","resolved_by":"System Administrator","sys_updated_by":"admin","opened_by":"Joe
Employee","user_input":"","sys_created_on":"2016-02-10
```


Example: XLSX

Exemplo:

glide.export.xlsx.display_value = **verdadeiro** (padrão)

glide.export.xlsx.column_header_label = **verdadeiro** (padrão)

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemplo:

glide.export.xlsx.display_value = **false**

glide.export.xlsx.column_header_label = **false**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Parâmetros de consulta para valor de exibição e cabeçalho

Use parâmetros de consulta para exportar o valor de exibição ou o valor bruto de campos e o rótulo do campo ou o nome do campo para cabeçalhos.

Os parâmetros de consulta controlam a saída para os formatos de arquivo CSV, XLS, JSON, XLSX e XML. Os parâmetros de consulta, se presentes, substituem as propriedades 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.

A tabela a seguir descreve cada um dos parâmetros de consulta que controlam os valores de exibição e os cabeçalhos.

Parâmetro de consulta	Descrição
sysparm_display_value	Exporta o valor de exibição (**verdadeiro**) ou valor bruto (**falso**) para os formatos de arquivo CSV, XLS, XLSX e XML. Consulte Tipos de campo afetados por controles de exportação para obter mais informações.
displayvalue	Exporta o valor de exibição (**verdadeiro**), valor bruto (**falso**) ou ambos (**Todos**) para o formato de arquivo JSON. Para obter mais informações, consulte Tipos de campo afetados pelos controles de exportação.
sysparm_export_column_header_label	Exporta os formatos de arquivo CSV, XLS e XLSX com o rótulo do campo (**verdadeiro**) ou o nome do campo (**falso**).

Example: sysparm_display_value

Exemplo: *sysparm_display_value* = **verdadeiro**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemplo: *sysparm_display_value* = **falso**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 15:19:57	Unable to connect to email	681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7	7	287ebd7da9fe198100f92cc8d1d2154e	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2007
INC0000059	2016-08-10 16:14:29	Unable to access team file share	5137153cc611227c000bbd1bd8cd2006	1		
INC0000058	2016-08-10 16:37:45	Performance problems with email	f298d2d2c611227b0106c6be7f154bc8	1		
INC0000057	2016-08-10 16:14:59	Performance problems with wifi	7a82abf03710200044e0bfc8bcbe5d27	1		
INC0000055	2017-09-21 04:47:23	SAP Sales app is not accessible	46c1293aa9fe1981000dc753e75ebeee	2	d625dccec0a8016700a222a0f7900d06	46d44a23a9fe19810012d100cca80666

Example: exibirvalor

Exemplo: *displayvalue* = **verdadeiro**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": null,
      "sys_updated_on": "2017-10-11 13:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "System Administrator",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "Joe Employee",
```


Tradução automática

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


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "made_sla": "false",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "child_incidents": "",
      "hold_reason": "",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "resolved_by": "6816f79cc0a8016401c5a33be04be441",
      "sys_updated_by": "admin",
      "opened_by": "681ccaf9c0a8016400b98a06818d57c7",
```


Exemplo: *displayvalue* = **Todos**


```
{
  "records": [
    {
      "parent": "",
      "dv_incident_state": "Closed",
      "caused_by": "",
      "watch_list": "",
      "dv_sys_mod_count": "21",
      "dv_opened_by": "Joe Employee",
      "dv_sys_id": "9c573169c611228700193229fff72400",
      "upon_reject": "",
      "sys_updated_on": "2017-10-11 20:16:07",
      "approval_history": "",
      "number": "INC0000001",
      "dv_work_end": "",
      "dv_made_sla": "false",
```


Example: sysparm_export_column_header_label

Exemplo: *sysparm_export_column_header_label* = **verdadeiro**

Number	Opened	Short description	Caller	State	Assignment group	Assigned to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Exemplo: *sysparm_export_column_header_label* = **falso**

number	opened_at	short_description	caller_id	state	assignment_group	assigned_to
INC0000060	2016-12-12 07:19:57	Unable to connect to email	Joe Employee	Closed	Network	David Loo
INC0000059	2016-08-10 09:14:29	Unable to access team file share	Rick Berzle	New		
INC0000058	2016-08-10 09:37:45	Performance problems with email	Bow Ruggeri	New		
INC0000057	2016-08-10 09:14:59	Performance problems with wifi	Bertie Luby	New		
INC0000055	2017-09-20 21:47:23	SAP Sales app is not accessible	Carol Coughlin	In Progress	Service Desk	Beth Anglin

Limites de exportação

A plataforma fornece um limite superior padrão para exportações de dados.

A finalidade do limite superior é evitar a criação de problemas de desempenho quando uma tabela é excessivamente grande. Se você precisar exportar mais registros do que o limite permite, divida uma exportação grande em partes gerenciáveis separadas.

Tradução automática

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

Você pode definir o número de registros a serem retornados durante uma exportação usando o parâmetro de URL *sysparm_record_count*.

No entanto, o sistema analisa as configurações a seguir para determinar se um limite de exportação deve ser aplicado.

1. Primeiro, a plataforma verifica a propriedade que define o limite de exportação específico do formato. Cada formato pode ter um limite diferente. Embora esta propriedade possa ser definida com qualquer valor, exceder o limite de exportação padrão pode afetar o desempenho do sistema. Convém definir a propriedade como igual ou inferior ao limite padrão e fazer com que os usuários Dividam uma exportação grande para exportar grandes quantidades de dados.
2. Se a propriedade específica do formato não estiver definida, o sistema verificará a propriedade para o limite geral de exportação. Esta propriedade também pode ser definida como qualquer valor, mas exceder o limite de exportação padrão pode afetar o desempenho do sistema.
3. Se o limite de exportação específico do formato e a propriedade de limite de exportação geral não estiverem definidos, o sistema impõe o limite de exportação padrão.

Importante:
Para definir essas propriedades, navegue até **Propriedades do sistema** > **Importação/ Exportação**.

Limite de exportação padrão

Formato	Limite de exportação específico do formato	Limite geral de exportação	Limite de exportação padrão
XML	glide.xml.export.limit	glide.ui.export.limit	10.000
CSV	glide.csv.export.limit	glide.ui.export.limit	10.000
EXCEL (XLSX)	glide.xlsx.export.limit	glide.ui.export.limit	10.000
Excel (XLS)	glide.excel.export.limit	glide.ui.export.limit	10.000
EXCEL (XLSX)	glide.xlsx.max_cells	N/D	500.000
Excel (XLS)	glide.excel.max_cells	N/D	500.000
PDF	glide.pdf.max_detail_pages **Nota:** O número de linhas pode ser definido de 0 a 250. Se nenhum valor for especificado, o padrão será 250. Se um valor maior que 250 for especificado, o valor padrão de 250 será usado.	250	250
PDF	glide.pdf.max_rows	N/D	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.

Limite de exportação padrão

Formato	Limite de exportação específico do formato	Limite geral de exportação	Limite de exportação padrão
	Nota: O número de linhas pode ser definido de 0 a 5.000. Se nenhum valor for especificado, o padrão será 1.000. Se um valor maior que 5.000 for especificado, o valor padrão de 1.000 será usado.		
PDF	glide.pdf.max_columns **Nota:** Somente 25 rótulos de cabeçalho cabem em uma página.	N/D	25
JSON	glide.json.export.limit	glide.ui.export.limit	10.000

Uma propriedade de limite de aviso chamada *glide.ui.export.warn.threshold* controla como os registros são exportados. Quando você exporta registros suficientes de uma exportação de lista para exceder o limite, uma caixa de diálogo de opção é exibida. Você pode optar por aguardar a conclusão da exportação ou enviar por e-mail os registros exportados como anexo. O limite de aviso pode ser alterado na propriedade do sistema. O anexo de e-mail não deve exceder os limites máximos de tamanho de e-mail.

Exportar exemplos de limite

Exemplo	Propriedade	Quebrando limites de exportação
Exportando para CSV	• glide.csv.export.limit = 20.000 • glide.ui.export.limit = 10.000 • com.glide.processors.XMLProcessor.max_record_count = 20.000 • Limite de exportação padrão para CSV = 10.000	Se você exportar 30.000 registros, o número de registros retornados do banco de dados será 20.000. O número de registros especificados para exportação excede o valor definido na propriedade *glide.csv.export.limit*.
Exportando para o Excel (XLSX)	• glide.xlsx.export.limit = sem entrada • glide.ui.export.limit = sem entrada • Limite de exportação padrão para Excel (XLSX) = 10.000	Se você exportar 30.000 registros, o número de registros retornados do banco de dados será 10.000. O número de registros especificados para exportação excede o limite de exportação padrão do 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.

Exportar exemplos de limite

Exemplo	Propriedade	Quebrando limites de exportação
Exportando para PDF	• glide.pdf.max_rows = 1.000 • Limite de exportação padrão para PDF = 1.000 • Limite máximo de exportação para PDF = 5.000	Se você exportar 5.000 registros, o número de registros retornados do banco de dados será 1.000. O número de registros retornados é limitado porque o número de registros especificados para exportação excede o valor padrão na propriedade `glide.pdf.max_rows`.

Limite de exportação do Excel

As exportações do Excel são destinadas a exportações relativamente pequenas com menos de 500.000 células. O CSV pode lidar com exportações maiores.

Se uma planilha exportada tiver mais de 500.000 células, o processo de exportação será interrompido. Você recebe o arquivo do Excel nesse ponto. A seguinte mensagem é exibida na linha inferior: Exportação interrompida devido ao tamanho excessivo. Use CSV para uma exportação completa.

O limite da célula de exportação do Excel é personalizável usando a propriedade inteira `glide.xlsx.max_cells` (ou `glide.excel.max_cells` se estiver usando XLS).

Nota:
Aumentar este limite pode causar um problema de memória na sua instância. O limite é definido em um nível apropriado para evitar problemas de recursos.

A exportação coloca as informações no documento do Excel com 32.000 linhas por planilha.

Clone do sistema

Use a aplicação System Clone para copiar tudo em um banco de dados de uma instância para outra.

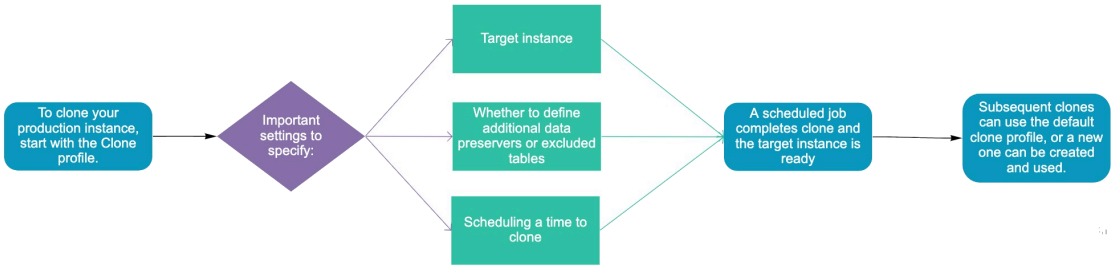
A clonagem é normalmente usada para copiar uma instância de produção para uma instância de pré-produção para testar as mudanças. Os dados de clonagem vêm do backup noturno mais recente.

Nota:
Uma nova experiência de administrador unificada com base no mecanismo de clone existente agora está disponível no Console do administrador de clones. O Console de administração de clones fornece visibilidade aprimorada para clonagem de dados entre instâncias, uma das nossas automações mais usadas, bem como várias outras 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.

Clonar processo



Em resposta a uma solicitação de clone, a plataforma ServiceNow executa as seguintes tarefas:

1. Gera um arquivo para preservar os dados operacionais no servidor de destino.

   Nota:
   Este arquivo contém os dados preservados pelos preservadores de dados.

2. Copia o esquema do banco de dados da instância de origem para a instância de destino.
3. Cria tabelas no banco de dados da instância de destino usando as definições da tabela da instância de origem.
4. Copia os dados do backup noturno mais recente da instância de origem para o banco de dados da instância de destino.

   Nota:
   Certas exclusões são automáticas, tabelas grandes são normalmente excluídas. Isso inclui tabelas de auditoria, log e e-mail. MetricBase tabelas não são excluídas por padrão.

5. Desabilita temporariamente o tráfego de IU e as solicitações para o servidor de instância de destino.
6. Exibe a mensagem **Clone em andamento...** para qualquer usuário que acesse a instância de destino.
7. Restaura os dados operacionais preservados da instância de destino.
8. Executa todos os scripts de limpeza pós-clonagem na instância de destino.
9. Suspende por um breve período todas as funções de e-mail na instância de destino.
10. Enfileira um evento para gerar novamente índices de texto.
11. Habilita o tráfego de IU e as solicitações para o servidor de instância de destino.

Durante um clone, a instância de destino pode ficar temporariamente indisponível. Após a conclusão da clonagem, você tem até 24 horas para entrar em contato com Suporte e atendimento ao cliente e solicitar uma reversão da instância de destino para o estado anterior à clonagem. Você será notificado quando a reversão for 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.

Nota:
Se a instância de origem tiver um nível de profundidade de clone > = 5, o clone não será permitido.

Se a finalidade da instância de origem for DART (Acesso a dados para treinamento responsável), o clone não será permitido e uma mensagem de erro será exibida.

Clonar para uma instância em uma versão diferente

A aplicação System Clone pode direcionar uma instância executando uma versão de instância diferente da origem.

Um serviço Web central controla o processamento do clone e modifica automaticamente a versão da instância de destino para corresponder à versão da instância de origem. Este processo de correspondência começa até 8 horas antes da hora especificada no campo **Data e hora** no formulário Clone do sistema. Este serviço Web também garante que haja espaço em disco suficiente na instância de destino para o clone prosseguir.

Ao clonar de um backup, a instância de destino não precisa de tempo adicional para fazer upgrade ou downgrade. A plataforma ServiceNow executa todas as mudanças de versão durante uma breve janela em que a instância de destino está indisponível, depois de copiar os dados do backup da instância de origem.

Clonar de um backup

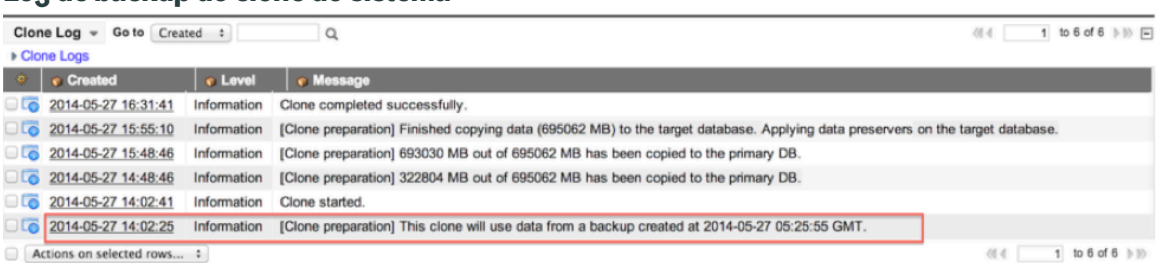
O Now Platform usa dados do backup noturno mais recente da instância de origem ao clonar. Os backups usados para clonagem têm no máximo 36 horas. O clone do sistema inicia a preparação inicial, incluindo a seleção do backup mais recente a ser usado, somente na data e hora em que o processamento está programado para iniciar.

Se a clonagem de um backup de origem falhar, o sistema usará o mecanismo de clone legado. O mecanismo de clone legado não pode preservar dados de tabelas estendidas, relacionamentos, hierarquias entre tabelas e consultas de referência com pontos. Você pode restaurar a instância de destino de um backup e reprogramar o clone nesses casos.

Após a clonagem de um backup, a instância de destino fica indisponível por vários minutos antes que o clone seja marcado como concluído na instância de origem. Se as instâncias de origem e de destino estiverem em versões diferentes do Now Platform, a instância de destino será modificada para corresponder à versão da instância de origem durante esse tempo.

Ao iniciar um clone de um backup, a data e a hora em que o backup foi feito, bem como as mensagens de andamento periódicas, aparecem na lista relacionada **Log de clone**.

Log de backup do clone do sistema



Clonar instâncias de produção

Contanto que a propriedade do sistema, `glide.db.clone.allow_clone_target` seja TRUE, uma instância pode servir como um clone. Modificar dados na instância 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.

durante um clone pode causar uma incompatibilidade de dados entre registros ou entradas de registro duplicadas.

Solicitar um clone

Solicite um clone para copiar dados de uma instância de produção para uma instância de não produção ou para copiar dados entre instâncias de não produção.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Solicite um vídeo clone. Duração aproximada de 3 minutos.

O Now Platform usa dados do backup noturno mais recente da instância de origem ao clonar. Os backups usados para clonagem têm no máximo 36 horas. O clone do sistema inicia a preparação inicial, incluindo a seleção do backup mais recente a ser usado, somente na data e hora em que o processamento está programado para iniciar.

Se a clonagem de um backup de origem falhar, o sistema usará o mecanismo de clone legado. O mecanismo de clone legado não pode preservar dados de tabelas estendidas, relacionamentos, hierarquias entre tabelas e consultas de referência com pontos. Você pode restaurar a instância de destino de um backup e reprogramar o clone nesses casos.

Para obter instâncias que usam um banco de dados Oracle, consulte KB0538884 - Suporte ao clone do sistema para clientes Oracle .

Você pode automatizar a clonagem programando-a no painel Opções.

Você não pode iniciar uma solicitação de clone quando a instância de origem está no modo de depuração. Se a instância de origem estiver no modo de depuração, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para desativar o modo de depuração antes de enviar uma solicitação de clone .

Procedimento

1. Faça login na instância que você deseja clonar.
   Esta instância se torna a instância de origem da solicitação de clone.
2. Criar um destino de clone registro para cada instância de destino que você deseja receber dados de clone.
3. Verifique a lista de tabelas que foram excluídas da clonagem e adicione ou remova tabelas a serem excluídas da instância de destino.
4. Verifique a lista de tabelas e propriedades do sistema que você deseja salvar na instância de destino com o seguinte.

   Você pode usar preservadores de dados. Você também pode criar ou modificar preservadores de dados, conforme necessário.

   O mecanismo de clone legado não é compatível com preservadores de dados para estes registros:

   - Tabelas que estendem a tabela de tarefas
   - Relacionamentos
   - Hierarquias
   - Consultas de referência com pontos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 preservando dados não compatíveis com o mecanismo de clone legado, verifique se há um backup recente da instância de destino disponível. Se o clone-from-backup-process falhar por qualquer motivo, você poderá restaurar a instância de destino do backup.

5. Preserve aplicações não publicadas na instância de destino.
6. Navegar até **Clone do sistema** > **Solicitar Clone**.
7. **Opcional:** Especifique um perfil de clone predefinido.
   Um perfil de clone armazena opções de destino e clone. O perfil de clone preenche automaticamente sua solicitação de clone com as configurações de perfil selecionadas. Consulte perfis de clone para solicitações de clone.
8. No campo **Instância de destino**, selecione a instância de destino que deseja receber os dados clonados. Crie uma solicitação de clone separada para cada instância de destino que você deseja receber dados de clone.
9. No campo **Clonar hora de início programada**, selecione a hora em que você deseja que a clonagem inicie.
   Você pode programar várias solicitações de clone para a mesma instância de origem. Por exemplo, crie uma solicitação de clone para copiar dados para a instância de não produção A e outra solicitação de clone para copiar dados para a instância de não produção B. O mecanismo de programação determina se várias solicitações de clone na mesma instância de origem podem ocorrer simultaneamente ou se devem ocorrem sequencialmente.
   O sistema verifica a hora de início programada e aceita o valor de data e hora que você selecionou ou sugere um valor de data e hora disponível. O processo de validação evita conflitos de programação com outras automações que usam a mesma instância de destino.
10. Em o campo **Enviar e-mail após a conclusão**, insira seu endereço de e-mail para que você possa receber alertas depois que a clonagem terminar, for cancelada ou apresentar um erro.
11. Clique na ponta da seta **Opções** para que ela gire para baixo e use a tabela a seguir para fazer as seleções apropriadas no painel Opções.

Cloneoptions

Campo	Descrição
Excluir tabelas especificadas na lista de exclusões	Impede a clonagem de registros da instância de origem especificada em **Clone do sistema** > **Excluir Tabelas** módulo. Use esta opção para criar tabelas vazias, mas utilizáveis, na instância de destino. Por padrão, o sistema exclui tabelas para auditoria, uso de licença, registro em log e notificações. Esta opção é selecionada por padrão. **Nota:** O mecanismo de clone legado não é compatível com esta opção.
Excluir dados de auditoria e log	Impede a clonagem de registros de auditoria e log da instância de origem. Use esta opção para criar tabelas de auditoria e log vazias, mas utilizáveis, na instância de destino. Esta opção é selecionada por padrão.
Excluir dados de anexos grandes	Impede a clonagem de anexos grandes, como arquivos de vídeo, arquivos de imagem e outros tipos de arquivos binários grandes. Use esta opção para excluir todos os tipos de arquivo binário comuns, independentemente do tamanho do arquivo. Quando selecionado, o clone também exclui anexos das tabelas Anexos [sys_attachment] e Documentos de anexo [sys_attachment_doc] que atendem a todos esses critérios.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ O valor de table_name do anexo não indica que é um arquivo pequeno. Anexos pequenos têm valores de nome de tabela que começam com ZZ_. ○ O valor do tipo de dados do anexo indica que é um arquivo grande, como um aplicativo ou vídeo. ○ O anexo table_name não é uma destas tabelas do sistema: sys_certificate, ecc_agent_jar, ecc_agent_mib, sys_store_app ou invisível.sys_store_app. Esta opção é selecionada por padrão.
Preservar tema	Preserva o tema e os elementos CSS no clone de destino. Esta opção é selecionada por padrão.
Configurações de bloqueio para esta solicitação de clone	Se você usar um perfil de clone, esta opção bloqueará a configuraçãose as opções no momento da solicitação de clone. Quaisquer mudanças subsequentes no perfil de clone, independentemente de quando o clone é executado, não afetam a solicitação de clone. Esta opção não está selecionada por padrão.
Valor de dados copiados de tabelas grandes	Clona o número de dias de dados históricos de tabelas de origem grandes, incluindo tarefa, pa_scores e metric_instance. Por padrão, a instância de destino recebe os últimos 90 dias de dados históricos da instância de origem.
Preservar Conjuntos para atualização em andamento	Preserva os conjuntos para atualização durante o processo de clonagem. Esta opção elimina a necessidade de exportar conjuntos de atualizações globais em andamento antes de iniciar um clone. O padrão é nenhum. Você pode selecionar os últimos 90 dias para preservar os conjuntos de atualizações em andamento durante esse tempo. **Nota:** Revise e confirme os conjuntos para atualização após o clone.
Frequência da clonagem	Define com que frequência este destino recebe automaticamente dados de clone e o número máximo de ocorrências. Por padrão, a frequência de clonagem é definida como Nenhum. Para obter mais informações sobre como programar a clonagem, consulte Programar clonagem.

12. Clique em **Enviar**.
    Se não houver problemas com a solicitação de clone, o sistema exibirá o modal Autenticar destino.

    Trouble?

    Se sua solicitação de clone preservar tabelas grandes, uma mensagem de aviso exibirá as tabelas grandes da sua lista de preservadores. Você pode cancelar sua solicitação de clone e remover as tabelas da sua lista de preservadores ou pode especificar um motivo e continuar a solicitação de clone.

13. Nos campos Nome de **usuário** e **Senha**, insira o nome de usuário e a senha de uma conta de administrador na instância de destino e clique em **Autenticar**.

14. Revise as configurações de clone e clique em **OK**.
    Um e-mail é enviado para o endereço fornecido depois que o clone é concluído, cancelado ou apresenta 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.

O que Fazer Depois

Você pode:

- Programar clonagens automáticas.
- Cancele sua solicitação de clone.
- Exibir o histórico de clonagem de clonagens concluídas.

Criar um destino de clone

Um registro de destino de clone especifica o URL da instância e as credenciais usadas para clonagem.

Antes de Iniciar

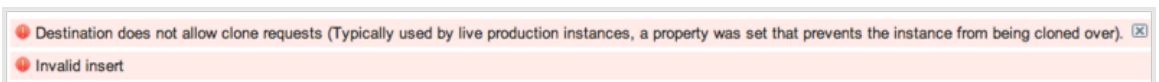
- Credenciais do usuário para a instância de destino: forneça credenciais para um usuário com a função de administrador. Use uma conta de usuário local, não uma conta de usuário LDAP ou SSO. As credenciais da instância de destino devem existir na tabela Usuário [sys_user] como um registro de usuário ou como parte de uma integração LDAP. As solicitações de clone não podem redirecionar as solicitações de autenticação para um provedor de identidade de logon único.
- Propriedade do sistema na instância de destino: verifique se a propriedade do sistema `glide.db.clone.allow_clone_target` está definida como **Verdadeiro**. Por padrão, esta propriedade é habilitada em instâncias cujo nome termina em Dev, Test, Stage, UAT ou QA.
- Controles de acesso IP na instância de destino: se a instância de destino usar autenticação baseada em intervalo de IPs , ela deverá permitir que o intervalo de IPs 10.0.0.0/10.255.255.255 se comunique em uma rede local.
- Função necessária: clone_admin ou admin.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Clone do sistema** > **Destinos de Clones**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o URL da instância de recebimento (destino).

   O sistema valida que a instância permite destinos de clone e que a Clonagem de alta disponibilidade está ativa. As instâncias de produção e demonstração são reprovadas nessas verificações de validação.

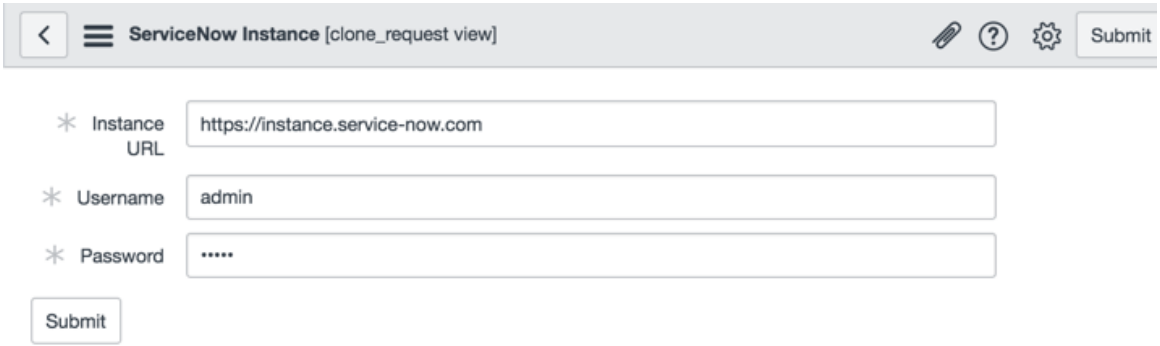
   Destino de clone inválido

4. Insira as credenciais de autenticação básica para uma conta de usuário com a função de administrador na instância de destino.

Tradução automática

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



Nota:
Você não pode solicitar a clonagem de vários destinos da mesma origem. Em vez disso, faça uma solicitação separada para cada destino.

O sistema valida que as credenciais do usuário têm acesso de administrador à instância de destino.

5. Clique em **Enviar**.
   O sistema verifica a conectividade e valida as credenciais do usuário em relação à instância de destino.

Excluir uma tabela da clonagem

Exclua uma tabela para criar uma tabela vazia, mas utilizável, na instância de destino.

Antes de Iniciar
Função necessária: clone_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O **Clone do sistema** > **Excluir Tabelas** O módulo lista as tabelas que não são copiadas durante um clone do sistema. Por padrão, o sistema exclui tabelas para registro em log, auditoria, notificações, contextos de fluxo de trabalho e uso de licença.

Nota:
Os dados de contexto de fluxo de trabalho excluídos incluem registros armazenados na tabela wf_context e em tabelas relacionadas com nomes que começam com um prefixo wf_. Isso também inclui a tabela do programador de fluxo de trabalho. Isso evita a ocorrência de problemas de sincronização do temporizador de fluxo de trabalho que podem ocorrer devido à duração do processo de clonagem se os contextos de fluxo de trabalho forem incluídos.

sys_db_object e sys_db_object.* não podem ser adicionados às exclusões.

Ao excluir tabelas secundárias da tabela Tarefas, que usam a tabela por modelo de extensão de hierarquia, as tabelas secundárias são excluídas. Você não precisa excluir a tabela de tarefas primária junto com a tabela secundária.

Você pode usar caracteres curinga para excluir várias tabelas da clonagem com uma entrada. Por exemplo, sys_script.* exclui todas as tabelas que começam com sys_script.

Nota:
O caractere curinga deve incluir o ponto "." antes do asterisco.

Para preservar os dados existentes na instância de destino, consulte Criar um preservador de dados. Os dados em tabelas que fazem referência à tabela, como regras de negócios, não são 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.

Para preservar ou excluir tabelas relacionadas, você deve preservar e excluir todas as tabelas a seguir. Se alguma das tabelas estiver ausente, o cliente poderá não conseguir fazer login na instância após um clone.

- sys_user
- sys_user_role
- sys_user_group
- sys_user_grmember
- sys_group_has_role
- sys_user_role_contains
- customer_contact (se o plug-in Customer Service Management estiver ativo)

Procedimento

1. Na instância de origem, navegue até **Clone do sistema** > **Excluir Tabelas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira o **Nome**da tabela.
   Inserir uma tabela primária resulta no processo de clonagem, excluindo também suas tabelas secundárias. Por exemplo, excluir a tabela Tarefa também excluiria as tabelas Mudança, Incidente e Problema.
4. Selecione **Enviar**.

Preservação de dados na clonagem de instâncias de destino

Você pode usar preservadores de dados para proteger os dados na instância de destino contra a substituição. Se você tiver aplicações personalizadas, também deverá preservar manualmente o conteúdo da aplicação não publicado.

Preservadores de dados

Às vezes, é necessário preservar alguns dados em uma instância destinada à clonagem. Por exemplo, se o destino for um MID Server, você não deverá substituir a tabela MID Server [ecc_agent]. Os dados preservados são armazenados na instância de destino antes do início da clonagem e são restaurados na instância de destino após a clonagem.

Aviso:
Você deve definir preservadores de dados na instância de origem. Defini-los na instância de destino não preserva os dados.

Os preservadores de dados normalmente preservam as configurações e os temas do sistema, como:

- Configurações de autenticação específicas da instância
- Marcador [sys_ui_bookmark]
- Seleção recente [sys_ui_recent_selection]
- Preferência do usuário [sys_user_preference]

Nota:
Um clone não oferece suporte à preservação de dados de uma exibição de banco de dados.

Não use preservadores de dados para transferir grandes conjuntos de dados, como grupos de usuários. Se você precisar preservar os dados da tabela, como usuários, grupos e funções, considere exportar os registros para um arquivo e importá-los após a clonagem.

Tradução automática

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

Preservadores de dados para Multi-SSO

O sistema cria automaticamente os preservadores de dados necessários para clonagem quando você ativa a Integração de Single Sign-On de vários provedores.

Nome	Tabela	Condições
Certificado	Certificados X.509 [sys_certificate]	Nenhum(a)
Propriedades da instância principal	Propriedades do sistema [sys_properties]	• [OR] [Name] [é um de] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect] • [OR] [Name] [começa com] [com.snc.integration.saml_esig] • [OR] [Name] [é um de] [glide.smtp.port, glide.smtp.auth, glide.smtp.encryption] • [OR] [Name] [começa com] [glide.authenticate.multisso] • [OR] [Name] [is] [glide.authenticate.sso.redirect.idp] **Nota:** As propriedades `glide.smtp.port`, `glide.smtp.auth`e `glide.smtp.encryption` estão obsoletas.
Propriedades do resumo	Propriedades de resumo [digest_properties]	Nenhum(a)
Provedores de Identidade	Provedores de identidade [sso_properties]	Nenhum(a)
Propriedades de SAML2 Update1	Propriedades de SAML2 Update1 [saml2_update1_properties]	Nenhum(a)

Nota:
Embora você possa modificar esses preservadores de dados, é uma prática recomendada não fazê-lo. As tabelas Propriedades de resumo [digest_properties], Provedores de identidade [sso_properties] e Propriedades de SAML2 Update1 [saml2_update1_properties] são necessárias para que o Single Sign-on (SSO) de várias origens funcione corretamente. Se o logon único de várias origens estiver desabilitado na instância de destino, você poderá remover com segurança todos os três preservadores de dados. Remova-as ao mesmo tempo, pois o sistema encerra o clone com uma mensagem de erro quando você tenta clonar com uma ou duas dessas tabelas sendo preservadas.

Preservadores de dados para SAML

Preservar as configurações relacionadas ao SSO do SAML pode impedir que a instância de destino use os parâmetros incorretos de emissor e público ao fazer solicitações de autenticação ao seu IdP. Para preservar as configurações de SAML, crie preservadores de dados para as seguintes 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.

- Propriedade do sistema [sys_properties]: para preservar as propriedades do SAML.
- Certificados X.509 [sys_certificate]: para preservar os certificados SAML.
- Usuário [sys_user]: para preservar os usuários SAML.

Você também precisa preservar as propriedades e os usuários envolvidos no SAML.

Preservação de aplicações não publicadas

Você não pode usar preservadores de dados para salvar aplicações não publicadas. Em vez disso, os desenvolvedores de aplicações devem escolher como desejam preservar aplicações não publicadas.

O processo de clonagem não preserva as diferenças de versão das aplicações em desenvolvimento. Em vez disso, o clone do sistema copia somente a versão da aplicação instalada na instância de origem para a instância de destino. Se a instância de destino tiver uma versão de desenvolvimento da mesma aplicação, a aplicação será editável após o clone, mas estará em qualquer versão instalada na instância de origem. Se a aplicação estiver ausente na instância de origem, o processo de clonagem excluirá a aplicação da instância de destino.

Criar um preservador de dados

Os preservadores de dados mantêm os dados especificados em uma instância de destino.

Antes de Iniciar
Função necessária: clone_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Às vezes, é desejável preservar determinados dados em uma instância de destino. Por exemplo, ao usar um MID Server, você pode evitar a substituição da tabela MID Server [ecc_agent]. Os dados preservados são armazenados em uma lista gerada dinamicamente na instância de destino antes do clone e restaurados na instância de destino após a conclusão do clone. Você define preservadores de dados na instância de origem.

Os preservadores de dados têm como objetivo principal preservar as configurações e os temas do sistema, como configurações de autenticação específicas da instância. Não use preservadores de dados para transferir grandes conjuntos de dados, como grupos de usuários. Se você precisar preservar os dados da tabela, como usuários, grupos e funções, considere exportar os registros para um arquivo e importá-lo após a conclusão do clone.

Considere se os dados nas tabelas a seguir devem ser preservados.

- Marcador [sys_ui_bookmark]
- Seleção recente [sys_ui_recent_selection]
- Preferência do usuário [sys_user_preference]

Se você definir um preservador de dados em uma tabela em que a instância de origem tem mais registros do que a instância de destino, os dados preservados na instância de destino também incluirão os registros adicionais da instância de origem.

Por exemplo, suponha que o preservador de dados já esteja em vigor.

- Na instância de origem, a tabela sys_temp contém 100 registros.
- Na instância de destino, a tabela sys_temp contém 20 registros.

Após o clone, a tabela sys_temp na instância de destino contém 100 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.

- Os 20 registros na tabela sys_temp de destino foram preservados com sucesso (de acordo com a especificação do preservador de dados). Esses registros fazem parte dos 100 registros na tabela sys_temp de origem.
- A tabela sys_temp de origem traz os 80 registros restantes para a tabela sys_temp de destino.

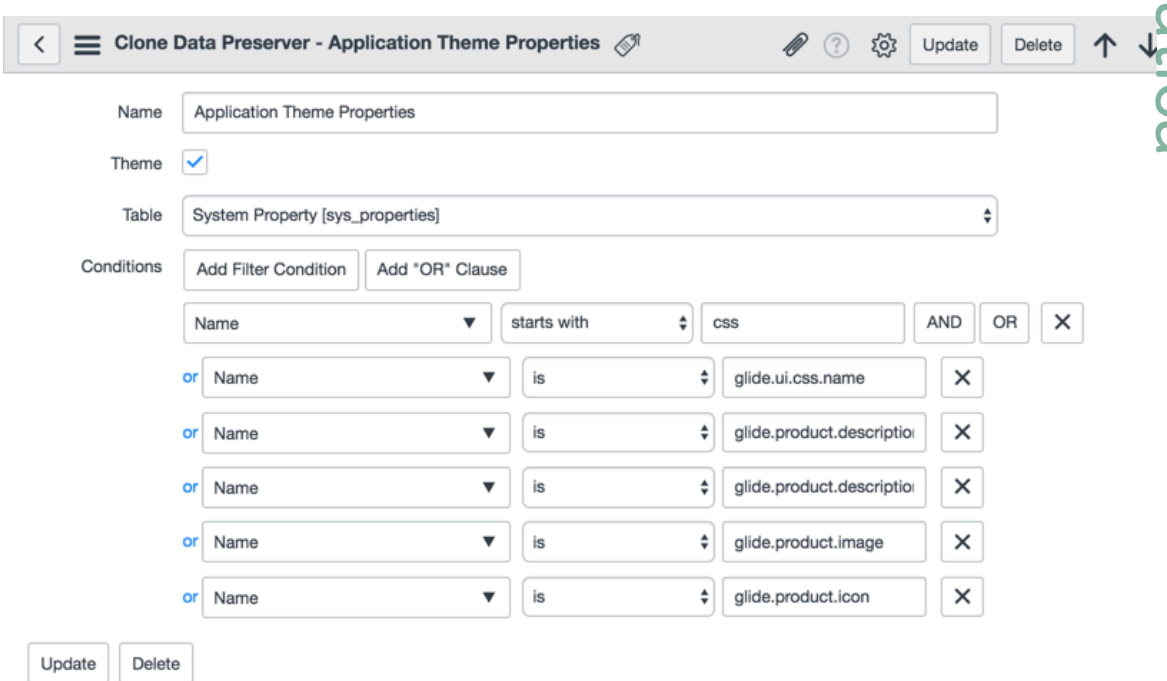
Para resolver esse problema e preservar somente os registros na tabela de destino, crie um registro de tabela de exclusão para a tabela de destino, além de definir o preservador de dados na tabela de origem.

Importante:
Configure preservadores na instância de origem.

Procedimento

1. Na instância de origem, navegue até **Clone do sistema** > **Preservar dados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o rótulo da tabela como o **Nome**, por exemplo, Preferência do usuário para a tabela [sys_user_preference].
   O preservador de dados deve ter um nome de tabela ou não poderá ser enviado.
4. Selecione a **Tabela** a ser preservada.
   O preservador de dados deve ter uma tabela selecionada ou não poderá ser enviado.
5. Marque a caixa de seleção **Tema** se os dados que estão sendo preservados forem uma propriedade de IU.
6. Defina os dados a serem preservados usando o Construtor de condição .
   Você pode usar condições para definir registros específicos que deseja preservar durante um clone. Por exemplo, para preservar somente propriedades específicas do sistema, você pode adicionar condições para cada nome de propriedade que deseja preservar.

Nota:
A condição para corresponder a expressões regulares [match regex] não é mais compatível.



Tradução automática

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

Aviso:
Se o clone do backup falhar por algum motivo, o processo de clone fará o failover para o mecanismo de clone legado. O mecanismo de clone legado não pode preservar dados de tabelas estendidas, relacionamentos, hierarquias entre tabelas e consultas de referência com pontos. Você pode reprogramar um clone do sistema ou transferir dados manualmente nesses casos.

7. Clique em **Enviar**.

Se você quiser excluir o preservador de dados mais tarde, certifique-se de não modificar ou excluir os seguintes registros de preservador de dados:

- Propriedades da instância principal
- Semáforos
- Contas de e-mail

Nota:
As exibições de banco de dados não podem ser preservadas.

Os preservadores não podem ficar em branco e os usuários não poderão enviar o clone se os preservadores estiverem vazios.

Preservar propriedades SAML

Se você quiser que uma instância de destino do clone mantenha sua integração SAML existente, edite o preservador de dados **Propriedades da instância principal** para incluir as propriedades SAML.

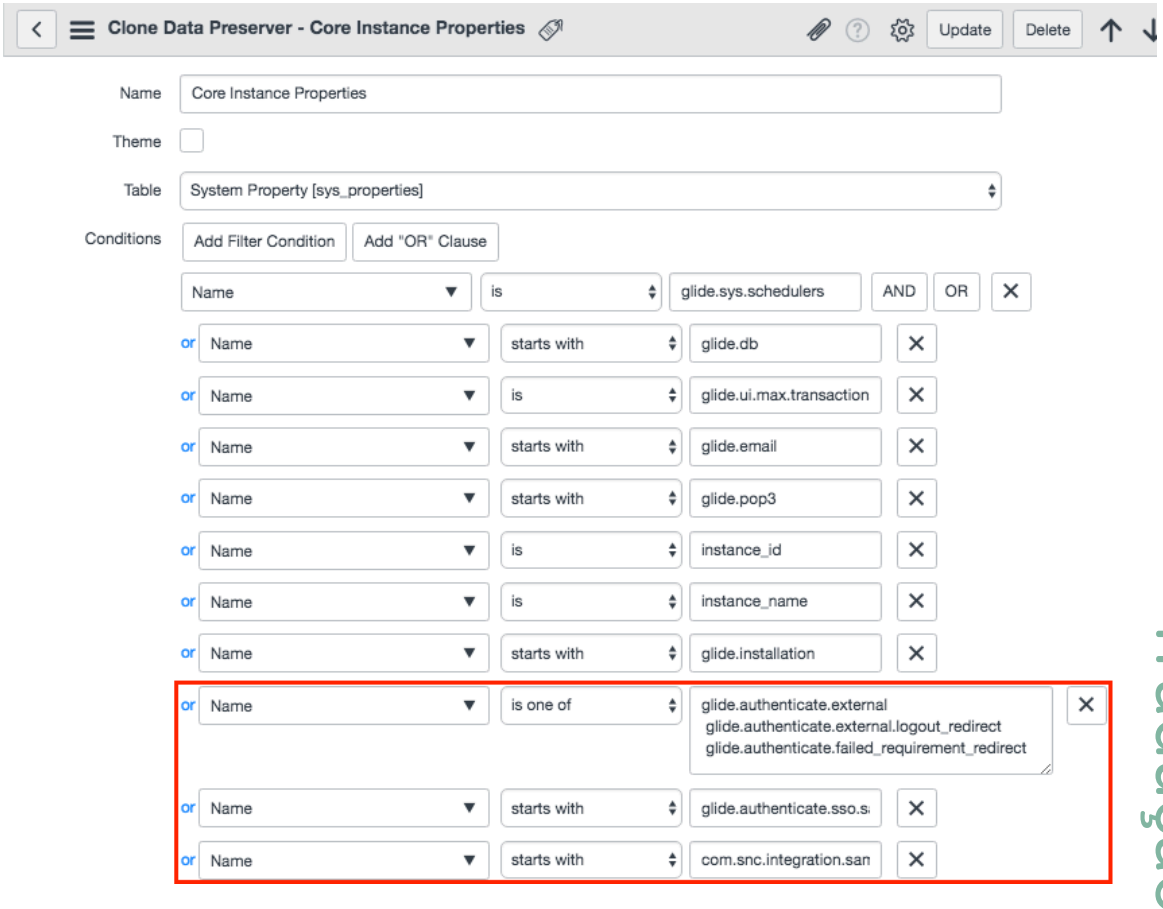
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Clone do sistema** > **Preservar dados**.
2. Selecione **Propriedades da instância principal**.
3. Adicione as seguintes **condições**.
   - **[OR] [Name] [é um de] [glide.authenticate.external, glide.authenticate.external.logout_redirect, glide.authenticate.failed_requirement_redirect]**
   - **[OR] [Name] [começa com] [glide.authenticate.sso.saml2]**
   - **[OR] [Name] [começa com] [com.snc.integration.saml_esig]**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Certifique-se de que a caixa de seleção **Tema** esteja desmarcada para que essas propriedades sejam preservadas, independentemente de você preservar o tema da instância.

4. Clique em **Atualizar**.

Preservar aplicações e personalizações no desenvolvimento durante um clone do sistema

Preserve manualmente uma cópia de cada aplicação e personalização que você tem atualmente em desenvolvimento antes de clonar a versão da aplicação para a instância de destino (desenvolvimento).

Antes de Iniciar
Verifique se você tem acesso de gravação ao registro da aplicação.

Verifique se você tem acesso a um repositório de controle de código-fonte.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O processo de clonagem não preserva as diferenças de versão para aplicações e personalizações de aplicações em desenvolvimento. Em vez disso, o sistema clona somente as cópias da aplicação e das versões de personalização da aplicação que estão instaladas na instância de origem na instância de destino. Se a instância de destino tiver uma versão de desenvolvimento da mesma aplicação, a aplicação será editável após o clone, mas estará na versão instalada na instância de origem. Se a aplicação estiver ausente na instância de origem, o processo de clonagem excluirá a aplicação da instância de destino.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Para preservar a aplicação na instância de destino do clone, execute uma destas ações:

Diferenças de versão entre instâncias

Estado da versão da aplicação	Ação a ser realizada
A versão da aplicação na instância de destino do clone é diferente da versão da instância de origem.	Exporte cada aplicação da instância de destino do clone. As opções incluem: ○ Vincule cada aplicação a um repositório de controle de código-fonte. **Nota:** Se a aplicação já estiver vinculada a um repositório de controle de código-fonte, confirme a versão mais recente para ele. ○ Publique cada aplicação em um conjunto de atualizações.
A aplicação está disponível somente na instância de destino do clone.	
A versão da aplicação na instância de destino do clone é a mesma da instância de origem.	Nenhum. O processo de clone do sistema copia esta versão da aplicação para a instância de destino durante o clone.

2. Solicite um clone do sistema da instância de origem para a instância de destino.

Example
Por exemplo, clone sua instância de produção na instância de desenvolvimento.

3. Após a conclusão do processo de clonagem, faça login na instância de destino do clone.
4. Se você salvou cada aplicação em um repositório de controle de código-fonte, use uma destas ações para recuperá-las do repositório de controle de código-fonte:

Recuperar aplicações de um repositório de controle de código-fonte

Estado de instalação da aplicação	Ação a ser tomada no destino do clone
A aplicação foi instalada anteriormente na instância de origem.	Aplique mudanças remotas do repositório de controle de código-fonte.
A aplicação nunca foi instalada na instância de origem.	Importe a aplicação do repositório de controle de código-fonte.

5. **Nota:**
Para saber o que esperar após a pós-clonagem da personalização da aplicação, consulte Resultados após a clonagem para personalizações da aplicação .

Para personalização da aplicação, use uma dessas ações para recuperá-las do repositório de controle de código-fonte.

Tradução automática

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

Recuperar aplicações de um repositório de controle de código-fonte

Estado da instalação da aplicação e da personalização	Ação a ser tomada no destino do clone
A aplicação e a personalização foram instaladas anteriormente na instância de origem.	Aplique mudanças remotas do repositório de controle de código-fonte.
A aplicação foi instalada anteriormente na instância de origem, mas não a personalização.	Aplique mudanças remotas do repositório de controle de código-fonte.
A aplicação base nunca foi instalada na instância de origem.	Exclua a configuração do repositório (sys_repo_config) e importe a personalização do repositório de controle de código-fonte.

6. Se você salvou cada aplicação em um conjunto de atualizações, execute uma destas ações para recuperá-las do conjunto de atualizações:

Recuperar aplicações de um conjunto de atualizações

Estado de instalação da aplicação	Ação a ser tomada no destino do clone
A aplicação foi instalada anteriormente na instância de origem.	a. Exclua a versão da aplicação que foi clonada da instância de origem. b. Carregue o conjunto de atualizações que contém a versão atual da aplicação.
A aplicação nunca foi instalada na instância de origem.	Carregue o conjunto de atualizações que contém a versão atual da aplicação.

7. Depois de um clone, você pode aplicar as seguintes mudanças remotas:

Mudanças remotas após clonagem

Campo	Descrição
glide.source_control.post_clone_import_enabled	Para desabilitar a automação de aplicar mudanças remotas, defina como **Falso**. O padrão é **Verdadeiro**.
glide.source_control.post_clone_import_delay_time_sec	Para fornecer um tempo de atraso, que atrasará o processamento da fila, forneça um valor. O padrão é zero.
glide.source_control.post_clone_import_pause_refresh_time_sec	Para fornecer um intervalo no qual o trabalho de atualização do repositório não será executado, informe um valor. O padrão é três horas (10800).

Resultado

As aplicações anteriormente em desenvolvimento estão disponíveis para desenvolvimento adicional na instância de destino do clone.

Example: Preservar a aplicação Eventos de Marketing

Digamos que sua empresa tenha criado anteriormente a versão 1.0 de um aplicativo personalizado chamado Marketing Events. Você já publicou a versão 1.0 da aplicação Marketing Events no repositório de aplicações e a instalou em sua 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.

Com o passar do tempo, os usuários enviaram solicitações de aprimoramento para a aplicação e você decide desenvolver a versão 2.0 da aplicação Eventos de Marketing em uma instância de não produção para atender a essas solicitações. Conforme o desenvolvimento se aproxima da conclusão, você deseja atualizar sua instância de não produção para a cópia mais recente de produção para alguns testes abrangentes.

Como você usou anteriormente uma integração de controle de código-fonte para desenvolver a versão 1.0 da aplicação Marketing Events, você já vinculou a aplicação Marketing Events a um repositório de controle de código-fonte. Você confirma a versão 2.0 da aplicação Marketing Events para o repositório de controle de código-fonte.

Você programa um clone da instância de produção na instância de desenvolvimento. Após a conclusão, você faz login na instância de desenvolvimento e vê que ela tem a versão 1.0 da aplicação Marketing Events, porque essa foi a versão instalada na instância de origem.

Como a aplicação já foi instalada na instância de origem, você aplica as mudanças remotas do repositório de controle de código-fonte para receber a versão mais recente da aplicação. A instância de desenvolvimento agora tem a versão 2.0 da aplicação Marketing Events e está disponível para desenvolvimento e testes adicionais.

Perfis de clone para solicitações de clone

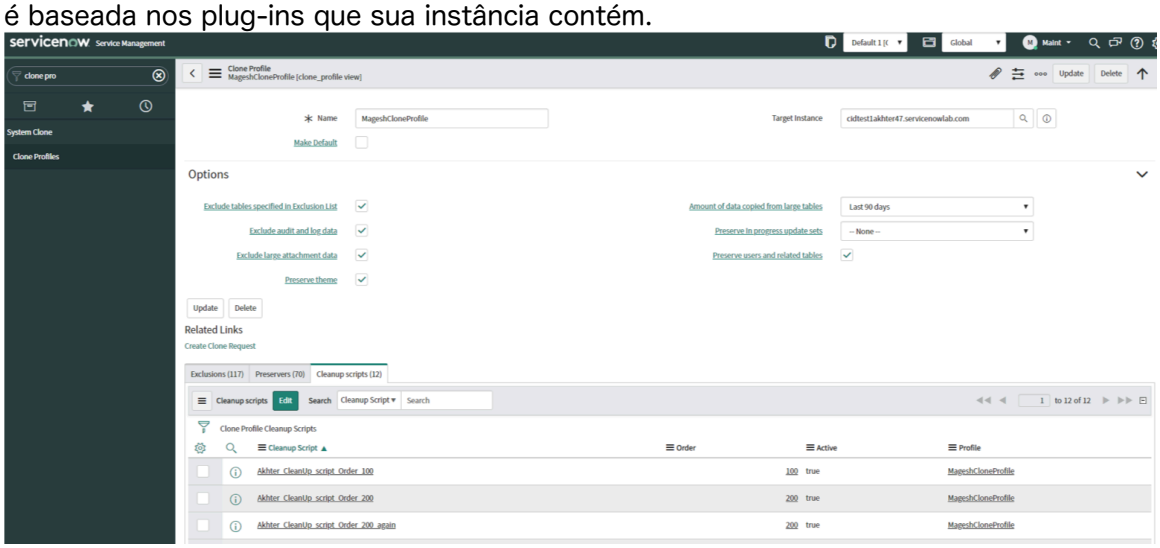
Um perfil de clone permite que você armazene opções predefinidas de destino e clone. O perfil de clone preenche automaticamente sua solicitação de clone com as configurações de perfil selecionadas.

Perfis de clones

Navegar até **Clone do sistema** > **Perfis de clones** para exibir seus perfis de clone. Com um perfil de clone, você pode:

- Crie um perfil com instância de destino específica e configurações de opção, tabelas a serem excluídas, dados a serem preservados e scripts de limpeza a serem executados
- Criar uma solicitação de clone diretamente do perfil de clone
- Aplicar o perfil de clone a uma solicitação de clone

Você pode criar, editar e excluir perfis de **clone na exibição Perfil** de clone. O perfil do sistema é um perfil clone somente leitura que você não pode excluir. Ele mostra uma lista predefinida de exclusões de tabela, preservadores de dados e scripts de limpeza. Esta lista é baseada nos plug-ins que sua instância contém.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 definir um novo perfil de clone como o perfil padrão usado ao solicitar um clone, selecione a opção **Tornar padrão**. Verifique se este é o perfil de clone correto que você deseja usar para o cenário de clone que está solicitando.

Se você criar um novo script de preservação, exclusão ou limpeza de dados, ele não será adicionado automaticamente aos seus perfis de clone. Para adicionar um script de preservação, exclusão ou limpeza, abra o perfil de clone, selecione **Ações adicionais** > **Configurar** > **Layout do formulário**e mova o novo preservador para a lista selecionada.

Você não precisa usar perfis de clone. Se você deixar o campo de perfil de clone vazio ao programar um clone, o sistema usará as tabelas de exclusão, os preservadores de dados e os scripts de limpeza configurados em **Clone do sistema** > **Clonar Definição**.

Cancelar um clone

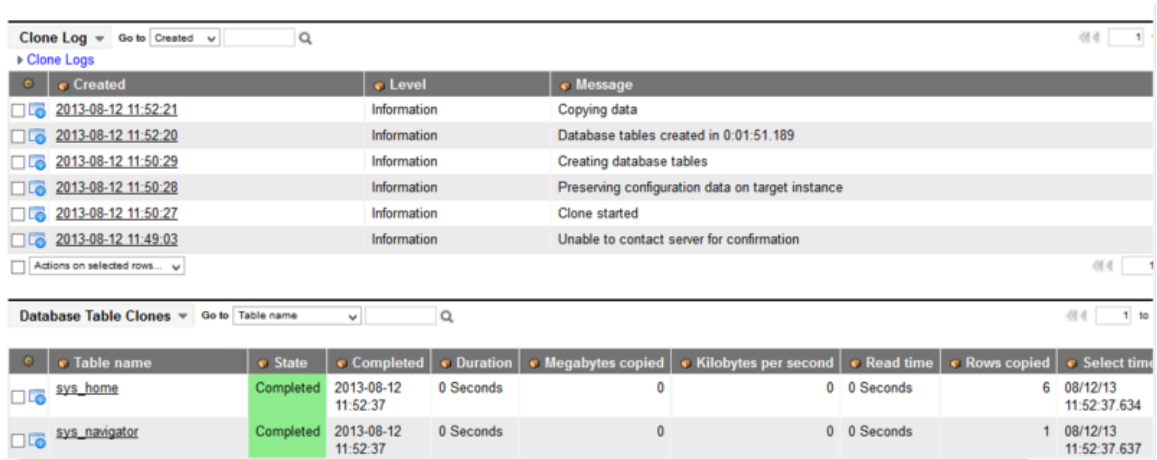
Você pode cancelar clones solicitados, programados e ativos sem afetar negativamente a estabilidade ou a usabilidade do sistema. O cancelamento de um clone restaura a instância de destino para o estado de pré-clonagem, retendo todos os dados originais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Clone do sistema ativo



Depois de iniciar um clone, as listas relacionadas **Clonar log** e **Clones de tabela de banco de dados** aparecem no formulário. Essas listas relacionadas mostram mensagens de log gerais e os detalhes de tabelas individuais, respectivamente.

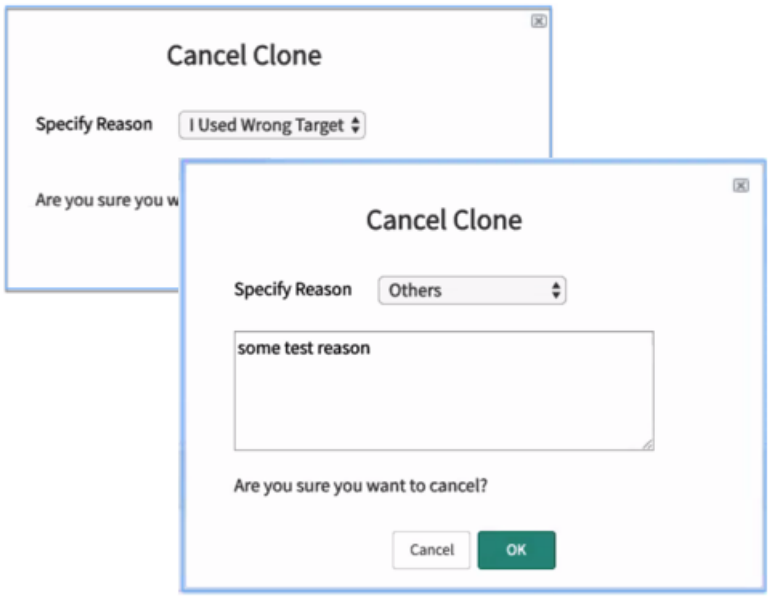
A duração em que um clone permanece ativo varia de acordo com a quantidade de dados que estão sendo clonados e se a origem e a instância de destino estão no mesmo local físico. Se um clone demorar mais do que o previsto, o suporte técnico ServiceNow poderá identificar detalhes adicionais sobre o andamento do clone.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Clone do sistema** > **Clones Dinâmicos** > **Clones ativos**.
   O sistema exibe a lista de clones ativos no momento.
2. Selecione o clone que você deseja cancelar.
   O sistema exibe o registro de clone do sistema.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Cancelar clone**.
   O modal **Cancelar clone** será 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.



4. Em **Especificar motivo**, selecione um motivo para o cancelamento e clique em **OK**ou selecione **Outros**, insira um motivo na caixa de texto e clique em **OK**.
   O sistema interrompe todas as atividades de clone atuais e define o **Estado** como **Cancelado**.

O que Fazer Depois

Se você quiser reiniciar um clone cancelado, deverá criar uma nova solicitação de clone.

Clonagem de programação

Você pode usar Clone do sistema para programar a clonagem automática, que é a maneira mais fácil de manter suas instâncias clonadas atualizadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em vez de clonar instâncias manualmente, você pode programar a clonagem que acontece automaticamente. Você cria uma programação de clonagem na mesma interface usada para criar um clone. Este tópico pressupõe que você criou um clone, mas não uma programação de clonagem para ele.

Procedimento

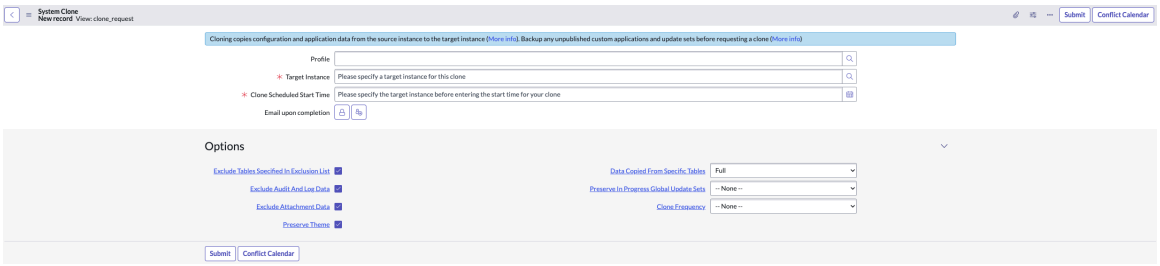
1. Clicar **Clone do sistema** > **Clones ativos** > **<one-of-your-clones>**.

2. **Nota:**
   (Opcional) se o painel **Opções** ainda não estiver exibido.

   Clique na ponta da seta **Opções** para que ela gire para baixo.
   O painel **Opções** é exibido.

Tradução automática

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



3. **Nota:**
   Uma instância de destino deve ser selecionada ou uma mensagem de erro será exibida.

   Selecione o **calendário Conflito** para exibir um calendário com a hora do clone atual e possíveis conflitos se quiser programar para um horário diferente.
   O calendário de conflito aparece em uma nova guia.

4. Insira valores nos campos a seguir para programar clonagens automáticas.

5. Clique em **Enviar**.
   O sistema exibe o modal **Autenticar destino**.
6. Insira o Nome de **usuário** e a **Senha** de uma conta de administrador na instância de destino e clique em **Autenticar**.
   O formulário Clone do sistema é exibido para o clone de destino.
7. Para ver a programação de clonagem para este destino, clique na guia **Clones Recorrentes**.
   Cada linha na lista mostra uma sessão de clonagem programada separada.
8. Para ver as mensagens de log de clonagens anteriores neste destino, clique na guia **Clonar log**.
9. Para ver as programações de clonagem de todos os clones no sistema, clique em **Clone do sistema** > **Clones Dinâmicos** > **Clonar Histórico**.
   A página **Clones do sistema** lista todas as instâncias de clonagem no sistema junto com suas clonagens programadas.

Modificar programações de clonagem

Você pode cancelar clonagens programadas, mas não modificá-las.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este tópico pressupõe que você tenha uma programação de clonagem que deseja modificar. Programações de clonagem não podem ser modificadas. Em vez disso, você precisa cancelar as clonagens programadas e criar uma nova programação de clonagem.

Procedimento

1. Clicar **Clone do sistema** > **Clones ativos** > **<one-of-your-clones>**.
   O registro de **clone do sistema**é aberto para sua instância de clonagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Para excluir uma ou mais clonagens programadas, na guia **Clones Recorrentes**, marque a caixa de seleção ao lado das linhas que você deseja cancelar e, em **Ações nas linhas selecionadas**, clique em **Excluir**.
3. Se você excluiu todas as clonagens futuras, poderá criar uma nova programação de clonagem.
   Você não pode criar mais de uma programação de clonagem para uma instância de destino.
4. Para parar uma clonagem que já está em andamento, em **Links relacionados**, clique em **Cancelar clonagem**.
   O sistema interrompe todas as atividades de clonagem atuais e define o **Estado** como **Cancelado**.
   Clonagens futuras programadas não serão excluídas.

Exibir status do clone

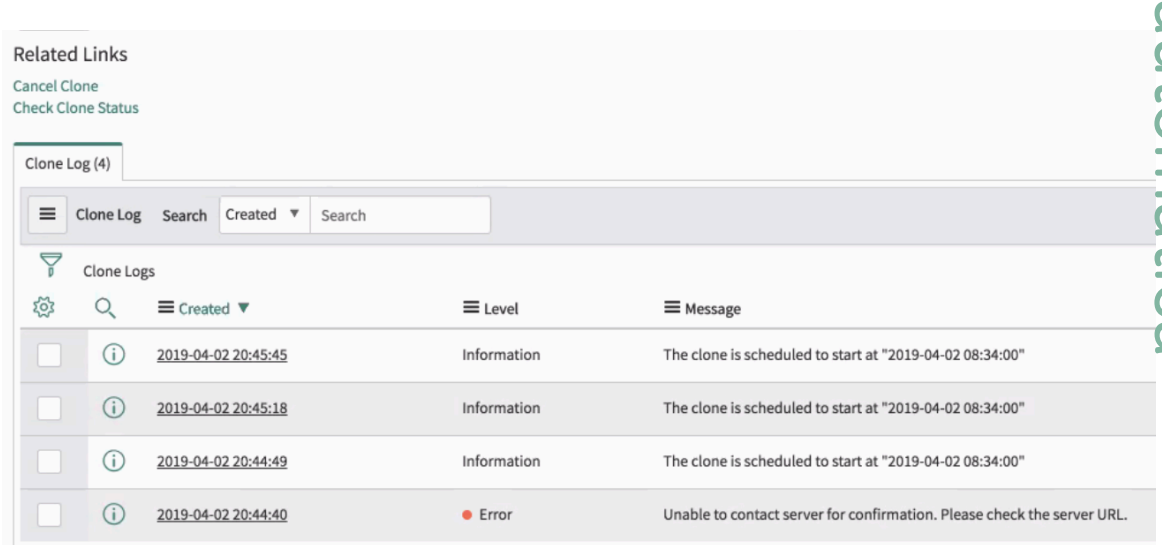
Você pode exibir o status de um clone para garantir que o processo de clonagem não esteja travado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Clone do sistema** > **Clones Dinâmicos** > **Clones ativos**.
   O sistema exibe a lista de clones ativos no momento.
2. Selecione o clone para o qual você deseja o status.
   O sistema exibe o registro de clone do sistema desse clone.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Verificar status do clone**.
   O sistema atualiza o campo **Estado** e produz uma entrada de log no **Log de clone** que mostra o status do clone.



Se houver falha em um status de clonagem, você poderá reverter a clonagem e programar uma nova clonagem.

Exibir histórico de clonagem

Você pode exibir o status e o histórico de qualquer solicitação de clone do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: clone_admin ou admin

Tradução automática

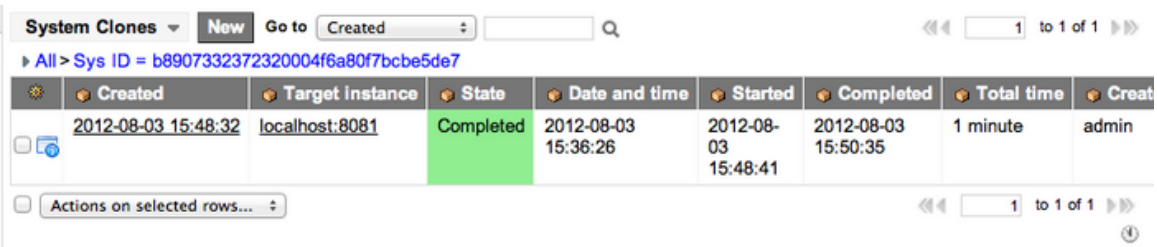
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Clone do sistema [clone_instance] armazena registros de todos os clones programados anteriormente e atualmente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Clone do sistema** > **Clones Dinâmicos** > **Clonar Histórico**.
   O histórico de clones também exibe o **Estado** dos clones atuais e anteriores. Os clones no estado **Rascunho** não aparecem na tabela Histórico de clones.



Estados do clone

Estado do clone	Descrição
Solicitada	O clone foi solicitado e está aguardando aprovação.
Programado	O clone está pronto para começar na hora e data programadas.
Ativo	O clone está em execução.
Concluído(a)	A clonagem foi concluída com sucesso.
Cancelado(a)	Um usuário cancelou a solicitação.
Em espera	O servidor rejeitou a solicitação de clone. Isso pode acontecer porque o clone não estava pronto para prosseguir na hora programada ou porque solicitações de clone adicionais foram enviadas antes da conclusão da primeira.
Erro	O clone encontrou um erro durante a execução. Entre em contato com o suporte técnico para obter ajuda na resolução deste problema.
Rascunho	O clone está programado para ser criado. Este estado nunca aparece na tabela Histórico de clones.

2. Selecione um registro de clone do sistema para exibir seu histórico.

Reverter um clone

Retornar um destino de clone ao seu estado anterior à clonagem mais recente. Reverte a clonagem se algo der errado no processo de clonagem.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

As reversões removem as atualizações de clonagem mais recentes em um destino de clonagem. Você só pode reverter as atualizações de clonagem mais recentes. As reversões devem ocorrer no máximo sete dias após a clonagem.

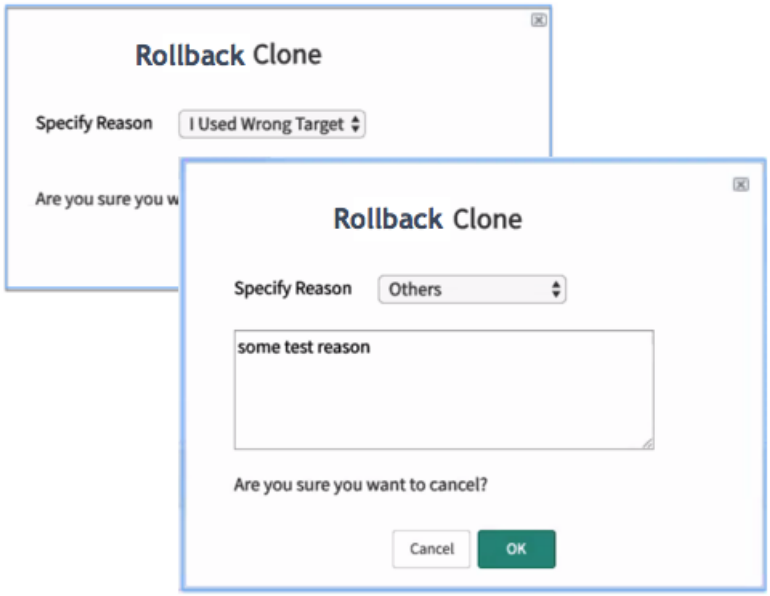
Nota:
As reversões devem ocorrer no máximo dois dias após a clonagem para usuários com instâncias fragmentadas.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Clone do sistema** > **Clones Dinâmicos** > **Clonar Histórico**.
2. Selecione o clone a ser revertido.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Reverter**.
   O modal **Reverter clone** será exibido.



4. Em **Especificar motivo**, selecione um motivo para a reversão e clique em **OK**ou selecione **Outros**, insira um motivo na caixa de texto e clique em **OK**.
   O sistema reverte o clone e define o **Estado** como **Rollback Solicitado**e, se bem-sucedido, como **Revertido**ou, se malsucedido, como **Falha de reversão**.

   Você pode tentar uma reversão novamente, mas se ocorrerem falhas repetidas, entre em contato com o ServiceNow Suporte ao cliente.

Resultado

A instância contém os mesmos dados que tinha antes da aplicação do clone.

Scripts de limpeza pós-clonagem

Os scripts de limpeza são executados automaticamente na instância de destino após a conclusão do processo de clonagem.

Use scripts de limpeza para modificar ou remover dados incorretos. Os scripts de limpeza são executados após a conclusão dos preservadores de dados e do clone.

Você pode adicionar novos scripts de pós-clonagem na instância de origem para executar qualquer ação que normalmente pode ser realizada por meio de inclusões de script ou regras de negócios. Para adicionar um script, navegue até **Clone do sistema** > **Clonar Definição** > **Limpar scripts** e clique em **Novo**.

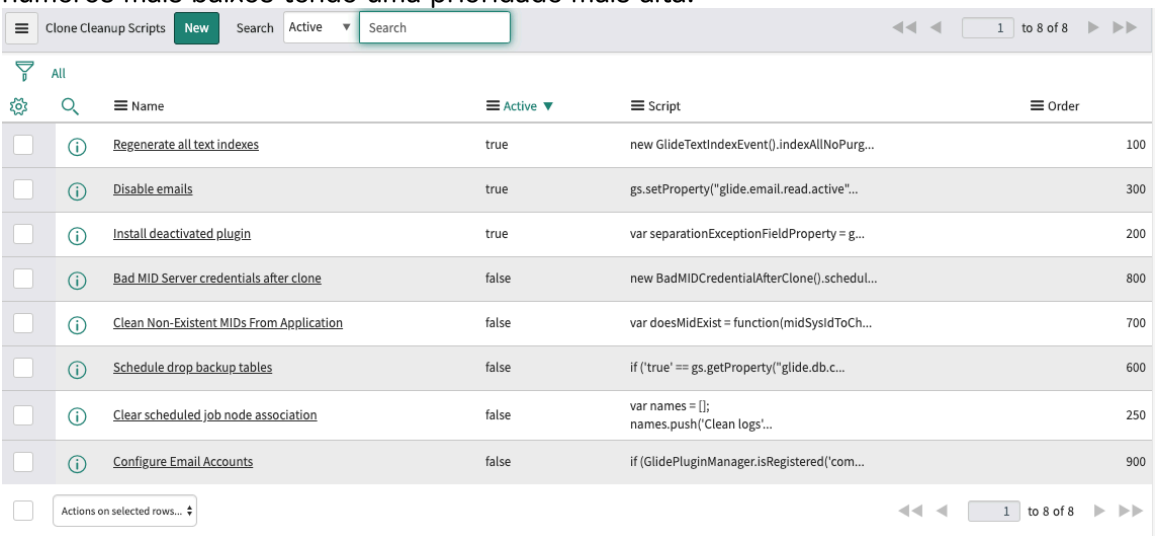
Nota:
Os scripts de limpeza sempre serão executados em clones criados usando um perfil de clone. Isso é necessário porque eles são OOB disponíveis e garantem um pós-clonagem de estado íntegro.

Você pode tornar os scripts de pós-clonagem ativos ou inativos para controlar se esses scripts são executados ou não. Você também pode definir um número de ordem 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.

cada script, o que permite definir a ordem em que os scripts ativos são executados, com números mais baixos tendo uma prioridade mais alta.



Os scripts de limpeza pós-clonagem a seguir executam várias ações na instância de destino.

Scripts de limpeza pós-clonagem

Script	Descrição
Credenciais do MID Server incorretas após o clone	Executa uma inclusão de script chamada `BadMIDCredentialAfterClone` em uma instância clonada para detectar credenciais de usuário do MID Server incorretas. Esta inclusão de script cria trabalhos programados que registram em log os MID Servers no estado **Inativo** na tabela Problema do MID Server [ecc_agent_issue] após um clone de instância.
Limpar associação de nó de trabalho programado	Redefine todos os trabalhos programados que estavam ativos na instância de origem para o estado **Pronto**. Este script também limpa o valor dos campos **ID do sistema** e **Reivindicado por** em todos os trabalhos programados.
Configurar contas de e-mail	Migra as contas de e-mail que existiam na instância de origem para a instância de destino se elas não estiverem habilitadas lá. Este script também migra as propriedades de e-mail para a instância de destino.
Desabilitar e-mails	Desabilita o e-mail na instância de destino. Um preservador de dados padrão mantém outras configurações de e-mail da instância de destino.
Instalar plug-in desativado	Habilita o plug-in Domain Separation para instâncias que usam este recurso.
Gerar novamente todos os índices de texto	Recria índices de texto na instância de destino após um clone. Os índices de texto não são clonados da origem para a instância de destino.
Programar descarte de tabelas de backup	Programa a exclusão dos dados contidos no banco de dados da instância de destino antes do clone. Esses dados originais são preservados por 24 horas após um clone para permitir que você reverta uma instância para o estado de pré-clonagem. Se a instância de destino for reduzida como parte do clone, os dados de backup não estarão 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.

Console do administrador de clones

O console de administração de clones fornece aos administradores uma visão geral de seus clones ativos e status de clones. Uma IU nova e aprimorada para o clone do sistema foi introduzida na versão Vancouver.

Página inicial

A página inicial exibe todos os clones atuais em sua instância. Pesquise seus clones usando a **barra de pesquisa** e digitando o número do seu clone.

Nota:
O painel mostrará todos os clones solicitados por meio do app. Os clones solicitados por meio da plataforma não poderão ser exibidos aqui.

As opções de filtro estão disponíveis para identificar os clones que você deseja exibir com o botão suspenso de filtro. Você pode aplicar as seguintes condições a serem exibidas no seu painel.

- Cancelado(a)
- Concluído
- Erro
- Solicitada
- Falha de rollback
- Rollback solicitada
- Rollback realizada
- Realizando rollback
- Em execução

Você também pode selecionar para que o painel seja exibido em uma exibição de grade ou lista, selecionando a opção de botão apropriada.

Configurações

A página **Visão geral da** configuração exibe o valor atual **das instâncias** de **clone e dos perfis** de clone em sua instância.

Na guia **Clonar instâncias**, você pode exibir todas as instâncias disponíveis no momento. Aqui, você pode atualizar a lista, aplicar condições de filtro para as instâncias a serem exibidas, **exportar** sua lista ou selecionar **Novo** para criar uma **instância de clone**.

A guia **Perfis de clone** exibe todos os **perfis de clone**disponíveis. Aqui você pode atualizar a lista, aplicar condições de filtro para os perfis a serem exibidos, **exportar** sua lista ou selecionar **Novo** para criar um **perfil de clone**.

Nota:
O perfil **Perfil do Sistema** está disponível pronto para uso e não pode ser modificado.

Você também pode editar um perfil de clone criado anteriormente. Para mudar as definições de um perfil de clone, como exclusões, preservadores ou scripts de limpeza, clique no número na definição e selecione o botão **Editar** na página.

Nota:
Certas tabelas do sistema não podem ser removidas da lista de exclusões.

Tradução automática

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

A página **Definições** exibe uma visão geral das seguintes opções configuradas atualmente.

- **Exclusões**
- **Preservadores**
- **Limpar scripts**

A guia **Preservadores** exibe uma lista de todos os preservadores de dados disponíveis. **Os preservadores** protegem os dados na instância de destino contra a substituição. Se você tiver aplicações personalizadas, também deverá preservar manualmente o conteúdo da aplicação não publicado. Para criar um preservador, consulte Criar novo preservador de clone.

A guia **Exclusões** lista as tabelas que não são copiadas durante um clone do sistema. Por padrão, o sistema exclui tabelas para registro em log, auditoria, notificações, contextos de fluxo de trabalho e uso de licença. Mais **exclusões** podem ser configuradas selecionando **Novo** e adicionando a tabela que você deseja excluir.

A guia **Scripts de limpeza** exibe uma lista de todos os scripts disponíveis. Você pode escrever scripts de limpeza para modificar ou remover dados que não sejam apropriados para o seu clone. Para criar um script de limpeza, consulte Criar scripts de limpeza.

Solicitar clone

Solicite um clone para copiar dados de uma instância de produção para uma instância de não produção ou para copiar dados entre instâncias de não produção. Depois de definir as instâncias, perfis, exclusões, preservadores e scripts de limpeza desejados, você pode solicitar um clone. Para solicitar um clone, consulte Solicitar um clone no Console de administração de clones.

Solicitar um clone no Console de administração de clones

Solicite um clone para copiar dados de uma instância de produção para uma instância de não produção ou para copiar dados entre instâncias de não produção.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Configure sua instância de destino antes de solicitar seu clone. Faça o seguinte

- Navegue até o **Configurações** > **Clonar instâncias**.
- Selecione **Novo**.
- Preencha o formulário de nova instância de clone.

Nota:
Você pode criar vários perfis de clone, utilizar um modelo de clone reutilizável e os perfis de clone permitem que você selecione as exclusões e preservadores corretos para o seu clone.

Configure um perfil de clone. Faça o seguinte

- Navegar até **Configurações** > **Perfis de clones**.
- Preencha o novo formulário de perfil de clone.

Tradução automática

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

Observe que as solicitações iniciadas por meio da página clássica `clone_instance.do` não serão exibidas no novo painel do console do clone. No entanto, eles ainda podem ser encontrados na página de histórico de clonagem clássica `clone_instance_list.do`.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Console do administrador de clones** > **Painel de clonagem**.
2. Selecione **Solicitar clone**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de solicitação de clone

Campo	Descrição
Instância de origem	A instância que você deseja clonar.
Instância de destino	A instância para a qual você deseja clonar a instância de origem. **Nota:** Você pode adicionar uma instância ou selecionar uma instância existente sem sair da página.
Perfil de Clone	O perfil de clone a ser usado para seu clone.
Horário inicial programado da clonagem	A hora de início para começar a clonar sua instância.
Enviar e-mail ao concluir	O e-mail a ser notificado da conclusão da clonagem.

4. **Nota:**
   Configurações adicionais podem ser definidas para sua solicitação de clone. No entanto, essas opções podem aumentar significativamente o tempo de conclusão da clonagem.

   Selecione as seguintes opções que você deseja configurar para o seu clone.

   - A quantidade de dados copiados de tabelas grandes

     Nota:
     A exclusão desses dados pode estender a hora do seu clone, pois os dados são copiados da origem e todos os dados com mais de 90 dias são removidos.

   - Aplicar backup sob demanda
   - Frequência da clonagem
   - Excluir tabelas especificadas na lista de exclusões

     Nota:
     Quando uma tabela é excluída, todas as suas tabelas secundárias também são excluídas. Por exemplo, excluir a tabela de tarefas também exclui suas tabelas secundárias, como Incidentes, problemas e tabelas de mudança.

   - Excluir dados de auditoria e log

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **sys_audit** é excluído, ele quebra o fluxo de atividades para registros. O fluxo de atividades é criado a partir da tabela **sys_audit**. Portanto, se estiver vazio, todas as atualizações serão exibidas como o nome de usuário que criou o registro e exibirão a hora de criação.

- Excluir dados de anexos
- Preservar tema
- Número de dias de Conjuntos para atualização globais em andamento a serem preservados

5. Selecione **Continuar**.
6. Revise o resumo da solicitação de clone e selecione **Confirmar e enviar solicitação de clone**.

Criar scripts de limpeza

Use scripts de limpeza para modificar ou remover dados que não sejam apropriados para o seu clone.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Console do administrador de clones** > **Painel de clonagem**.
2. Selecione **Definições** na navegação secundária.
3. Selecione a guia **Scripts de limpeza**.
4. Selecione **Novo**.
5. Insira um nome para o seu script.
6. Selecione o número do pedido do seu script.
7. Marque **Ativo** quando o script estiver pronto.
8. Insira seu script no campo **Script** e selecione **Salvar**.

Criar novo preservador de clone

Crie preservadores de clone para proteger os dados na instância de destino contra a substituição.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Preservar grandes quantidades de dados pode aumentar significativamente a duração do clone. Preservar tabelas somente se necessário.

A guia **Preservadores** exibe uma lista de todos os preservadores de dados disponíveis. **Os preservadores** protegem os dados na instância de destino contra a substituição. Se você tiver aplicações personalizadas, também deverá preservar manualmente o conteúdo da aplicação não publicado. Para criar um preservador, faça o seguinte.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Console do administrador de clones** > **Painel de clonagem**.
2. Selecione **Definições** na barra de navegação secundária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a guia **Preservadores**.
4. Na página da tarefa **Preservadores**, selecione **Novo**.
5. **Nota:**
   O preservador de dados deve ter uma tabela selecionada ou não poderá ser enviado.

   Insira o rótulo da tabela como o **Nome** do seu preservador.
6. Selecione a **Tabela** a ser preservada.
7. Marque a caixa de seleção **Tema** se os dados que estão sendo preservados forem uma propriedade de IU.
8. Defina os dados a serem preservados usando o **Construtor de condição**e selecione **Salvar**.
   A mensagem de sucesso será exibida.

Rotação do banco de dados

A rotação do banco de dados envolve gerenciar o crescimento do tamanho da tabela e arquivar dados antigos.

Os dados em uma instância aumentam rapidamente e, à medida que essas tabelas aumentam de tamanho, elas exigem gerenciamento. A Rotação de banco de dados preserva o desempenho da instância e evita o risco associado à consulta de conjuntos de dados crescentes usando três técnicas. Essas técnicas são baseadas no conceito de gerenciar grandes quantidades de dados separando conjuntos inteiros em tabelas individuais. Depois que esta tarefa é realizada, cada técnica lida com os dados de uma maneira diferente:

- A Rotação de tabela funciona girando entre um pequeno conjunto de tabelas e excluindo e reutilizando as tabelas antigas para novos dados.
- A extensão de tabela funciona iniciando periodicamente uma nova tabela e permitindo que tabelas antigas sejam facilmente arquivadas e removidas do sistema.
- A fragmentação de tabela funciona permitindo que os registros sejam agrupados em uma única tabela por ID de documento.

Plug-ins de rotação de tabela

- O plug-**in Database Rotations** ativa a rotação e a extensão da tabela sem que nenhuma tabela seja incluída automaticamente (com.snc.db.rotation)
- **O plug-in de tabelas padrão de rotações do banco** de dados aplica a rotação e a extensão da tabela a tabelas específicas (com.snc.db.rotation_default_tables)

Rotação do banco de dados

Funcionalidade	Tabelas aplicadas a
Rotações de Tabela	syslog sys_querystat ecc_queue ecc_evento cmdb_metric sysevent

Tradução automática

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

Rotação do banco de dados

Funcionalidade	Tabelas aplicadas a
Extensão da tabela	sys_email

Valores de referência convertidos em cadeias de caracteres

Os dados arquivados são armazenados como um arquivo simples sem campos de referência para outras tabelas. O processo de arquivamento converte todas as referências a outras tabelas em valores de cadeia de caracteres.

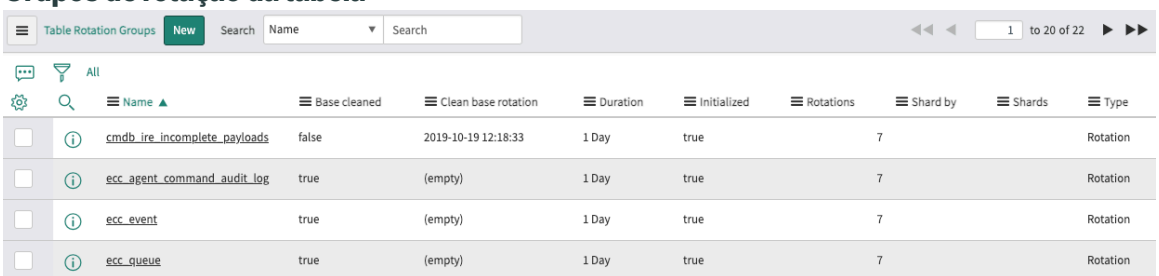
No caso de um campo de referência, a cadeia de caracteres usa o valor de exibição, como o nome de usuário do solicitante. Por exemplo, o **campo** de referência do solicitante em um incidente exibiria a cadeia de caracteres *Usuário ITIL*. Se a referência for um ID de documento e a regra de arquivamento incluir a opção de arquivar IDs de documento relacionados, a cadeia de caracteres será o ID do documento do registro relacionado.

É importante observar que os registros de arquivamento não recebem mudanças futuras nos valores referenciados. Por exemplo, se você alterar o nome de usuário de "João Silva" para "João A Silva", todos os registros de incidentes ativos mostrarão automaticamente o solicitante como "João A Silva" por causa da referência entre as tabelas Incidente e Usuário. No entanto, todos os registros de incidentes arquivados exibem o nome de usuário que existia no momento do arquivamento. Qualquer incidente para "João Silva" continua fazendo referência a este usuário. Da mesma forma, se você excluir um usuário do sistema, os incidentes atuais não exibirão mais o usuário excluído como um solicitante. No entanto, pode haver incidentes arquivados que ainda exibam a cadeia de caracteres "João Silva" como o usuário porque o usuário existia no momento do arquivamento.

Rotação e extensão da tabela

O módulo Rotação de tabela de definição do sistema permite definir uma nova rotação de tabela, uma nova extensão de tabela, um novo fragmento de tabela ou modificar um existente.

Grupos de rotação da tabela



- **Nome**: gerado automaticamente a partir do nome da tabela
- **Duração**: parâmetro de tempo geral da função
- **Inicializado**: define a função como ativa (verdadeiro) ou inativa (falso)
- **Rotações**: número de tabelas a serem criadas dentro da Duração
- **Tipo**: indica a funcionalidade Extensão (arquivamento), Rotação (exclusão) ou Fragmento (ID do documento)

Tradução automática

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

Quando você define uma nova rotação, uma programação é criada e novos dados são gravados posteriormente em uma das tabelas no grupo de rotação. Você notará que o grupo inclui a tabela original e várias tabelas adicionais. Esteja ciente de que a exclusão de uma rotação excluirá as tabelas adicionais e todos os dados, portanto, a rotação não deve ser excluída se os dados forem necessários.

Consulte estes tópicos para obter mais informações sobre como gerenciar tabelas:

- Rotações de Tabela
- Extensão da tabela

Ativar rotação do banco de dados

Para novas instâncias, a rotação do banco de dados está ativa por padrão. Se você estiver atualizando de uma versão anterior, poderá ativar o plug-in Rotações de banco de dados se ele ainda não estiver ativo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
A implantação deste plug-in deve ser executada em parceria com um representante ServiceNow.

Se ainda não estiver ativo, você poderá ativar o plug-in **Rotações de banco** de dados se tiver a função de administrador.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

O que Fazer Depois

Não ative o plug-in **Tabelas padrão de rotações de banco** de dados. Em vez disso, especifique as tabelas manualmente, depois de consultar um representante ServiceNow.

Limpador de tabela

O limpador de tabela exclui registros mais antigos automaticamente e evita que os dados aumentem exponencialmente.

O limpador de tabela é um trabalho programado que é executado uma vez por hora (por padrão) para excluir registros mais antigos, expirados ou indesejados das tabelas. O limpador de tabela evita que as tabelas atinjam um tamanho não gerenciável e melhora o desempenho da consulta.

Você pode exibir uma lista de regras de limpeza de tabela na tabela Limpeza automática [sys_auto_flush] digitando `sys_auto_flush.list` no navegador de filtros. A tabela Limpeza automática exibe regras para tabelas do sistema de base e suas idades 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.

correspondentes. Várias regras podem aparecer para uma única tabela se cada regra tiver uma condição exclusiva definida.

Quais registros serão excluídos

Cada regra de limpeza de tabela especifica o seguinte:

- A tabela de destino (da qual excluir registros).
- Um **valor** de campo de correspondência que corresponde a uma coluna de data/hora na tabela de destino. Idealmente, o **campo Correspondência** é um campo de data que representa há quanto tempo o registro está ativo (por exemplo, sys_created_on).
- Um valor **de Idade em segundos** que determina quando a exclusão é acionada.
- Opções para limpar registros relacionados em tabelas de periféricos ou de auditoria.
- Uma ou mais condições opcionais para filtrar quais registros serão excluídos. Por exemplo, você pode especificar que somente os registros em que 'ativo = falso E estado = encerrado' sejam excluídos.

Quando a **data** do campo de correspondência estiver mais distante do que o valor da **Idade em segundos**, o trabalho de limpeza da tabela excluirá o registro.

Manipulação de regra lenta

Quando o trabalho de limpeza de tabela é executado, cada regra de limpeza de tabela executa várias consultas como parte do processo. Se não houver nenhum índice no campo de correspondência de uma regra ou em partes significativas de sua condição, o processamento da regra poderá ser lento porque suas consultas estão sendo executadas de forma ineficiente em grandes quantidades de dados.

Se uma regra de limpeza de tabela tiver uma consulta que leva mais de 30 segundos para ser concluída, todo o trabalho de limpeza de tabela será interrompido. Por padrão, o limpador de tabela espera dois dias antes de incluir essa regra no trabalho de limpeza de tabela novamente, o que permite que o trabalho de limpeza de tabela seja executado sem interrupção nesse meio tempo. Você pode configurar a duração do período de espera adicionando uma propriedade do sistema. Consulte Propriedades do limpador de tabela.

Desabilitar limpador de tabela

Você pode impedir que um administrador crie uma regra de limpeza de tabela ou execute o limpador de tabela em uma tabela específica, adicionando o atributo Desabilitar limpador de tabela ao registro de dicionário da tabela. Algumas tabelas internas do sistema têm o atributo Desabilitar limpador de tabela adicionado por padrão.

Limitações do limpador de tabela

Observe as seguintes limitações.

- O limpador de tabela não é compatível com tabelas configuradas para usar rotação ou extensão de tabela.
- O desempenho depende do tamanho da tabela e das condições que você especificar. Por exemplo, se você usar uma coluna personalizada sem um índice em uma tabela grande, o desempenho será gravemente degradado. O desempenho também depende do número de linhas a serem excluídas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 limpador de tabela gasta no máximo 20 minutos para excluir registros de uma única tabela. Se as consultas forem lentas, o volume de registros excluídos no período de 20 minutos poderá ser pequeno.
- O limpador de tabela não chama `DBDelete.setWorkflow()`. Isso significa que os objetos `DBDelete` são executados com `workflow=false` (falso é o valor padrão para um booliano Java), portanto, excluir regras de negócio e fluxos de trabalho não são acionados.

Ativar limpeza de tabela

Ative a limpeza de tabela para tabelas com registros mais antigos, expirados ou indesejados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abra a tabela Limpeza automática [sys_auto_flush] digitando `sys_auto_flush.list` no navegador de filtros e selecione **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Limpeza automática

Campo	Descrição`
Nome da tabela	O nome da tabela de destino.
Campo de correspondência	O campo Data/Hora na tabela de destino que é usada para monitorar a duração. O padrão é sys_created_on, que exclui registros com base na quantidade de tempo desde a data de criação.
Idade em segundos	A quantidade de tempo que o sistema espera antes de excluir registros. Quando o valor do **campo Corresponder** se torna mais antigo que a **Idade em segundos**, o registro é excluído.
Ativo	Opção para ativar ou desativar a limpeza desta tabela.
Aplicação	O escopo da aplicação ao qual este trabalho de limpeza de tabela se aplica.
Limpar periférico	Se selecionados, os registros relacionados nestas tabelas de periféricos também serão excluídos: ○ Tabela Anexo [sys_attachment] ○ Tabela Documento de anexo [sys_attachment_doc] ○ Tabela de documento de anexo V2 [sys_attachment_doc_v2] ○ Tabela Entrada de registro [sys_journal_field] Se desmarcada, o sistema excluirá registros da tabela de destino, mas não excluirá nenhum anexo relacionado ou registro de diário nessas 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.

Campo	Descrição`
Limpar auditoria	Se selecionados, os registros relacionados nessas tabelas de auditoria também serão excluídos: ○ Tabela Auditoria do sistema [sys_audit] ○ Tabela Mudança de relacionamento de auditoria [sys_audit_relation] Observe que os registros de auditoria criados pelo limpador de tabela na tabela Registro excluído de auditoria [sys_audit_delete] são preservados. Se desmarcada, o sistema excluirá registros da tabela de destino, mas não excluirá nenhum registro de auditoria relacionado nessas tabelas.
Exclusão em cascata	Se selecionada, esta opção excluirá todos os registros correspondentes e todos os registros que se referem a eles. Se desmarcado, o sistema excluirá os registros correspondentes, mas não os registros que se referem a eles.
Condições	Construtor de condição para especificar condições do filtro que definem os registros que serão removidos.

3. Selecione **Enviar**.

Resultado

O limpador de tabela é executado automaticamente e exclui registros quando eles atendem à idade de registro especificada e a todas as condições definidas para eles.

Propriedades do limpador de tabela

Essas propriedades do sistema controlam o comportamento do limpador de tabela.

Para definir as propriedades do sistema do limpador de tabela, navegue até a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] e adicione a propriedade.

Propriedades do sistema

Propriedade	Descrição
Configure o número de dias que o limpador de tabela deve aguardar antes de tentar reprocessar uma regra lenta. glide.db.tablecleaner.days_before_slow_rule_reatempt	Quando uma regra de limpeza de tabela tem uma consulta que demora mais de 30 segundos para ser concluída, todo o trabalho de limpeza de tabela é interrompido. Por padrão, o limpador de tabela espera dois dias antes de incluir essa regra no trabalho de limpeza de tabela novamente. Você pode mudar o período de espera padrão adicionando 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.

Propriedades do sistema

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 2
Configure um limite de tempo para uma regra de limpeza de tabela. glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_spend	Limita o tempo que o limpador gasta tentando excluir registros em lote por regra durante uma única execução. O valor é fornecido em segundos e o padrão é 1200 (20 minutos), o que significa que o limpador de tabela é executado por hora por no máximo 20 minutos. Você pode mudar o limite de tempo padrão adicionando esta propriedade. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1200

Excluindo registros com segurança

Você pode excluir com segurança registros de uma tabela sem usar scripts e sem excluir a tabela criando e executando trabalhos de exclusão. Por exemplo, talvez você queira excluir registros de incidentes em uma instância de teste sem excluir a própria tabela de incidentes.

Depois de criar um trabalho de exclusão, você pode visualizar o número de registros afetados antes de programar ou executar o trabalho.

Se você quiser restaurar registros excluídos após a execução do trabalho, use a opção de reversão no trabalho de exclusão.

Se você precisar excluir um grande número de registros de uma tabela em vez de uma seleção de registros, use a opção de limpeza de tabela. Para obter detalhes, consulte Limpador de tabela.

Marcar registros para exclusão

Marque registros para exclusão de acordo com um ou mais critérios, criando um trabalho de exclusão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Escolha marcar registros específicos para exclusão ou marque todos os registros em uma lista para exclusão.
   - Para marcar somente registros específicos para exclusão, navegue até **Todos** > **Gestão de dados do sistema** > **Excluir trabalhos**.
   - Para marcar todos os registros em uma lista para exclusão, em qualquer lista de registros, clique com o botão direito do mouse em um título de coluna e selecione **Gestão de dados** > **Excluir tudo com a visualização**.
2. Selecione a tabela que contém os registros que você deseja 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.

3. **Opcional:** Limite o número de registros no trabalho de exclusão adicionando uma ou mais condições que os registros devem atender.

   a. Selecione um campo, um operador e um valor de campo.

      Example
      Por exemplo, **[Categoria] [é] [Software]**.

   b. **Opcional:** Use os operadores OR e AND para adicionar condições.

   c. **Opcional:** Selecione **Novos critérios** para adicionar outro conjunto de condições.

   Nota:
   Limitar o número de registros adicionados ao trabalho de exclusão pode ajudar a impedir que a tabela seja bloqueada quando o trabalho for executado.

4. **Opcional:** Exiba os registros que correspondem às condições.

   a. Selecionar **Exibição**.

   b. Selecione o link com o número de registros correspondentes.
   A lista de registros aparece em uma nova guia do navegador.

5. Retorne à guia Excluir trabalho.

6. Selecione **Continuar** para salvar as informações do trabalho atual.

Resultado
O trabalho é salvo e o formulário exibe opções para programar o trabalho ou executá-lo agora.

O que Fazer Depois
Visualizar registros afetados para exclusão.

Visualizar registros afetados para exclusão

Antes de executar um trabalho de exclusão, visualize a contagem de registros afetados para ver o impacto da execução do trabalho de exclusão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A exclusão de registros em uma tabela também exclui registros de tabelas que estendem ou fazem referência à tabela de origem. Visualize os registros afetados antes de executar um trabalho de exclusão e saiba mais sobre outras tabelas afetadas.

Até três níveis de registros em cascata são excluídos quando o trabalho é executado. Por exemplo, se a visualização identificar incidentes que correspondem às condições, ela também excluirá todos os problemas que fazem referência a esses incidentes, defeitos que fazem referência a esses problemas e registros de teste que fazem referência aos defeitos. Se os registros das tabelas sys_attachment e sys_attachment_docs estiverem associados aos incidentes, esses registros podem não aparecer na visualização, mas também 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de dados do sistema** > **Excluir trabalhos**.
2. Selecione um registro de trabalho de exclusão.
3. Selecione o link relacionado **Visualizar cascata** para exibir a contagem de registros da tabela de origem que correspondem às condições no trabalho de exclusão.
   A contagem de registros aparece na coluna **Visualizar contagem de registros**. As contagens de registros em outras tabelas que fazem referência a esses registros de origem também são listadas, embora essas contagens sejam apenas estimativas próximas.
4. Revise a contagem de registros afetados por tabela para garantir que os registros sejam seguros para excluir.

O que Fazer Depois

Programe ou execute um trabalho para excluir registros

Programe ou execute um trabalho para excluir registros

Programe uma data e hora para executar um trabalho de exclusão ou execute o trabalho imediatamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Considere programar o trabalho de exclusão para ser executado fora do horário comercial para minimizar o possível impacto no desempenho dos usuários. A exclusão de todos os registros em uma tabela bloqueia temporariamente a tabela, o que evita inserções e atualizações. Se você quiser excluir todos os registros de uma tabela, use a opção de limpeza de tabela. Para obter mais informações, consulte Limpador de tabela.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de dados do sistema** > **Excluir trabalhos**.
2. Selecione um registro de trabalho de exclusão.
3. Determine se deve programar o trabalho de exclusão para mais tarde ou executá-lo imediatamente.

Resultado

Os registros estão programados para exclusão ou excluídos imediatamente. Se você quiser restaurar os registros excluídos, consulte Reverter um trabalho de exclusão.

Reverter um trabalho de exclusão

Reverta um trabalho de exclusão concluído para restaurar os registros excluídos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você quiser restaurar registros excluídos por meio de um trabalho de exclusão, execute uma operação de reversão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de dados do sistema** > **Excluir trabalhos**.
2. Selecione um trabalho de exclusão que foi 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.

3. Selecione o link relacionado **Reverter** para restaurar os registros excluídos.
4. Quando solicitado, confirme que deseja reverter o trabalho de exclusão.

Resultado

O trabalho de reversão é executado imediatamente e os registros excluídos são restaurados. Se você quiser excluir os registros restaurados, crie um trabalho de exclusão usando as mesmas condições e programe o trabalho de exclusão ou execute-o imediatamente.

Atualizando registros com segurança

Atualize vários registros simultaneamente sem usar scripts criando e executando um trabalho de atualização em lote. Por exemplo, talvez você queira atualizar o valor Atribuído a para vários incidentes em uma instância de teste sem executar um script.

Para atualizar vários registros com segurança, crie um trabalho de atualização e visualize o número de registros afetados antes de programar ou executar o trabalho. Para obter mais informações, consulte Marcar registros para atualização.

Se você precisar restaurar os registros atualizados para o estado anterior, use a opção de reversão no trabalho de atualização. Para obter mais informações, consulte Reverter um trabalho de exclusão.

Marcar registros para atualização

Marque registros para atualização de acordo com um ou mais critérios, criando um trabalho de atualização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Escolha marcar registros específicos para atualizar ou marcar todos os registros em uma lista para atualizar.
   - Para marcar somente registros específicos para atualização, navegue até **Todos** > **Gestão de dados do sistema** > **Atualizar trabalhos**.
   - Para marcar todos os registros em uma lista para atualização, em qualquer lista de registros, clique com o botão direito do mouse em um título de coluna e selecione **Gestão de dados** > **Atualizar tudo com visualização**.
2. Selecione a tabela que contém os registros que você deseja atualizar.
3. **Opcional:** Limite o número de registros no trabalho de atualização adicionando uma condição ou condições que os registros devem atender.

   a. Selecione um campo, um operador e um valor de campo.

   Example
   Por exemplo, **[Categoria] [é] [Software]**.

   b. **Opcional:** Use os operadores OR e AND para adicionar condições.

   c. **Opcional:** Selecione **Novos critérios** para adicionar 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.

Nota:
Limitar o número de registros adicionados ao trabalho de atualização pode ajudar a impedir que a tabela seja bloqueada quando o trabalho for executado.

4. **Opcional:** Exiba o número de registros que correspondem às condições.
   a. Selecionar **Exibição**.
   b. Selecione o link com o número de registros correspondentes.
5. Nas listas Campos e valores, selecione o campo que você deseja atualizar e um novo valor.
6. **Opcional:** Selecione campos e valores adicionais para atualizar mais campos.
7. Selecione **Continuar**.

Resultado
O trabalho é salvo e o formulário fornece opções para programar o trabalho ou executá-lo agora.

O que Fazer Depois
Programar ou executar um trabalho para atualizar registros

Programar ou executar um trabalho para atualizar registros

Programe uma data e hora para executar um trabalho de atualização ou execute o trabalho imediatamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Considere programar o trabalho de atualização para ser executado fora do horário comercial para minimizar o possível impacto no desempenho dos usuários. Atualizar todos os registros em uma tabela bloqueia temporariamente a tabela, o que evita inserções e atualizações.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Gestão de dados do sistema** > **Atualizar trabalhos**.
2. Selecione um registro de trabalho de atualização.
3. Determine se deve programar o trabalho de atualização para mais tarde ou executá-lo imediatamente.

Resultado
Os registros estão programados para atualização ou atualizados imediatamente. Se você quiser reverter as atualizações dos registros, consulte Reverter um trabalho de atualização.

Reverter um trabalho de atualização

Reverta um trabalho de atualização concluído para reverter as atualizações dos registros.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você quiser reverter as atualizações para registros feitas por meio de um trabalho de atualização, execute uma operação de reversão.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de dados do sistema** > **Atualizar trabalhos**.
2. Selecione um trabalho de atualização que foi executado.
3. Selecione o link relacionado **Reverter** para reverter os registros atualizados.
4. Quando solicitado, confirme que deseja reverter o trabalho de exclusão.

Resultado

O trabalho de reversão é executado imediatamente e os registros atualizados são revertidos para as versões anteriores. Se você quiser atualizar os registros novamente, crie um trabalho de atualização usando as mesmas condições e programe o trabalho de atualização ou execute-o imediatamente.

Domain Separation e Data Management

A separação de domínio é compatível com o Data Management. 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

- Há uma lógica de negócios para garantir que os dados entrem no domínio apropriado para os casos de uso do provedor de serviços da aplicação.
- Na aplicação, a interface do usuário, as chaves de cache, os relatórios, os acúmulos, as agregações e assim por diante, todos consideram o domínio no tempo de execução.
- O proprietário da instância precisa conseguir configurar a aplicação de forma que opere normalmente para vários locatários.

Caso de uso: como provedor de serviços, quando uso o bate-papo para responder a uma mensagem de locatário-cliente, o cliente deve ser capaz de ver minha resposta.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Formulários, campos e listas da Now Platform

A coleta de dados é fácil com o Now Platform. Personalize seus formulários com personalização, modelos, IU personalizada, anexos de arquivo e muito mais.

Administração de formulário	Administração de campo	Administração de lista
Configure formulários e personalize suas funções para melhor atender às demandas da sua empresa.	Crie e mantenha itens de dados individuais em seus registros no Now Platform.	Controle quem exibe e usa dados em sua instância e como eles os usam, com ServiceNow opções administrativas.

Tradução automática

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

Administração de formulário

Crie e modifique formulários com uma ampla variedade de ferramentas no Now Platform. Conceda aos usuários funções para configurar formulários com a Personalização de formulário. Inclua informações suplementares com Anotações, Anexos e Formatadores. Preencha formulários automaticamente com modelos de formulário para adicionar dados com base em configurações configuráveis. As IUs de formulário são totalmente personalizáveis, com ações de IU desejadas, políticas de IU e opções de configuração de formulário mais avançadas.

Administração de campo

Ajuste todos os detalhes da sua coleta de dados. A administração de campo inclui a capacidade de criar dados individuais e modificá-los conforme necessário. Os relacionamentos de campos primários para secundários e vice-versa são mantidos e atualizados automaticamente conforme você faz mudanças em suas tabelas. Vários Tipos de campo estão disponíveis na Now Platform para personalizar registros em sua instância conforme necessário.

Administração de lista

Conceda aos usuários acesso controlado aos dados com as ferramentas administrativas Listar por ServiceNow. Delegue privilégios somente leitura ou de leitura e gravação a usuários e configure ou modifique controles de IU para dados em suas listas.

Para obter mais informações sobre como os usuários interagem com a interface do usuário da ServiceNow, listas, formulários e filtros, consulte a Visão geral da interface do usuário da ServiceNow no NowLearning .

Configuração de formulário

A configuração do formulário envolve a mudança do layout do formulário e do layout da lista relacionada. O layout do formulário muda o que aparece no formulário e o layout da lista relacionada muda quais listas relacionadas aparecem na parte inferior do formulário.

Importante:
Tente configurar seus formulários com Form Builder. Form Builder tem todas as opções do designer de formulário e do layout de formulário. Ele também tem outros recursos robustos que ajudam a configurar cada aspecto do formulário. Para obter mais informações, consulte Accessing Form Builder .

Noções básicas sobre exibições de formulário; configuração de layout; design de formulários;configuração de listas relacionadas

Você muda aspectos de um formulário, como mostrar ou ocultar campos, incorporar listas e adicionar seções e anotações. Este vídeo destaca o layout e o design do formulário.

Usando o designer de formulário

Administradores ou usuários com a função personalize_form podem usar o recurso design de formulário para criar rapidamente novas exibições de formulário ou alterar as existentes.

Importante:
Tente configurar seus formulários com Form Builder. Form Builder tem todas as opções do designer de formulário e do layout de formulário. Ele também tem outros recursos robustos que ajudam a configurar cada aspecto do formulário. Para obter mais informações, consulte Accessing Form Builder .

Com o design de formulário, você pode realizar as mesmas tarefas que com o layout de formulário em uma ferramenta gráfica chamada designer de formulário. Você também 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.

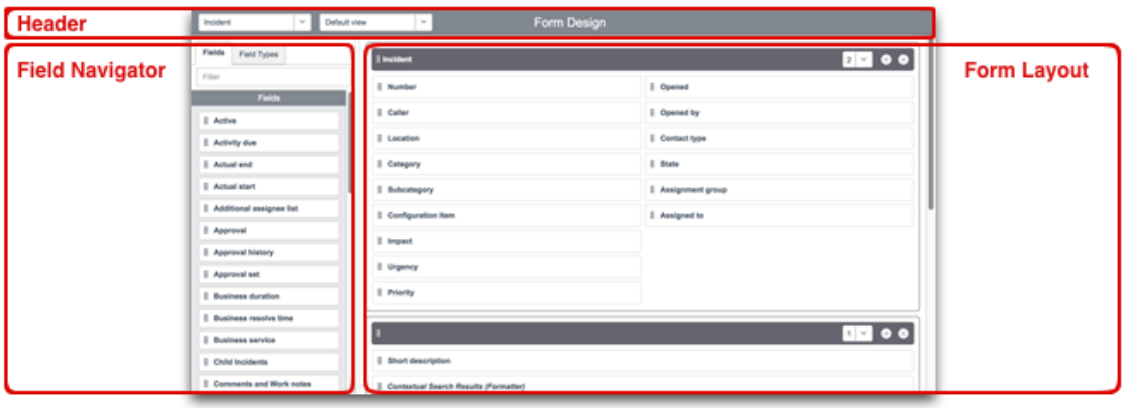
acessar as propriedades do campo e adicionar informações de macros ou elementos de IU com script anteriores.

O design de formulário é uma alternativa à configuração de formulários que combina várias opções de configuração em uma ferramenta. Está disponível por padrão para novas instâncias e requer IU principal . Os administradores que atualizam de uma versão anterior devem ativar o plug-in Form Designer (com.glide.ui.ng.fd) para usar o recurso.

Acesse o Designer de formulário abrindo um formulário existente, selecionando o ícone Ações) e navegando até **Configurar** > **Design de formulário**.

Acessando o Designer de formulário de um formulário existente

Partes da interface de design de formulário de IU

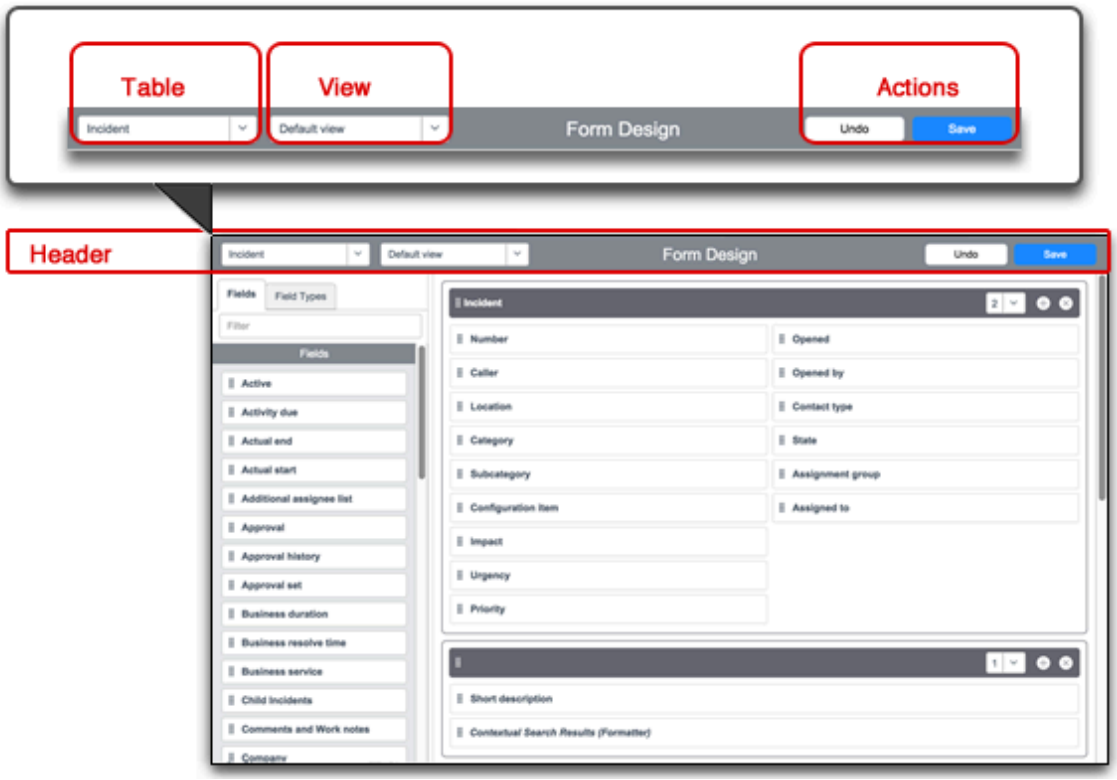


O cabeçalho da página

O cabeçalho da página exibe a tabela atual e a exibição que está sendo projetada. Cada formulário está vinculado a uma combinação exclusiva de tabela e exibição. Por exemplo, só pode haver um formulário para a exibição padrão da tabela de incidentes. Selecione uma exibição diferente para modificar layouts de formulário diferentes para uma tabela.

Tradução automática

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



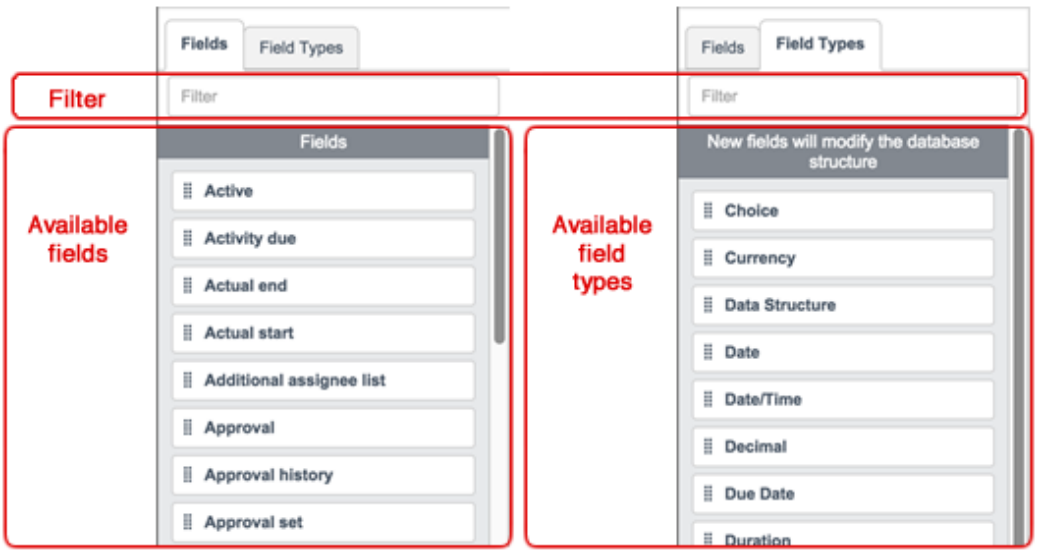
O navegador de campo

O navegador de campo permite que você gerencie campos no formulário. Ele contém os seguintes elementos:

- **Filtro**: permite a pesquisa de texto na guia selecionada no momento.
- **Campos**: exibe uma lista de campos existentes que você pode adicionar ao formulário atual.
- **Tipos de campo**: exibe uma lista de tipos de campo que você pode adicionar ao formulário atual. Adicionar um tipo de campo ao layout de formulário cria campos na tabela selecionada quando o layout de formulário é salvo.

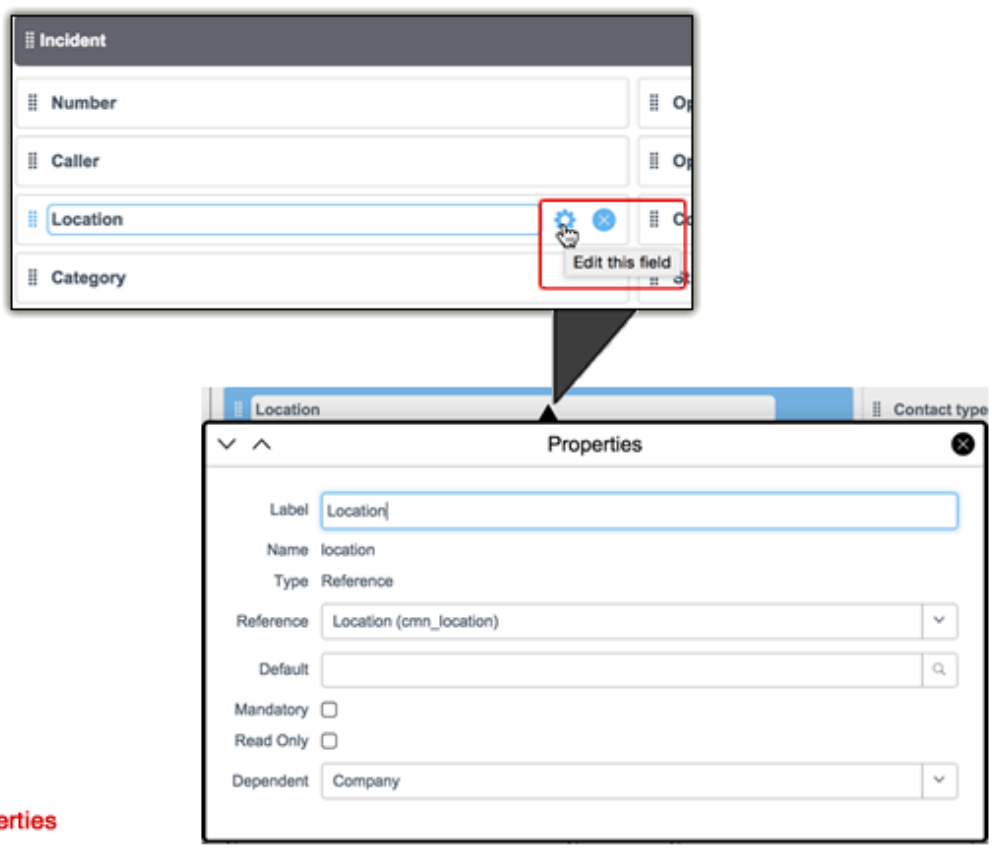
Tradução automática

© 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.



Field Navigator

As propriedades do campo são acessadas clicando no ícone de engrenagem que aparece quando você aponta para um campo no layout do formulário.



Field properties

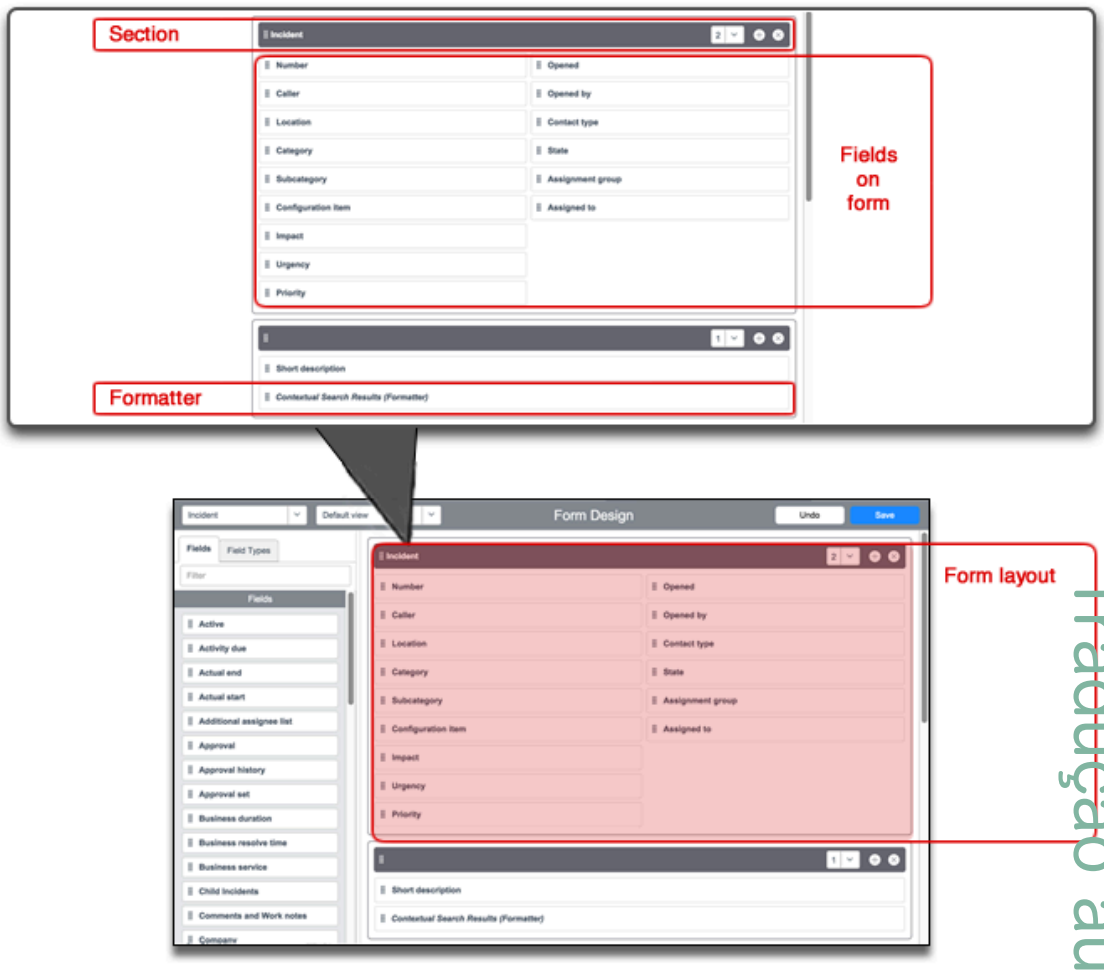
Layout do formulário

O layout do formulário exibe uma célula separada para cada campo, seção, anotação, elemento de IU e lista relacionada que está no formulário. Cada célula tem um rótulo de identificação e um ícone de manipulação para ajudar a selecionar e movê-la. A localização da célula no layout do formulário representa sua posição relativa no formulário. Somente os campos visíveis no layout do formulário são exibidos em um 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.

Layout do formulário



Tradução automática

Mostrar ou ocultar campos com o designer de formulário

Você pode mover campos de e para o espaço de formulário para exibir os campos no formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o filtro para encontrar rapidamente campos no navegador de campo.

Procedimento

1. Navegue até o designer de formulário.
2. Na lista de campos no **Navegador de campo**, selecione o campo que você deseja exibir na lista de campos disponíveis.
3. Arraste o campo para o layout do formulário.
4. Arraste o campo para o local desejado no formulário.
5. Para remover um campo do layout do formulário, selecione o campo e clique no botão **Remover este campo** (X) ao lado do rótulo do campo.
6. Clique em **Salvar**.

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

Use anotações para fornecer instruções ou informações adicionais sobre campos em um formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Procedimento

1. Navegue até o designer de formulário.
2. Clique na guia **Tipos de campo**.
3. Selecione o tipo de campo **Anotações**.
4. Arraste a anotação para o local apropriado no formulário.
5. Aponte para o campo **Anotações** e clique no ícone de engrenagem para abrir a caixa de diálogo Propriedades.
6. Na caixa de diálogo Propriedades, insira um valor para o **Texto de anotação**.
   Você pode usar marcadores HTML para formatar o texto da anotação.
7. Clique em **Salvar**.

Adicionar uma nova seção com o designer de formulário

Mova as seções de e para o layout do formulário para exibir ou remover as seções no formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seções podem ter um layout de uma ou duas colunas.
Por padrão, a primeira seção em um formulário é sempre uma seção somente leitura que exibe o rótulo da tabela. Você não pode remover esta seção.

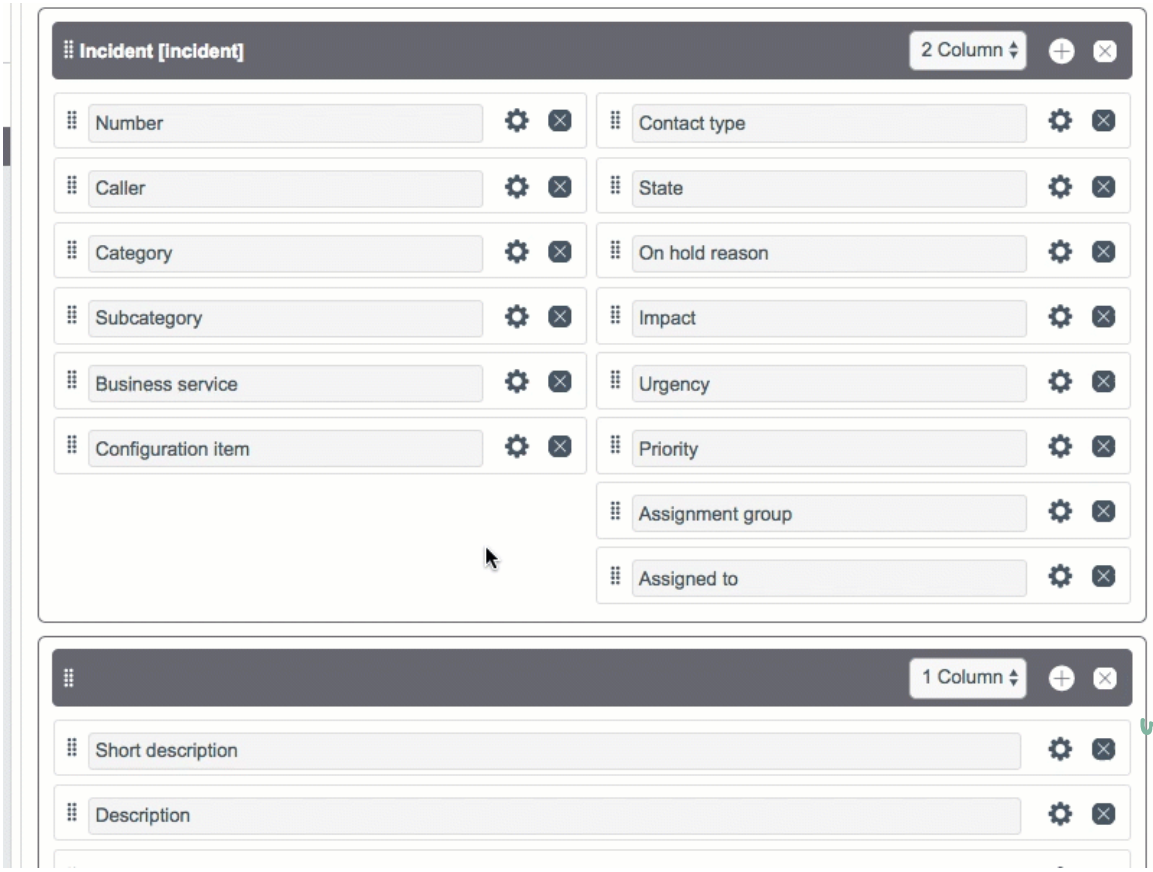
Procedimento

1. Navegue até o designer de formulário.
2. Selecione uma seção existente.
3. Clique no botão (+) ao lado do rótulo da seção para adicionar uma seção.
4. Insira um rótulo para a seção.
5. Arraste as seções para reordená-las.
   O rótulo da primeira seção no designer de formulário é exibido como o título do formulário.
6. Para excluir uma seção, clique no botão (x) ao lado do rótulo da seção.
7. 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.

O GIF a seguir mostra como você usaria o designer de formulário para adicionar e excluir uma seção de formulário.



Tradução automática

Adicionar um formatador com o designer de formulário

Use formatadores para adicionar informações de macros ou elementos de IU com script anteriores a um formulário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Formatadores são usados para adicionar informações de macros ou elementos de IU com script anteriores a um formulário.

Procedimento

1. Navegue até o designer de formulário.
2. Clique na guia **Campos**.
3. No filtro, insira a cadeia de caracteres `Formato`.
4. Selecione o formatador que você deseja adicionar ao formulário.
5. Arraste o formatador para o local desejado no formulário.
6. Clique em **Salvar**.

Adicionar um novo campo com o designer de formulário

Você pode adicionar um campo a um formulário e à tabela associada.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

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

Adicionar um campo cria uma entrada de dicionário para a nova coluna na tabela atual. Você pode criar uma tabela personalizada e usar o designer de formulário para adicionar campos ao formulário.

Use o filtro para encontrar rapidamente tipos de campo no navegador de campo.

Procedimento

1. Navegue até o designer de formulário.
2. Clique na guia **Tipos de campo**.
3. Selecione a célula para o tipo de campo a ser criado.
4. Arraste o tipo de campo para o local desejado no formulário.
5. Insira um rótulo para o campo.
6. **Opcional:** Aponte para um campo na área de design do formulário e clique no ícone de engrenagem para acessar as propriedades.
7. Clique em **Salvar**.

Configuração do layout do formulário

Administradores ou usuários com a função personalize_form podem configurar o formulário e o layout da lista relacionada.

Importante:
Tente configurar seus formulários com Form Builder. Form Builder tem todas as opções do designer de formulário e do layout de formulário. Ele também tem outros recursos robustos que ajudam a configurar cada aspecto do formulário. Para obter mais informações, consulte Accessing Form Builder .

Mostrar ou ocultar campos em um formulário

Configure o layout do formulário para mudar o que aparece no formulário. Você pode executar tarefas como mudar quais campos estão visíveis, incorporar listas e adicionar seções e anotações.

Antes de Iniciar

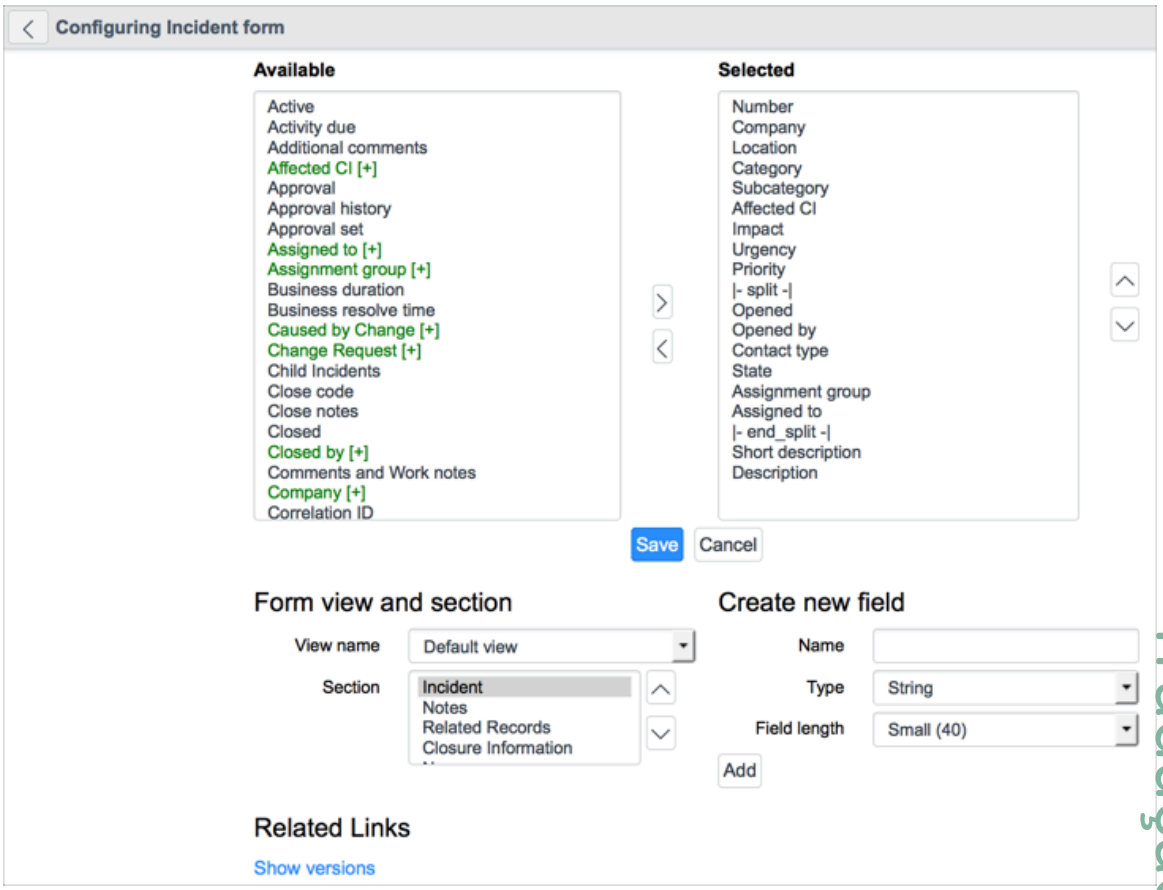
Função necessária: personalize_form

Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Clique no ícone do menu de contexto do formulário (ícone do) e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
3. Usando a interface de caixa de listagem dupla, selecione os campos e a ordem em que você deseja que eles apareçam.
   Os itens disponíveis que aparecem em verde seguidos por um sinal de mais (+) representam tabelas relacionadas. Para acessar campos nessas tabelas, use a referência com pontos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 IU principal, o Layout do formulário não é responsável pela ordem dos campos Comentários adicionais e Anotações de trabalho. Para obter mais informações sobre como determinar a ordem desses campos, consulte Personalizar atividades.

4. Clique em **Salvar**.

> **Aviso:**
> Não adicione o mesmo campo a mais de uma seção de um formulário, a menos que o campo exiba dados somente leitura. Ter duas ou mais instâncias de um campo editável pode causar perda de dados e impedir o funcionamento adequado da IU e das políticas de dados.

O que Fazer Depois

Por meio da configuração do formulário, você também pode adicionar novos campos ao formulário, o que cria colunas para a tabela subjacente ao formulário. Para obter mais informações, consulte Adicionar e personalizar um campo em uma tabela.

Adicionar uma lista relacionada a um formulário

Você pode configurar listas relacionadas para aparecer em formulários e em listas hierárquicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As listas relacionadas exibem registros em outra tabela que tem um relacionamento com o registro atual.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra o formulário.
2. Clique no ícone do menu de contexto do formulário e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas**.
3. Usando a interface de caixa de listagem dupla, selecione a lista relacionada a ser exibida no formulário.
4. Clique em **Salvar**.
   As listas relacionadas aparecem na parte inferior do formulário.

Adicionar uma anotação a um formulário

Realce elementos de formulário exibindo blocos de texto colorido ou separadores entre elementos de formulário.

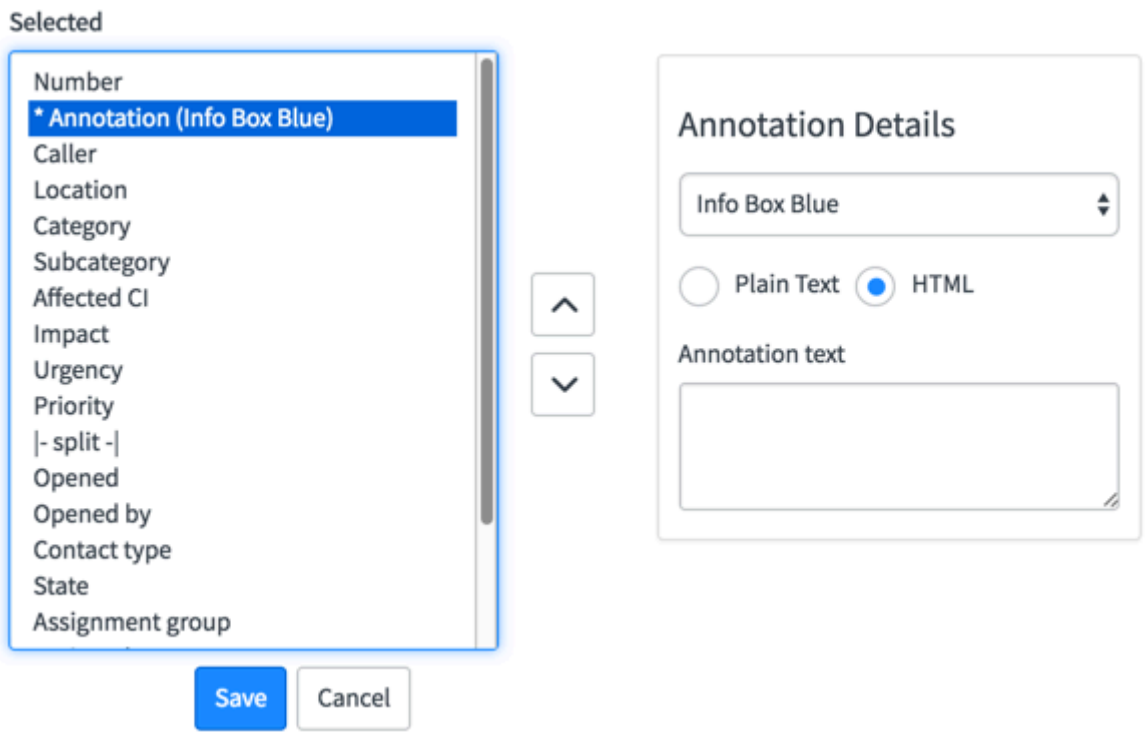
Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Clique no ícone do menu de contexto do formulário (ícone do) e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
3. Em **Exibição e seção de formulário**, selecione uma seção.
4. Na lista Disponível, clique duas vezes na **anotação** * para movê-la para a lista **Selecionado**.

   A seção Detalhes da anotação é exibida.

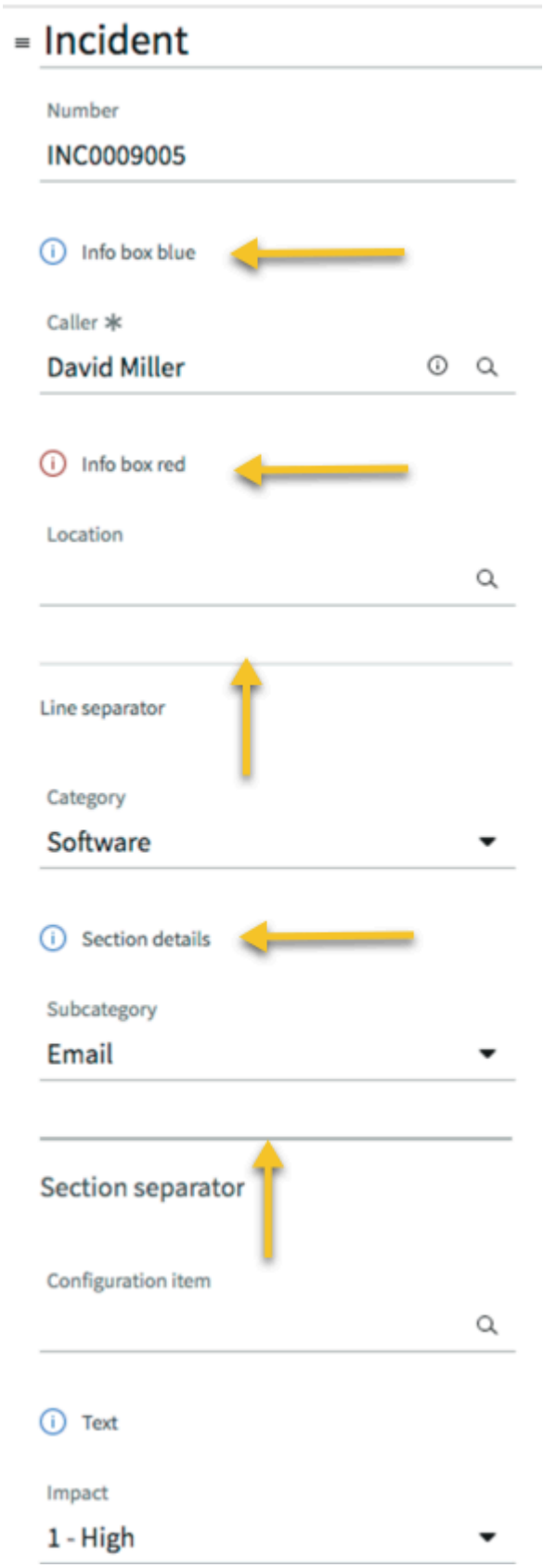


5. Coloque-o acima do campo para anotar.
6. Em Detalhes da anotação, selecione o tipo de anotação.

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.

Os tipos de anotações disponíveis incluem Caixa de **informações azul**, **Caixa de informações vermelha**, **Separador de linha** (qualquer texto adicionado aparece abaixo da linha), **Detalhes**de **seção , Separador**de seção e **Texto**.



7. Selecione **Texto simples** ou **HTML** para o tipo de dados e insira a anotação na caixa 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.

Todos os marcadores HTML válidos são compatíveis.

Por exemplo, selecione o tipo de Anotação de **texto**, o tipo de dados **HTML** e insira `<span style="color:red">Selecione o local primário:</span>`. O texto aparece em vermelho no formulário.

8. Clique em **Salvar**.

Alternar anotações

Os usuários podem alternar anotações em um formulário em IU principal . A preferência do usuário `glide.ui.show_annotations` controla a visibilidade das anotações para cada usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Selecione o ícone de mais opções (ícone de ooo) para ver o ícone de anotações.
   O ícone é cinza claro e não pode ser alternado quando não há anotações disponíveis.

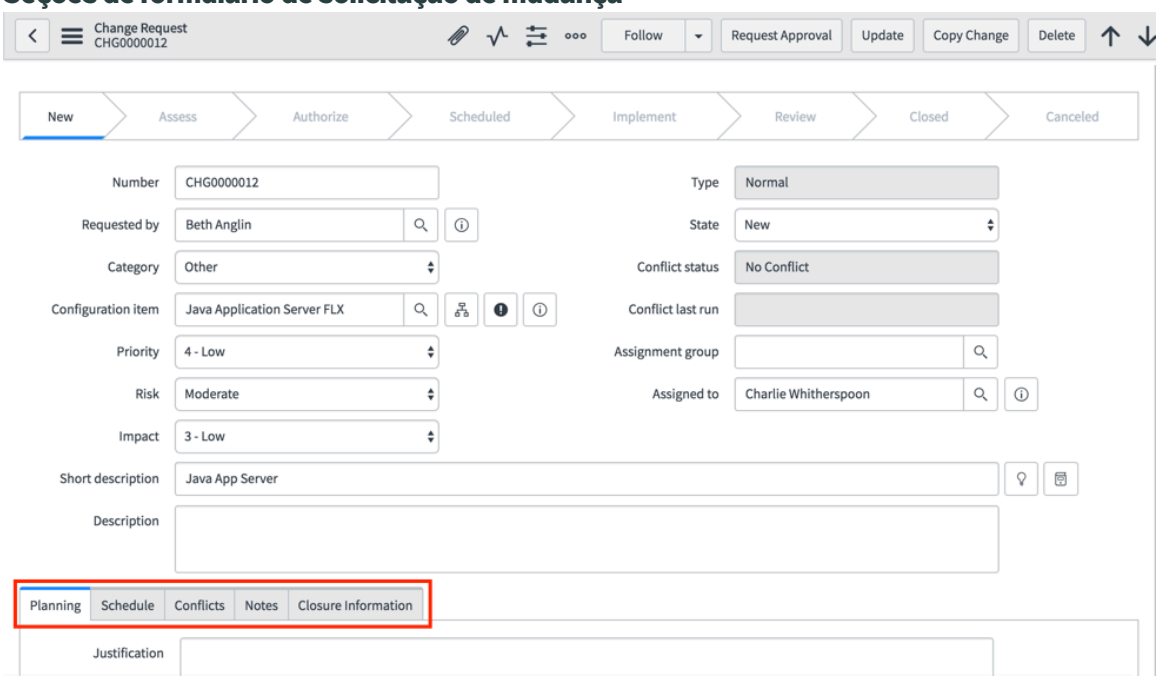
Criar uma seção de formulário

Crie seções em formulários para ajudar a agrupar campos relacionados.

Antes de Iniciar
Função necessária: form_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários podem expandir ou recolher seções de formulário para mostrar ou ocultar os campos de que precisam. Se você tiver guias habilitadas, cada seção de formulário aparecerá em uma guia separada. O formulário de Solicitação de Mudança padrão é um exemplo de um formulário com várias seções, conforme mostrado na imagem a seguir.

Seções de formulário 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.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
2. Na **exibição do Formulário e na área da seção** abaixo da caixa de listagem dupla, clique em **Novo** na lista **Seção**.
3. No campo Título da **seção**, dê um título à nova seção e clique em **OK**.
4. Selecione um nome de seção de formulário e clique na seta para cima ou para baixo para mudar a ordem da seção.

   Nota:
   A legenda da primeira seção do formulário se torna o título do formulário.

5. Adicione campos à nova seção usando a caixa de listagem dupla.
6. Clique em **Salvar** quando terminar.
   A nova seção aparece no formulário com os campos selecionados. Se você não adicionar nenhum campo a uma seção, a seção permanecerá vazia.

   Se você quiser excluir a seção de formulário mais tarde, faça o seguinte:

   a. Navegar até **IU do Sistema** > **Seções de formulário**.
   b. Filtre a tabela que contém a seção que você deseja excluir. Por exemplo, a tabela Incidente. O nome da seção de formulário a ser excluída é exibido no campo **Legenda**.
   c. Marque a caixa de seleção ao lado da seção de formulário a ser excluída e selecione **Excluir** no menu **Ações nas linhas selecionadas**.
   d. Clique em **OK** para confirmar a exclusão.

Mover divisões de formulário

Altere o local onde os campos se dividem em um formulário movendo os indicadores da seção de divisão em uma caixa de listagem dupla.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Clique no ícone do menu de contexto do) e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
3. Mova qualquer um dos seguintes indicadores de seção de divisão:
   - |- begin_split -|
   - |- split -|
   - |- end_split -|
4. Clique em **Salvar**.

Exibir formulários com guias

Os formulários com guias oferecem uma maneira útil de fazer com que os formulários e as listas relacionadas ocupem menos espaço, reduzindo a rolagem que deve ser feita para navegar pelo formulário.

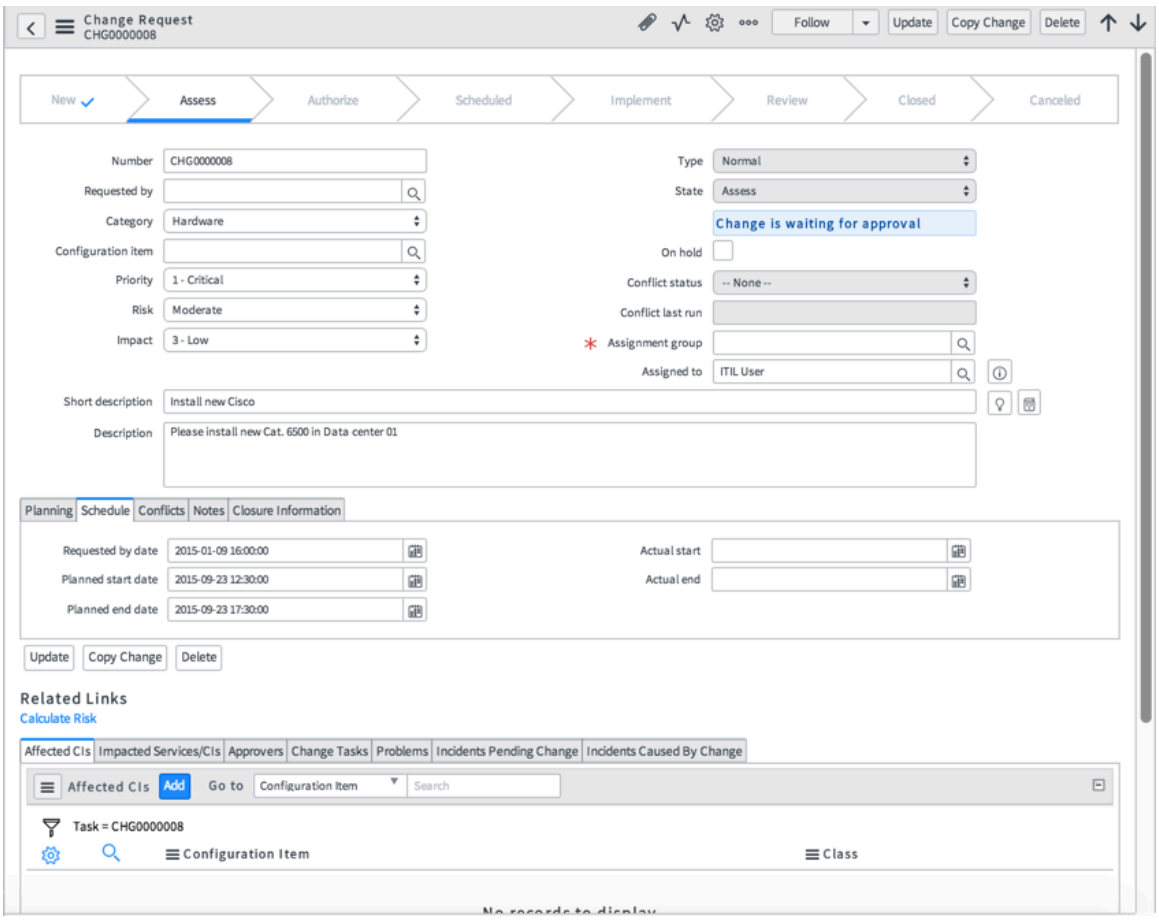
Tradução automática

© 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_form

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Formulários com abas



As seções de formulário e as listas relacionadas são tabuladas separadamente, cada uma com sua própria linha de guia. Um usuário sempre vê a primeira seção de formulário. Todas as seções depois disso podem ser tabuladas. As guias são habilitadas por padrão para novas instâncias.

Formulários com guia são habilitados por padrão para novas instâncias. Uma preferência do usuário do sistema com o nome **tabbed.forms** especifica se a IU com guias é usada por padrão para todos os usuários. Os usuários podem mudar essa preferência conforme descrito neste procedimento.

Procedimento

1. Clique no ícone de engrenagem na faixa superior.
2. Habilitar **formulários com guia**.

Incorporar uma lista em um formulário

Você pode incorporar listas em um formulário. Quando uma lista é incorporada a um formulário, todas as mudanças feitas no conteúdo da lista são salvas quando o formulário é salvo.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_form

Tradução automática

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

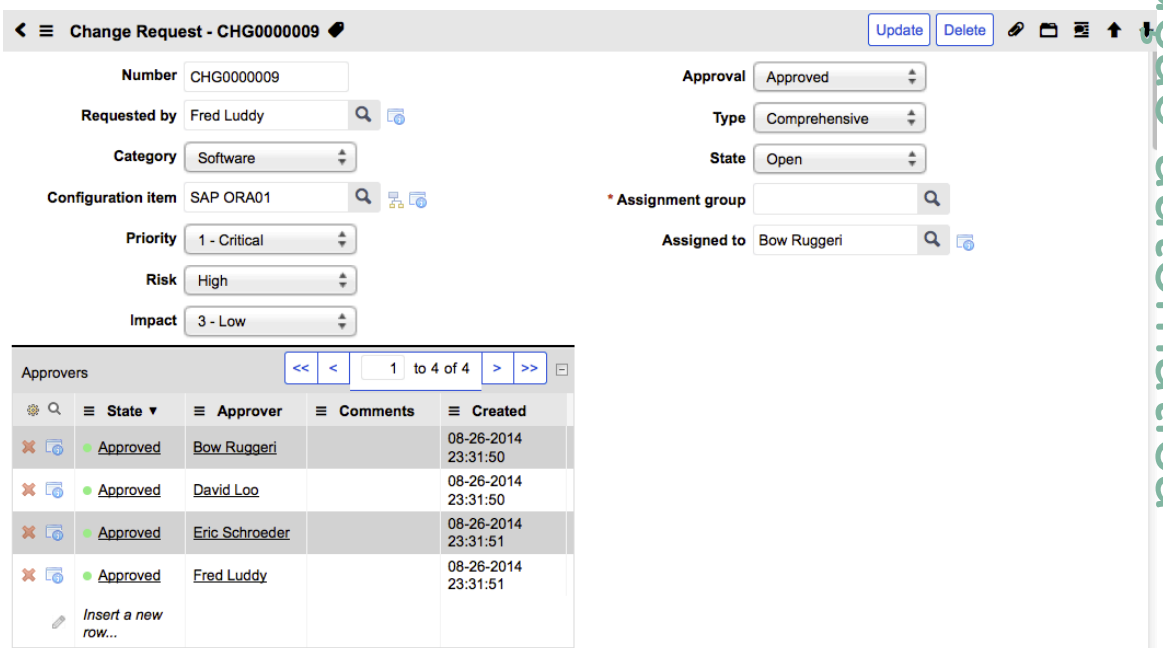
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Isso permite que a lista integrada seja tratada como outro elemento no formulário. Além disso, os usuários podem criar registros na exibição de lista. Depois que uma linha for adicionada à lista, clique duas vezes em qualquer célula da lista para editar seu valor. Você pode adicionar as mesmas listas a um formulário como listas integradas ou listas relacionadas, dependendo do caminho selecionado no menu de contexto do formulário.

Você também pode modificar controles de lista integrada, como o nome da lista relacionada e as funções necessárias para criar registros na lista integrada.

Procedimento

1. Selecione um registro na lista.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
   A interface de caixa de listagem dupla mostra os campos disponíveis e as listas que podem ser incorporadas ao formulário. As listas aparecem em vermelho na parte inferior da lista **Disponível**.
3. Selecione uma lista e mova-a para a coluna **Selecionado**.
4. Use os botões de seta para cima e para baixo para posicionar a lista no formulário.
5. Clique em **Salvar**.
   As listas se ajustam aos quadros dos campos adjacentes.



Tradução automática

Configurar indicador de atualizações do cliente

Você pode configurar o indicador para atualizações do cliente, que são mudanças que conjuntos de atualizações, scripts, itens do catálogo de serviços e outras tabelas de configuração rastreiam.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O ícone do indicador de atualizações do) pode aparecer no cabeçalho dos formulários que têm atualizações do cliente. Clicar no indicador de atualizações do cliente abre os registros do conjunto de atualizações do item.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configurar este indicador para aparecer para todos ou para administradores específicos usando a preferência do usuário *owned_by_indicator.form*.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Habilitar o indicador para todos os administradores	Defina a preferência *owned_by_indicator.form* como **verdadeiro**.
Habilitar o indicador para um administrador individual	**a.** Certifique-se de que a preferência do usuário do sistema *owned_by_indicator.form* esteja definida como **falso**. **b.** Crie uma preferência do usuário com os seguintes valores: ▪ **Nome:** opened_by_indicator.form ▪ **Usuário:** selecione o administrador para o qual a preferência será habilitada. ▪ **Valor:** verdadeiro

Adicionar um gráfico a um formulário

Adicione um gráfico a um formulário para mostrar aos usuários dados gráficos relacionados ao formulário. Por exemplo, você pode mostrar um gráfico relacionado ao SLA de incidente no formulário de Incidente para que os usuários possam ver como os acordos de nível de serviço estão sendo atendidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

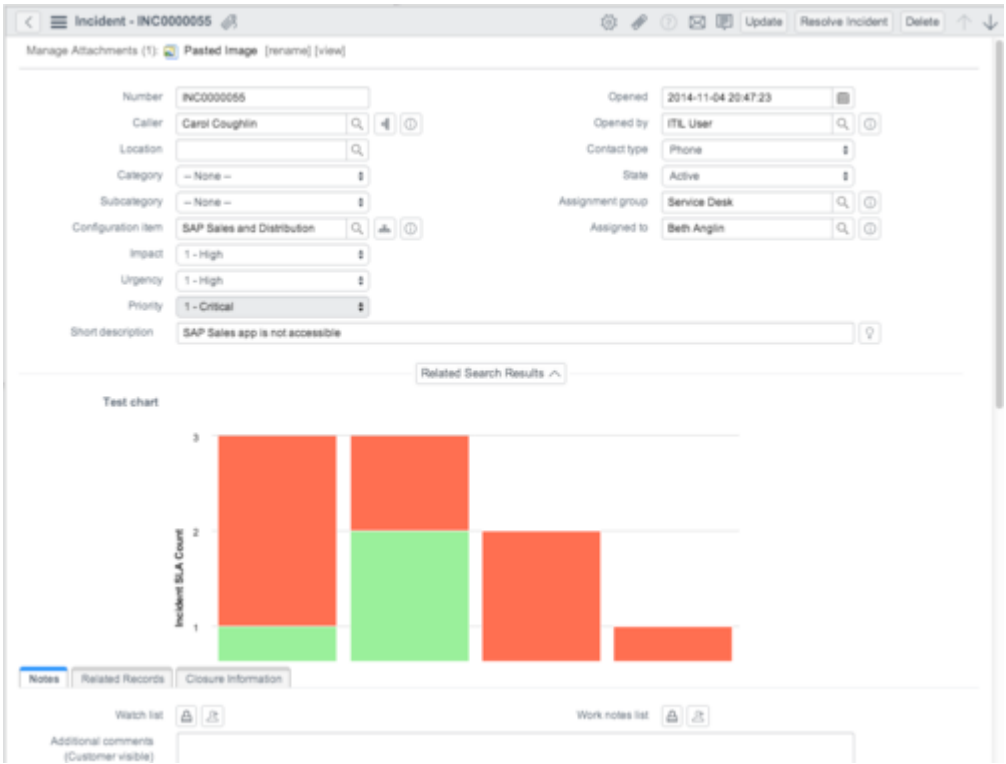
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Os seguintes tipos de relatório não são compatíveis com formulários: Lista, Pivô, Pivô Multinível, Calendário e Pontuação Única.

Tradução automática

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

Gráfico em um formulário



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Forms**.
2. Selecione o formulário que você deseja configurar.
3. Clique no ícone do menu de contexto do) e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
4. Usando a caixa de listagem dupla, selecione *** Gráfico**.
5. Insira um **Rótulo** nos detalhes do gráfico.
6. Clique em **Salvar** para retornar ao formulário.
7. Clique **em Configurar gráfico**.
8. Selecione um gráfico no campo **Relatório** e configure outras opções conforme desejado.
9. Clique em **Atualizar**.

Administração de formulário

Os administradores podem definir várias configurações que controlam a funcionalidade do formulário.

Personalização de formulário

Controle como os usuários configuram os formulários. Você também pode mudar a função necessária para configurar um formulário e desabilitar as configurações de formulário que usuários específicos já fizeram.

Consulte Administração da personalização de formulário para obter instruções.

Anotações de formulário

Escolha os tipos de anotações disponíveis em formulários e salve versões localizadas de anotações 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.

Consulte Administração de anotações de formulário para obter instruções.

Anexos

Controle vários aspectos dos anexos de formulário, como o tamanho do anexo, as extensões de arquivo permitidas e as funções que têm permissão para anexar arquivos.

Consulte Administrar anexos para obter instruções.

Formatadores

Crie e edite formatadores, como o formatador de atividade, que exibe informações no formulário que não é um campo no registro. Você também pode definir as configurações do formatador, como o número máximo de entradas do formatador.

Para obter mais informações, consulte Formatadores.

Modelos de formulário

Crie modelos que preenchem automaticamente os campos de formulário com base nas configurações definidas.

Para obter mais informações, consulte Modelos de formulário.

Ações de IU

Adicione botões, links e itens de menu de contexto em formulários à IU mais interativa, personalizável e específica para as atividades do usuário.

Para obter mais informações, consulte Ações de IU.

Políticas de IU

Configure as políticas que mudam dinamicamente as informações em um formulário.

Para obter mais informações, consulte Criar uma política de IU.

Outras opções avançadas

Configure recursos de formulário avançados, como foco de formulário, divisões de formulário e campos derivados.

Consulte Configuração avançada de formulário para obter instruções.

Administração da personalização de formulário

Os administradores podem configurar vários aspectos da personalização do formulário, o que permite que os usuários personalizem o layout de qualquer exibição de formulário.

Os administradores podem gerenciar esta função usando as opções a seguir.

- Ative ou desative a personalização de formulário globalmente.
- Controle o acesso do usuário à personalização do formulário com base em funções.
- Gerencie os formulários personalizados dos usuários.

Nota:
Personalizar um formulário dessa forma modifica o formulário somente para você. Para fazer mudanças em um formulário que fiquem visíveis para todos os usuários, você deve configurar o formulário.

Ativar personalização de formulário

A personalização de formulário está ativada para novas instâncias. Para ativar a personalização de formulário para instâncias atualizadas, um administrador deve ativar o plug-in Personalização de formulário (com.glide.ui.personalize_form).

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Personalização de formulário (com.glide.ui.personalize_form) 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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

Alterar requisitos de função de personalização de formulário

Por padrão, a função itil é necessária para personalizar formulários, mas você pode mudar esse requisito com uma propriedade do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.
2. Localize a propriedade `glide.ui.personalize_form.role` na lista Propriedades do sistema.
3. No campo **Valor**, especifique as funções que podem acessar a personalização do formulário.

Gerenciar formulários personalizados

Quando um usuário personaliza um formulário, o sistema armazena as personalizações como um registro de preferência do usuário. Você pode exibir e gerenciar as preferências do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Filtre a lista por **[Nome] [contém] [personalizar]**.
   Há uma preferência do usuário para cada exibição de formulário que cada usuário personaliza. O formato de nome combina a palavra personalizar com o nome da tabela e o nome da exibição. Por exemplo, se um usuário personalizar a exibição padrão do formulário Ativo [alm_asset], a preferência do usuário será chamada `personalize_alm_asset_default`.
3. Exclua uma preferência do usuário para remover as personalizações 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.

Desabilitar personalização de formulário

Se você não quiser que os usuários personalizem formulários, poderá desabilitar a personalização de formulários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ativar o plug-in Personalizar formulários define a propriedade `glide.ui.personalize_form` como verdadeira. Você pode desabilitar a personalização do formulário.

Procedimento

1. No filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.
2. Localize a propriedade `glide.ui.personalize_form` na lista Propriedades do sistema.
3. Defina o campo **Valor** como `falso`.

Administração de anotações de formulário

Anotações de formulário são informações adicionais em um formulário, como uma linha ou um parágrafo de texto. Use anotações de formulário para fornecer instruções na tela aos usuários.

As anotações de formulário são habilitadas por padrão no sistema de base. Para desativá-los, defina a propriedade do sistema `glide.ui.form_annotations` como falsa.

Suporte a vários idiomas para uma anotação de formulário

Você pode armazenar várias traduções de texto de anotação de formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para oferecer suporte a vários idiomas, use registros de mensagem para traduzir o texto de anotação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Mensagens**.
2. Crie um registro de mensagem para cada idioma compatível.
3. No formulário Mensagem, defina o campo **Chave** como um identificador exclusivo para o texto da anotação. O texto da anotação é uma boa chave. A chave deve ser a mesma para cada mensagem de tradução da anotação.
4. Selecione o **Idioma**apropriado.
5. No campo **Mensagem**, insira o texto da anotação traduzido.
6. Edite a anotação do formulário e faça referência à chave da mensagem com uma chamada `gs.getMessage`.
   Por exemplo, se a chave da mensagem for **Texto da chave**da mensagem , insira `${gs.getMessage("Texto da chave da mensagem")}` na anotação do formulário.

Administrar tipos de anotações de formulário

Você pode definir os tipos de anotação de formulário para controlar sua aparência.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Tipos de Anotação de Formulário**.
2. Defina o campo **Ativo** como **falso** para todos os tipos que você não deseja usar.
3. Clique em **Novo** para adicionar um tipo.

Administrar anexos

Os administradores podem configurar propriedades do sistema para como os arquivos são carregados e anexados aos registros. Carregar, exibir e excluir anexos de arquivo aciona um único evento que pode ser usado para notificações ou em scripts.

Tabelas de anexo

Quando você armazena um anexo em qualquer tabela, um registro é criado na tabela Anexo [sys_attachment] que contém metadados do anexo. Os dados do arquivo são armazenados na tabela Documento de anexo [sys_attachment_doc], em blocos de 4k. Por exemplo, se você anexar um arquivo de 12k chamado **My_attachment.pdf**, haverá uma entrada de anexo com três entradas de documento de anexo relacionadas.

Para saber como carregar anexos em registros, consulte Adicionar e gerenciar anexos .

Escalonamento de miniatura do fluxo de atividades

A propriedade `glide.ui.activity_stream.scale_images` reduz imagens grandes e cria miniaturas para a exibição do fluxo de atividades das imagens. Esta propriedade está ativa por padrão. Aplica-se a imagens retroativamente, portanto, todos os anexos incluídos em um fluxo de atividades no passado também veem os efeitos.

- As dimensões máximas das miniaturas que usam esta propriedade são de 525 pixels de largura por 350 pixels de altura. O sistema privilegia a altura do pixel primeiro, para que você possa obter imagens com mais de 525 pixels de largura.
- Anexar arquivos de imagem com mais de 5 MB pode criar um erro de falta de memória e fazer com que a instância seja reiniciada. Ocorre um erro de falta de memória e uma reinicialização quando o sistema gera a miniatura ao anexar uma nova imagem. O erro e a reinicialização também podem ocorrer na primeira vez que você carrega imagens existentes em um registro.
- O administrador pode adicionar a propriedade do sistema `com.glide.attachment.max_get_size` para controlar as dimensões máximas de escalonamento da imagem.

Insira as seguintes informações na tabela [sys_properties.list]:

Campo	Descrição
Nome	com.glide.attachment.max_get_size
Tipo	inteiro
Valor	5242880

O campo de valor representa o tamanho em bytes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 valor do sistema base é 5242880 bytes (5 MB). Você pode alterar o valor conforme necessário.
- Com esta propriedade definida, as imagens com mais de 5 MB não são dimensionadas e, em vez disso, o sistema cria um link. Imagens menores que 5 MB são reduzidas.

Configurar a propriedade de tamanho máximo da imagem para fluxos de atividades

Ao anexar uma imagem em um fluxo de atividades, o sistema controla o tamanho máximo da imagem. Use a propriedade *com.glide.attachment.max_get_size* para controlar as dimensões máximas de escalonamento da imagem.

Eventos de anexo e registro em log

Uma ação de script ou notificação pode processar eventos de anexo. Somente um evento é criado quando a ação é realizada em um registro com anexos, mesmo quando o registro tem vários anexos. Os eventos a seguir são fornecidos.

Somente um evento é criado quando a ação é realizada em um registro com anexos, mesmo quando o registro tem vários anexos. Os eventos a seguir são fornecidos.

Eventos de anexo

Evento	Descrição
anexo.lido	Um anexo foi lido ou baixado.
anexo.uploaded	Um anexo foi carregado. Se vários anexos forem carregados em um registro de uma só vez, somente um evento será criado.
anexo.excluído	Um anexo foi excluído. Este evento também é acionado quando o registro que contém o anexo é excluído. Se um registro que contém vários anexos for excluído, um evento separado será acionado para cada anexo no registro excluído.
anexo.renomeado	Um anexo foi renomeado.

Registro em log de anexo

Quando um anexo é baixado, o registro de evento *attachment.read* é gravado e você pode fazer algo com este evento. Por exemplo, você pode registrar quando e por quem determinados anexos são baixados. Para esta funcionalidade, **o atual** é um registro sys_attachment e o registro de evento usa os seguintes parâmetros:

- **parm1:** nome do arquivo
- **parm2:** nome da tabela

Depurar indexação de anexo

Para alterar as opções de depuração da indexação de anexos, adicione estas propriedades 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.

- *glide.ts.index.attachment.debug*: quando o valor é definido como **verdadeiro**, habilita mensagens de log para exceções que ocorrem ao indexar anexos (o padrão é **falso**).

  Você pode deixar esta propriedade habilitada durante operações normais para capturar informações de rastreamento de pilha sobre quaisquer exceções.

- *glide.ts.index.attachment.list_terms.debug*: quando o valor é definido como **verdadeiro**, registra todos os termos indexados quando um anexo é indexado (o padrão é **falso**).

  [Recomendado] Para obter o desempenho ideal, defina esta propriedade como **falsa** durante as operações normais. Habilite esta propriedade somente quando estiver depurando ativamente um problema.

Nota:
Para saber mais sobre as propriedades que afetam o processamento de anexos, consulte Anexos (proteção de segurança da instância) em Configurações de proteção de segurança da instância.

Configurar propriedades do sistema de anexo

Você pode desabilitar o recurso de arrastar e soltar. (Os usuários ainda podem carregar anexos navegando até o arquivo.) Você também pode limitar o tamanho do arquivo de anexo, restringir quem pode carregar anexos e restringir quais extensões de arquivo podem ser carregadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:
Para saber mais sobre as propriedades que afetam o processamento de anexos, consulte Anexos (proteção de segurança da instância) em Configurações de proteção de segurança da instância.

Procedimento

1. Para desabilitar os recursos de arrastar e soltar, navegue até **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Desmarque a caixa de seleção da propriedade **Permitir arrastar e soltar anexos em navegadores HTML5 compatíveis**.
3. Clique em **Salvar**.

Limitar o tamanho do arquivo de anexo

Você pode especificar o tamanho máximo permitido para anexos para evitar problemas com a sessão ativa do usuário na instância. O tamanho máximo do anexo para anexos de e-mail é configurado separadamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
O tamanho máximo do anexo para anexos de e-mail é configurado separadamente.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Segurança**.
2. Insira um valor na propriedade **Tamanho máximo do anexo de arquivo em megabytes**.
   O sistema permite somente tamanhos de anexo de até 1 GB. Por padrão, este campo está em branco. Se você deixar este campo em branco, o sistema usará o limite máximo padrão de 1 GB.
3. Clique em **Salvar**.

Requer uma função para anexar arquivos

Você pode restringir quem pode carregar anexos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Segurança**.
2. Na seção **Limites de anexo e comportamento**, localize a propriedade **Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem criar anexos** (`glide.attachment.role`).
3. Insira uma ou mais funções separadas por vírgulas.
   Somente as funções listadas nesta propriedade podem carregar anexos em um registro. Se nenhuma função for inserida, todas as funções poderão carregar anexos.
4. Clique em **Salvar**.

Restringir extensões de arquivo de anexo

A propriedade `glide.attachment.extensions` restringe as extensões de arquivo que os usuários podem carregar como anexos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Restringir as extensões de arquivo de anexo para impedir que os usuários carreguem tipos de arquivo inválidos e tipos de arquivo que podem ter mais probabilidade do que outros de conter vírus ou malware.

Nota:
Esta propriedade não restringe os anexos com base no tipo de arquivo real, somente com base na extensão. Para habilitar a validação de tipo MIME, que valida que o tipo MIME de um arquivo corresponde à extensão do arquivo e pode bloquear anexos que não passam nessa validação, consulte Upload MIME type restriction (instance security hardening) .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Segurança**.
2. Na seção **Limites de anexo e comportamento**, localize a **Lista de extensões de arquivo (separadas por vírgulas) que podem ser anexadas a documentos por meio da propriedade de diálogo de anexo**.
3. Insira as extensões de arquivo e clique em **Salvar**.
   Se nenhuma extensão for especificada, todas as extensões serão permitidas. No entanto, se alguma extensão for especificada, todas as extensões não listadas serão restritas. As extensões listadas não devem incluir o prefixo de ponto (.) ou espaços após as vírgulas. Por exemplo, insira `xls,xlsx,doc,docx`.

Tradução automática

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

Desabilitar anexos em uma tabela

Você pode impedir que os usuários adicionem anexos a registros em uma tabela específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abre um registro na tabela.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Dicionário**.
3. Na lista de entradas do dicionário, selecione o primeiro registro da lista (o registro sem entrada de **nome de coluna**).
4. Adicione `no_attachment` ao campo **Atributos**, separado por vírgulas de todos os atributos existentes. Para obter mais informações, consulte Atributos do dicionário.

Indexar anexos em uma tabela

Você pode habilitar a indexação de anexo para uma tabela para que as pesquisas de texto possam retornar correspondências do registro e de seus anexos de arquivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a indexação de anexo está habilitada para o Base de conhecimento. Você pode habilitar a indexação de anexo para outras tabelas. Habilitar a indexação de anexo faz com que a plataforma reindexe a tabela selecionada, sua tabela primária e todas as secundárias da tabela primária. Para tabelas grandes, como a tabela de tarefas, a reindexação pode levar várias horas e deixar o sistema mais lento até a conclusão. A reindexação é melhor realizada fora dos horários de pico.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.
2. Edite o registro da tabela para a qual você deseja habilitar a indexação de anexo.
3. Na lista relacionada Mapas de atributos de tabela de índice de texto, selecione **Novo**.
4. No formulário Mapa de atributos da tabela de índice de texto, preencha os campos.

Campo	Valor
Tabela	<table name>
Nome de atributo	Índice de anexo
Valor	verdadeiro

Nota:
O atributo de índice de anexo se aplica somente às tabelas nas quais você o adiciona explicitamente. Ele não é propagado em cascata para tabelas secundárias. Por exemplo, habilitar a indexação de anexos na tabela Tarefa não habilita a indexação de anexos na tabela Incidente. Nem todos os tipos de arquivo são compatíveis com a indexação de anexo. Para obter uma lista de tipos de arquivo compatíveis, consulte O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa.

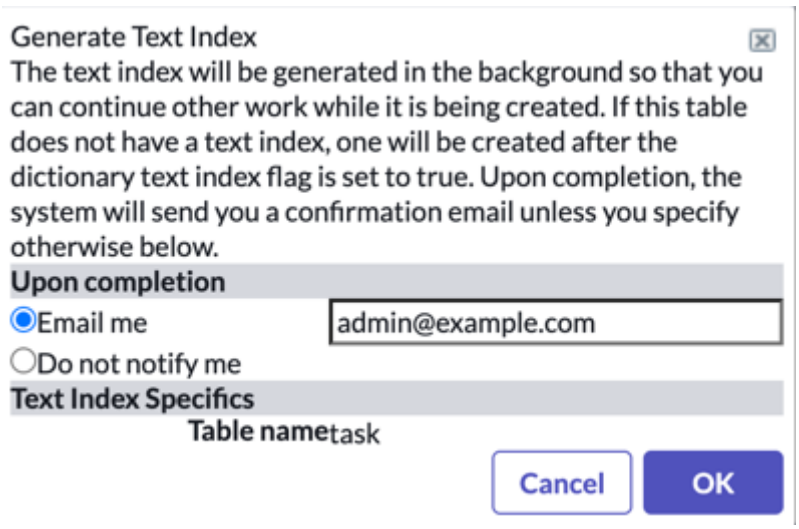
5. Selecione **Enviar**.

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.

Uma mensagem é exibida indicando que a mudança no atributo de índice de anexo não terá efeito até que você reindexe a tabela selecionada.

6. Ignore a mensagem de reindexação selecionando **OK**.
7. No formulário Configuração de índice de texto, selecione o link relacionado **Gerar índice de texto**.
8. Na janela de confirmação, execute uma destas duas etapas:
   - Para receber uma notificação por e-mail do sistema quando a indexação de texto da tabela estiver concluída, insira seu endereço de e-mail e selecione **OK**.
   - Se você não quiser receber uma notificação por e-mail, selecione **Não me notificar**e selecione **OK**.



9. Ignore a mensagem de confirmação selecionando **OK**.

Resultado

O sistema inicia a indexação de texto para a tabela. Quando estiver concluído, os anexos poderão ser pesquisados nessa tabela.

Ocultar o link [exibição] do anexo

Os usuários podem abrir um anexo clicando no nome do arquivo ou no link **[exibir]**. O link **[view]** abre o arquivo no navegador, que executa o código JavaScript como parte do anexo. Você pode ocultar o link **[exibição]**. Os usuários ainda podem exibir anexos clicando no nome do arquivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador.

Procedimento

1. Adicione as propriedades `glide.ui.disable_attachment_view` e `glide.ui.attachment_popup`.
   Para obter instruções sobre como adicionar propriedades à plataforma, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.
2. Para a propriedade `glide.ui.disable_attachment_view`, defina o **Tipo** como **verdadeiro/falso** e defina o **Valor** como **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.

3. Para a propriedade *glide.ui.attachment_popup*, defina o **Tipo** como **verdadeiro/falso** e defina o **Valor** como **falso**.
4. Para retornar ao comportamento padrão (habilitar o link), defina a propriedade *glide.ui.attachment_popup***Valor** como **verdadeiro**.

Configurar ícones de anexo

Configure o ícone que aparece ao lado de um anexo de um tipo de arquivo específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Determine o caminho do arquivo de imagem ou carregue uma nova imagem.
2. Navegar até **IU do Sistema** > **Regras de Ícones de Anexo**.
3. Abra uma regra existente ou clique em **Nova** para criar uma nova regra.
4. Insira os detalhes da regra.
5. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Formatadores

Um formatador é um elemento de formulário usado para exibir informações que não são um campo no registro. Adicione formatadores a um formulário configurando o formulário.

Exemplos de formatadores na plataforma de base

Formatador	Descrição
Formatador de atividade	Exibe a lista de atividades, ou histórico, em um formulário de tarefa.
Formatador de fluxo de processo	Exibe as diferentes fases em um fluxo de processo linear na parte superior de um registro.
Formatador de trilhas primárias	Fornece trilhas para mostrar o primário ou primários da tarefa atual.
Formatador do consolidador de aprovação	Exibe informações de resumo dinâmico sobre a solicitação que está sendo aprovada.
Formatador de relacionamentos de IC	Exibe no formulário de IC uma barra de ferramentas para exibir os relacionamentos entre o IC atual e os ICs relacionados.

Nota:
Os elementos do formatador não podem ser exportados para PDF. Ao exportar dados de PDF de um formulário, todos os elementos do formatador adicionados ao formulário não são exibidos na saída do PDF.

Para criar um formatador personalizado, crie uma macro de IU para definir o conteúdo do formatador e crie um formatador que se refira à macro de IU. Você pode adicionar o formatador a um formulário.

Criar uma macro de IU para um formatador

Crie uma macro de IU para definir o conteúdo que o formatador 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.

Antes de Iniciar

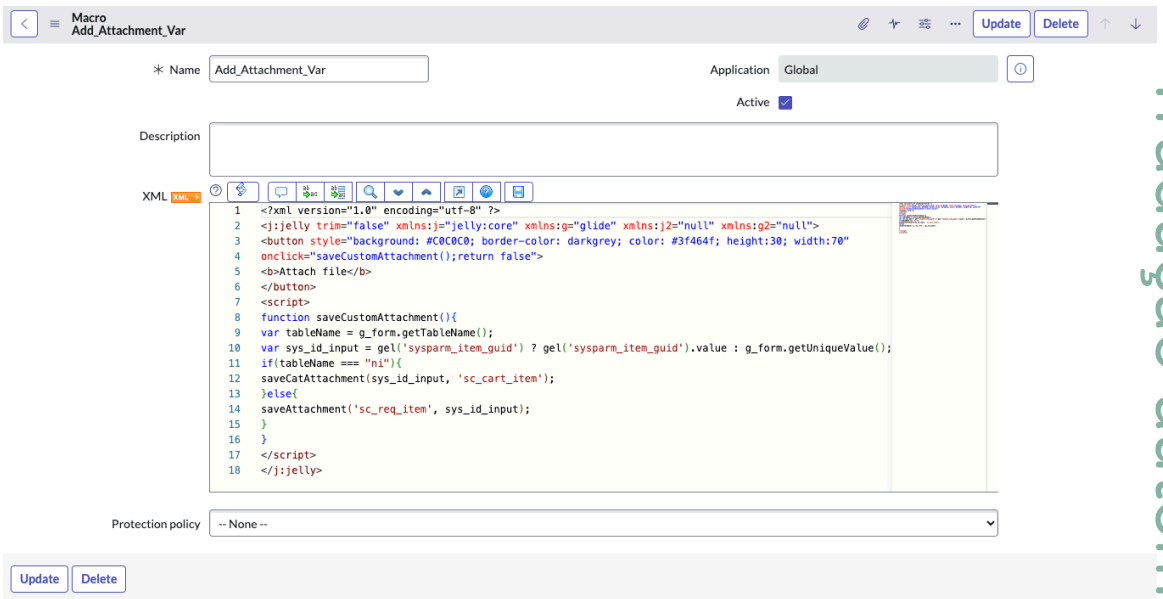
Esta funcionalidade requer conhecimento do script Jelly.

Função necessária: ui_macro_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.
4. No campo Script **XML**, insira o script Jelly para definir o conteúdo a ser exibido pelo formatador.

Nota:
A macro de IU do formatador representa uma linha na IU. Ele deve começar e terminar com marcadores <TR></TR>.



Este script do Jelly é reproduzido abaixo em texto sem formatação que você pode copiar para o formulário Macro como base para o script da macro.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
<button style="background: #C0C0C0; border-color: darkgrey; color: #3f464f; height:30;
 width:70" onclick="saveCustomAttachment();return false">
<b>Attach file</b>
</button>
<script>
function saveCustomAttachment(){
var tableName = g_form.getTableName();
var sys_id_input = gel('sysparm_item_guid') ? gel('sysparm_item_guid').value :
 g_form.getUniqueValue();
if(tableName === "ni"){
saveCatAttachment(sys_id_input, 'sc_cart_item');
}else{
saveAttachment('sc_req_item', sys_id_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.

```
</script>
</j:jelly>
```

5. Clique em **Enviar**.

Criar um formatador e adicioná-lo a um formulário

Crie o formatador depois de criar a macro de IU que define o conteúdo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com a macro de IU em vigor, crie o formatador que faz referência a ela e adicione-a ao formulário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Formatadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira um nome descritivo para o formatador.
4. No campo **Formatador**, insira o nome da macro de IU com .xml anexado a ela.
5. No campo **Tabela**, selecione a tabela na qual o formatador será usado.
6. No campo **Tipo**, selecione **Formatador**.
7. Clique em **Enviar**.
8. Para adicionar o formatador a um formulário, configure o design do formulário e adicione o formatador.
   O formatador aparece no formulário de acordo com suas seleções.

Formatador de atividade

O formatador de atividade fornece uma maneira fácil de rastrear itens não salvos com um campo no registro, por exemplo, campos de diário, como comentários e anotações de trabalho.

O formatador de atividade é habilitado por padrão na tabela Tarefa [task] e em outras tabelas que estendem a tabela Tarefa, como a tabela Incidente [incidente]. Também está habilitado na tabela Aprovações [sysapproval_approver].

Você pode filtrar o conteúdo que aparece no formatador de atividade e participar dos feeds de registro no registro. Você pode criar um formatador de atividade para qualquer formulário e configurar propriedades que controlam quais campos aparecem no formatador. O número ao lado das atividades indica o número de entradas no feed de registro. O número é atualizado quando os usuários usam o filtro.

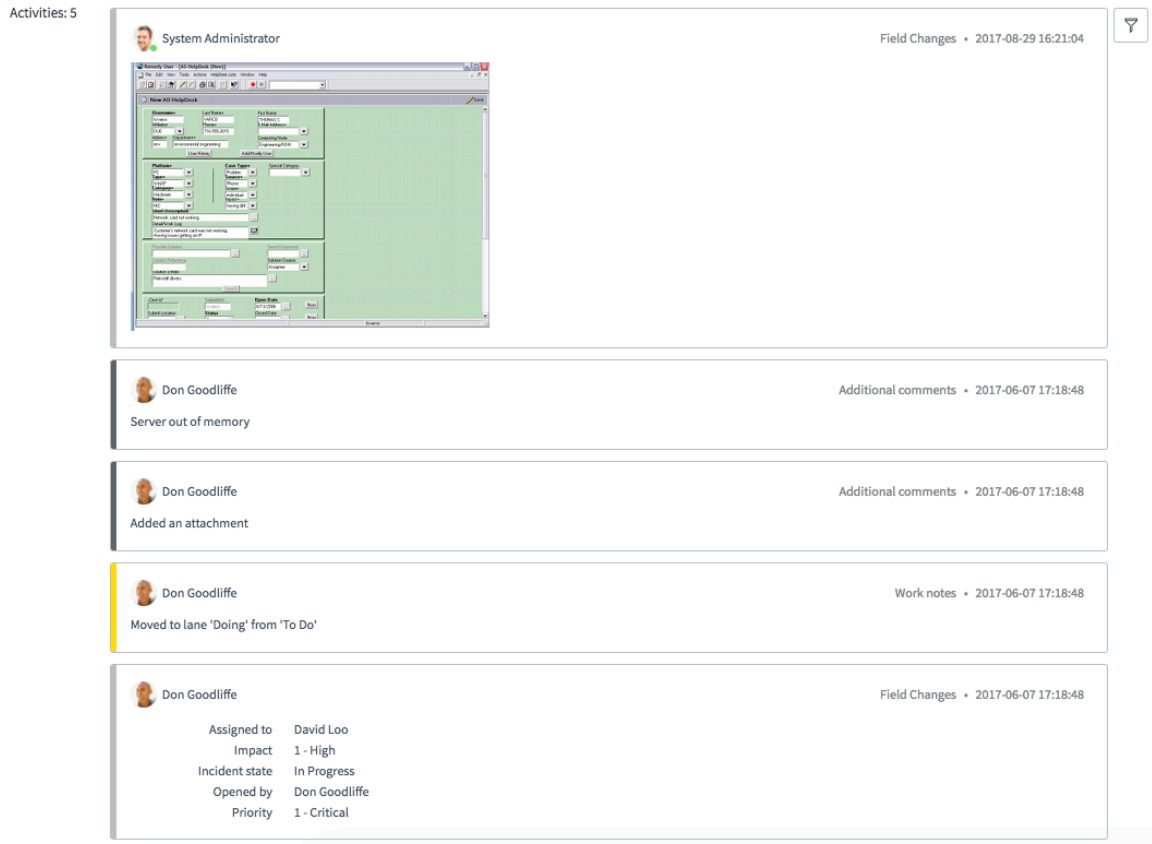
O tipo de atividade e um carimbo de data/hora são exibidos na parte superior de cada entrada.

Em IU principal, o formatador de atividade mostra atualizações em tempo real para que você possa ver as informações mais recentes sem atualizar o formulário. A presença do usuário permite que você veja quando outros usuários estão inserindo comentários.

Tradução automática

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



Criar um formatador de atividade

Você pode criar um formatador de atividade para qualquer tabela auditada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Formatadores**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um nome para o formatador, como Atividades (tarefa).
4. Selecione uma **Tabela**.
5. Insira activity.xml no campo **Formatador**.
6. Deixe o **Tipo** como **Formatador**.
7. Clique em **Enviar**.

Resultado

Nota:

Você pode criar mais de um formatador de atividade para uma tabela. No entanto, o sistema não permite adicionar mais de um formatador de atividade a um formulário.

O que Fazer Depois

Adicione o novo formatador de atividade aos formulários, 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.

Adicionar o formatador de atividade a um formulário

Adicione um formatador de atividade a qualquer formulário para rastrear campos de diário no formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Procedimento

1. Verifique se a tabela associada ao formulário foi auditada.
2. Configure o layout do formulário para adicionar **Atividades (filtradas)**.

Nota:
Em IU principal, você não pode colocar outro campo entre um campo de diário e o formatador de atividades. O fluxo de atividades foi criado para manter os campos de diário empilhados sobre o formatador de atividade.

Nota:
Os estilos de campo não são aplicados aos campos de comentários e anotações de trabalho usados com o formatador de atividade. Os estilos desses campos podem ser definidos usando as propriedades do sistema glide.ui.activity_stream.style.comments e glide.ui.activity_stream.style.work_notes localizadas na tabela sys_properties.

Habilitar alternância de Atividade de Feed de atividades

Habilite a alternância Live Feed-Atividade, que permite aos usuários alternar entre o feed de atividades e o feed de documentos para um registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o Live Feed para interagir com outros usuários em um registro publicando mensagens e adicionando anexos ao feed. Use o formatador de atividade para ver um resumo geral da atividade do registro.

Alternar entre Feed de atividades/Atividade

O *glide.ui.show_live_feed_activity property* está habilitado. Navegar até **Colaborar** > **Administração de Feeds** > **Propriedades** e habilite a opção **Alternar a exibição da guia Live Feed no formatador 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.

Procedimento

1. Verifique se os plug-ins do Live Feed e do Feed de registro estão ativos.
2. Se o formatador de atividade não estiver visível, configure o formulário para adicioná-lo.
3. Defina o atributo de dicionário *live_feed* como verdadeiro no formulário.
   Esta ação adiciona o Live Feed ao formatador de atividade.
4. Habilite a propriedade do sistema.
   a. Navegar até **Colaborar** > **Administração de Feeds** > **Propriedades**.
   b. Habilite a opção **Alternar a exibição da guia Live Feed no formatador de atividade** (*glide.ui.show_live_feed_activity property*).

Personalizar atividades

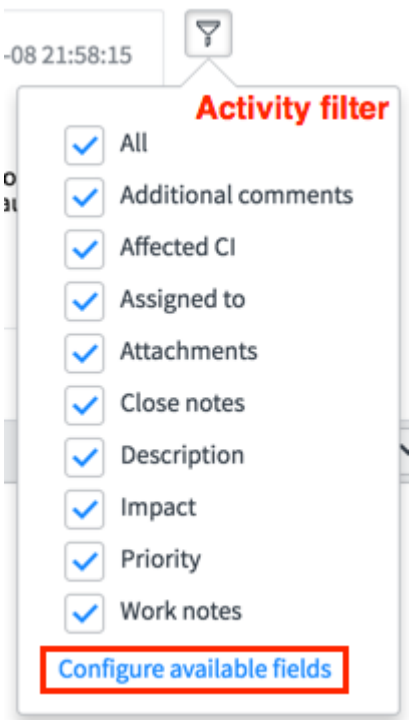
Você pode personalizar quais campos aparecem no formatador de atividade. Você pode adicionar ou remover campos da lista de atividades que os usuários podem selecionar ao abrir o filtro de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form e personalize_list

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Personalizar os campos que aparecem no filtro de atividade



Procedimento

1. Selecione o ícone de filtro de atividade (de atividade).
2. Na parte inferior da lista, selecione **Configurar campos disponíveis**.
3. Na caixa de listagem dupla, selecione os campos desejados na coluna **Disponível** e mova-os para a coluna **Selecionado**.
   As atividades aparecem em ordem alfabética, independentemente da ordem na coluna **Selecionado**.

Tradução automática

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

Nota:
Em IU principal, **Configurar campos disponíveis** é responsável pela ordem dos campos Comentários adicionais e Anotações de trabalho.

4. Selecione **Salvar** para adicioná-los ao formatador de atividade e ao filtro.

O que Fazer Depois
Os administradores também podem modificar os **campos do formatador de atividade de incidente de**propriedade do sistema (*glide.ui.incident_activity.fields*). Acesse esta propriedade por meio de **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**. O sistema sincroniza automaticamente os valores na propriedade do sistema e as seleções feitas.

Configurar funções para exibir e-mails no formatador de atividade

A propriedade do sistema *glide.ui.activity.email_roles* permite que você controle quais funções podem ver e-mails no formatador de atividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No formatador de atividade, os usuários veem a atividade somente para os campos que eles têm permissão de leitura. Por exemplo, os usuários de autoatendimento podem ver o formatador de atividade na exibição de autoatendimento do formulário de incidente, mas não veem as anotações de trabalho, a menos que as regras de segurança tenham sido personalizadas para permitir isso.

Se o campo **E-mails gerados automaticamente** ou **Correspondência de e-mails**estiver incluído na lista de atividades, todos os usuários verão todos os e-mails. Nenhuma determinação é feita se um usuário final, por exemplo, deve ver um e-mail contendo anotações de trabalho. Configure esta propriedade para restringir esta capacidade às funções especificadas.

Nota:
O e-mail não aparece como uma atividade até que seja enviado. Se as propriedades de e-mail não estiverem configuradas para entrega de saída, a mensagem poderá ser encontrada navegando até **Caixas de Correio do Sistema** > **Caixa de Saída**.

Procedimento
1. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Localize a propriedade rotulada como **Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem exibir e-mails no formatador de atividade quando "E-mails gerados automaticamente" ou "E-mails de correspondência" estão incluídos.**
3. Adicione funções à propriedade, separadas por vírgulas.
   Essas são as únicas funções que podem ver o e-mail no formatador de atividade. Todas as outras funções são impedidas de ver o e-mail. Se nenhuma função estiver listada, todos os usuários poderão ver o e-mail. A função itil está na lista por padrão.
4. Clique em **Salvar**.

Configurar a propriedade de tamanho máximo da atividade

Use a propriedade glide.max_activity_size para aumentar a quantidade de conteúdo que pode ficar visível no formatador 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O tamanho padrão de uma atividade é 100 * 1024, o que faz com que grandes quantidades de conteúdo sejam ocultadas no formatador de atividade. Você pode mudar o valor padrão adicionando a propriedade glide.max_activity_size.

Procedimento
1. Digite `sys_properties.list` no navegador de aplicações.
2. Selecione **Novo** e insira os seguintes valores.

Campo	Descrição
Nome	glide.max_activity_size
Tipo	inteiro
Valor	102400 Use este campo para aumentar o número de conteúdo permitido no formatador de atividade. Este valor deve estar em bytes, por exemplo, 100 * 1024 ou 102400.

Configurar resposta de e-mail para o formatador de atividade no IU principal

A propriedade do sistema *`glide.ui16.emailStreamResponseActions`* determina se um usuário pode responder a um e-mail usando o botão de resposta de e-mail no fluxo de atividades em IU principal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Adicione a seguinte propriedade do sistema.
   Para obter mais informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.
3. Selecione **Enviar**.

Configurar cores do formatador de atividade

Use as propriedades glide.ui.activity_stream.style.comments e glide.ui.activity_stream.style.work_notes para mudar a codificação de cores no formatador de 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.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
2. Adicione uma propriedade do sistema para o campo **Comentários adicionais**.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Insira os seguintes valores.

Campo	Descrição
Nome	glide.ui.activity_stream.style.comments
Tipo	Cadeia de caracteres

   c. Selecione **Enviar**.
3. Altere a cor do campo **Comentários adicionais**.
   a. Na lista Propriedades do sistema, selecione o registro glide.ui.activity_stream.style.comments.
   b. Insira a cor que você deseja usar.
   Por exemplo, insira LightGreen. O valor padrão é transparente.
   c. Selecione **Atualizar**.
4. Adicione uma propriedade do sistema para o campo **Anotações de trabalho**.
   a. Selecione **Novo**.
   b. Insira os seguintes valores.

Campo	Descrição
Nome	glide.ui.activity_stream.style.work_notes
Tipo	Cadeia de caracteres

5. Altere a cor do campo **Anotações de trabalho**.
   a. Na lista Propriedades do sistema, selecione o registro glide.ui.activity_stream.style.work_notes.
   b. Insira a cor que você deseja usar.
   Por exemplo, insira Azul. O valor padrão é dourado.
   c. 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.

Formatador de fluxo de processo

O formatador de fluxo de processo fornece um resumo gráfico das fases de um processo. O formatador é normalmente mostrado na parte superior dos formulários que fazem parte de um processo.

Cada registro na tabela do formatador de fluxo [sys_process_flow] representa uma fase do processo e pode ter uma condição diferente aplicada a ele. Quando as condições especificadas são atendidas, o formatador realça a fase atual e coloca uma marca de seleção ao lado de todas as fases anteriores.

Esses exemplos mostram um fluxo de trabalho na interface IU principal.

IU principal fluxo do processo para uma solicitação de mudança

Quando qualquer fase do formatador é definida para uma tabela, ela aparece no formulário associado a essa tabela na ordem especificada, supondo que o formatador tenha sido adicionado ao formulário.

Ativar o formatador de fluxo do processo

Você pode ativar o plug-in Process Flow Formatter.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

Criar um formatador de fluxo de processo

Você pode criar uma fase de formatador de fluxo de processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Fluxo do Processo**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

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

3. Preencha o formulário, conforme apropriado.
4. Repita conforme necessário para cada fase.

Formatador de trilhas primárias

O formatador de trilhas primárias na tabela de tarefas fornece trilhas que mostram o primário ou primários da tarefa atual. Este formatador também pode ser usado em qualquer tabela que estenda Tarefa.

Antes de Iniciar

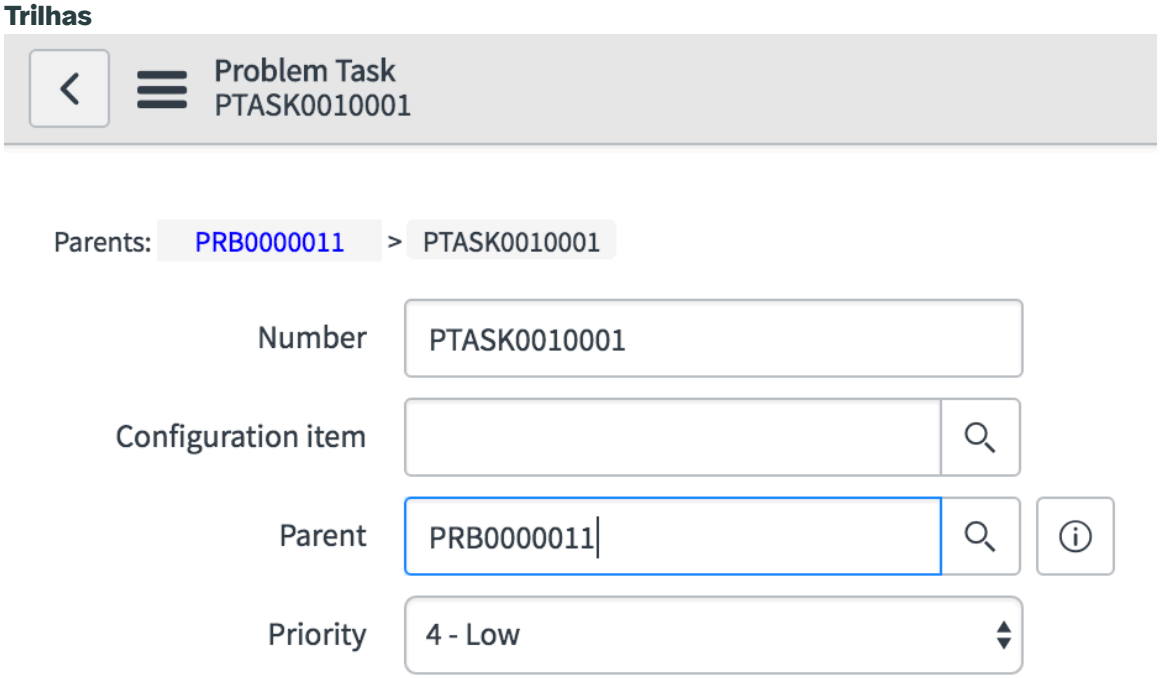
Função necessária: personalize_form

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adicionar o formatador de trilhas primárias a um formulário, configure o formulário e adicione as **trilhas primárias** ao local desejado. As trilhas mostram apenas seis níveis de primários. Se houver mais níveis, as trilhas exibirão reticências ('''...''').

O **campo** de referência primário também deve conter um valor para que as trilhas sejam exibidas. Pode ser necessário configurar o formulário para conter o campo **Primário** também.

Trilhas



Personalizar o formatador de trilhas primárias

Você pode personalizar o formatador de trilhas primárias para controlar quais trilhas aparecem.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Formatadores**.
2. Selecione **Trilhas primárias**.
3. Clique **em Exibir macro de IU para este formatador** para exibir ou modificar o formatador subjacente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, a trilha usa o campo de exibição padrão, **gr.getDisplayValue(),** como o link na trilha. Para personalizar isso, adicione a seguinte linha, substituindo o parâmetro **fieldName** pelo nome do campo desejado (não o rótulo do campo):

```
pc.setLabelField("fieldName")
```

Se um usuário apontar para uma trilha, a descrição resumida desse registro aparecerá como uma dica por padrão. Para exibir dicas alternativas para a trilha, adicione a seguinte linha, substituindo o parâmetro **fieldName** pelo nome do campo desejado (não pelo rótulo do campo):

```
pc.setTitleField("fieldName")
```

Certifique-se de adicionar essas linhas no local apropriado, conforme mostrado no exemplo a seguir:

```
//parent crumb functions - script include
var pc = new ParentCrumbs(now_GR);
pc.setLabelField("short_description");

//override the default display field to be used for label
pc.setTitleField("number");

//override default short_description hover text
var crumbs = pc.getCrumbs();
```

Usar o formatador de trilhas primárias em tabelas que não sejam de tarefa

O formatador de trilhas primárias pode ser usado em tabelas que não sejam de tarefa, desde que a tabela tenha uma referência a si mesma por meio de um campo chamado **parent**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para disponibilizar o formatador para uma tabela diferente, duplique o formatador usado pela tabela Tarefa:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Formatadores**.
2. Selecione **Trilhas primárias**.
3. Defina o campo **Tabela** como a tabela apropriada.
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e escolha **Inserir**.
5. Adicione o novo formatador ao formulário apropriado.

Formatador do consolidador de aprovação

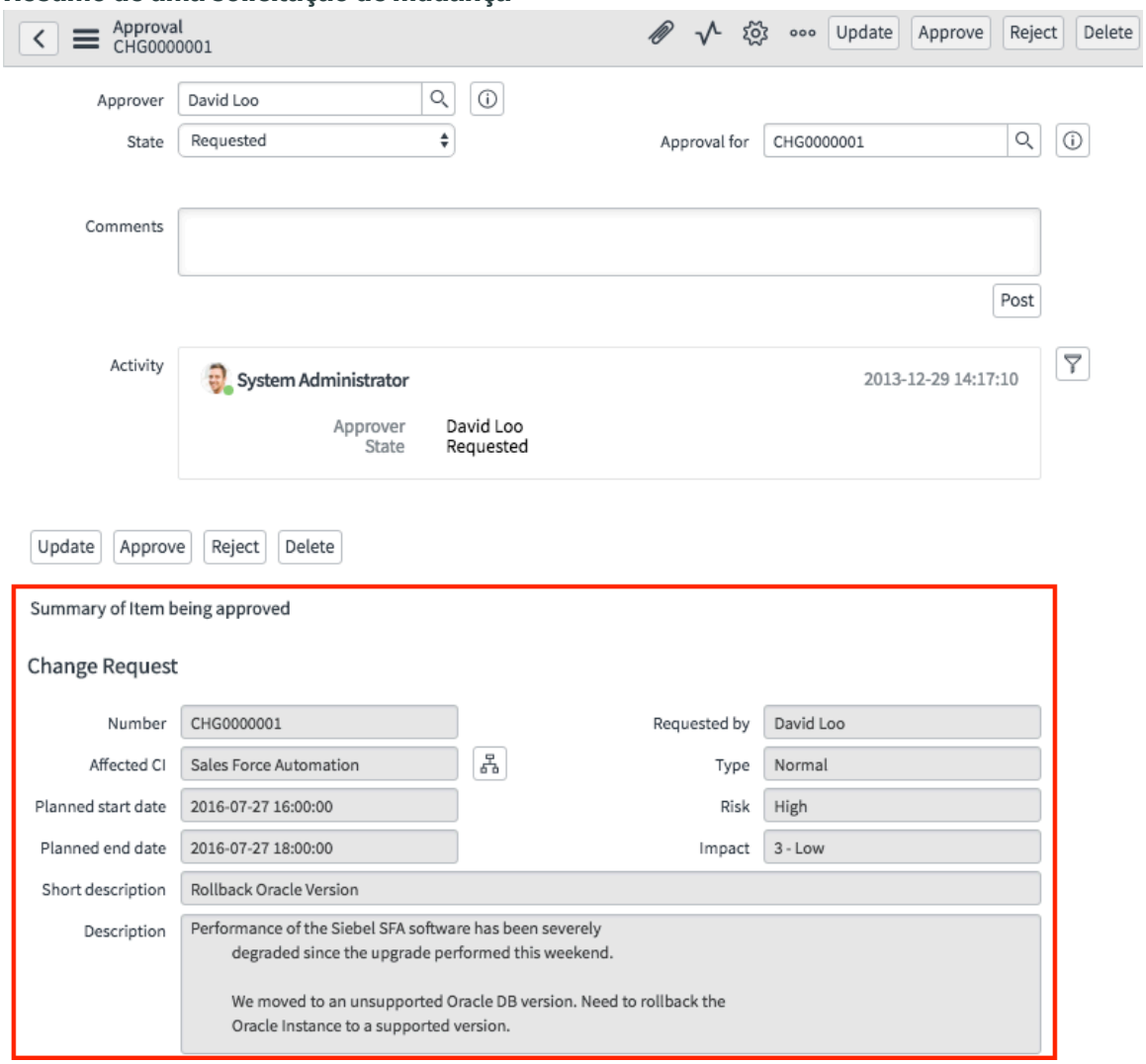
O formatador do consolidador de aprovação cria o resumo na parte inferior de um formulário de aprovação.

Tradução automática

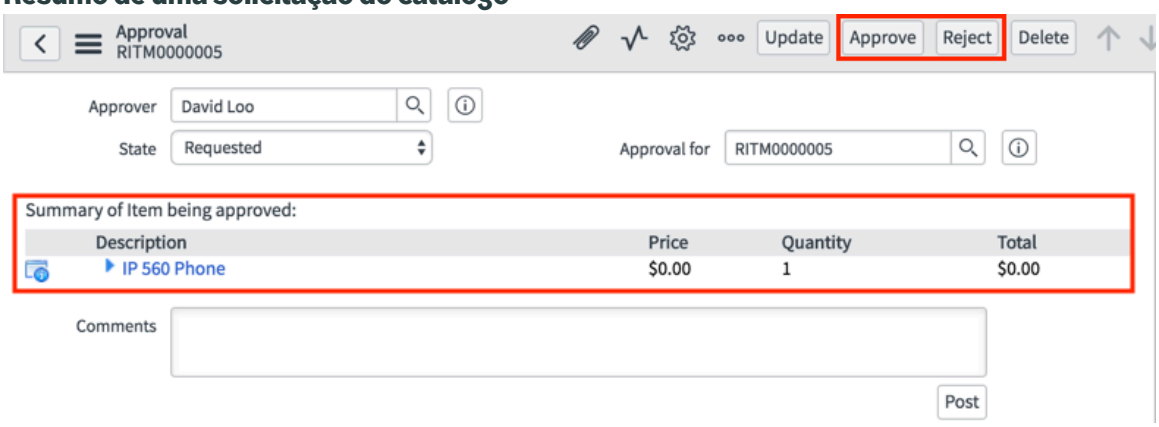
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Substituir um formatador por macros

O sistema usa formatadores para lidar com renderizações complexas de elementos de formulário específicos.

Antes de Iniciar
Função necessária: ui_macro_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Exemplos de elementos de formulário renderizados por formatadores na plataforma de base são:

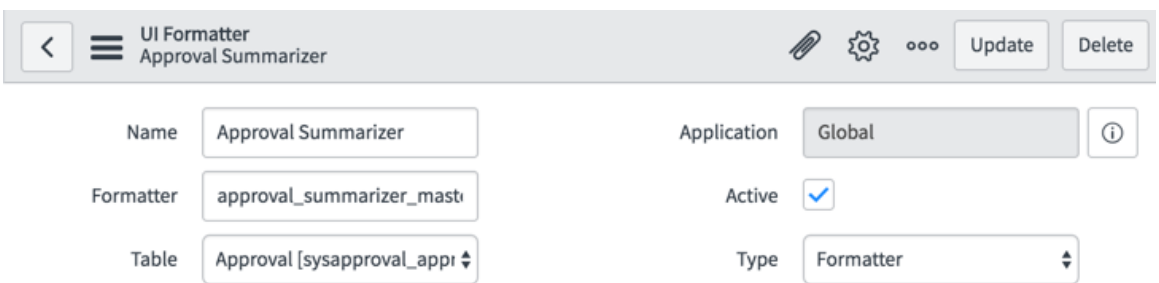
- Formatador de atividade: exibe a lista de atividades, ou histórico, em um formulário de tarefa.
- Formatador de fluxo de processo: exibe as diferentes fases em um fluxo de processo linear na parte superior de um registro.
- Formatador de trilhas primárias da tarefa: fornece trilhas para mostrar o primário ou primários da tarefa atual.
- Formatador do consolidador de aprovação: exibe informações de resumo dinâmico sobre o elemento que está sendo aprovado.

Uma macro de IU pode substituir os formatadores fornecidos no sistema de base.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira o mesmo nome do formatador que você deseja substituir, mas omita a extensão .xml.
4. Preencha os campos restantes no formulário.
5. Clique em **Enviar**.

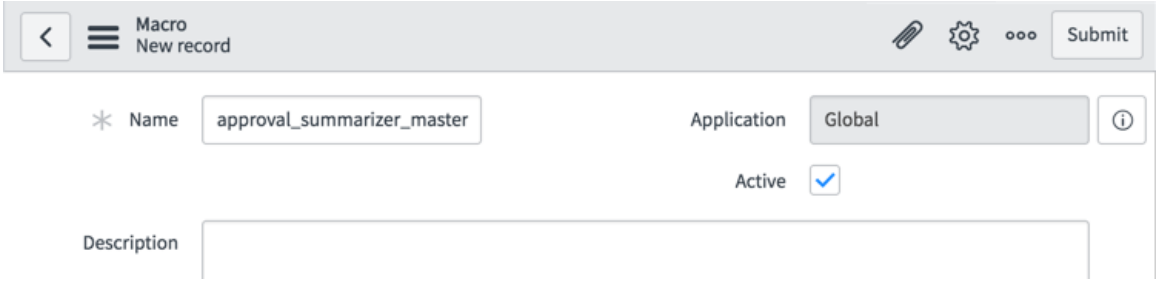
Example:
Este exemplo mostra o formulário que define o formatador do consolidador de aprovação existente:



Este é o formulário da macro de IU que substitui o formatador do consolidador 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.



Limitar o número de entradas de fluxo de atividades

Você pode definir uma propriedade do sistema para limitar o número de entradas permitidas em um fluxo de atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no filtro de navegação.
2. Pesquise a propriedade *`glide.history.max_entries`*.
3. Edite a propriedade **Valor** para definir o número máximo de entradas que os usuários podem exibir em um fluxo de atividades.

Nota:
Novas entradas não contam para o número máximo até que o formulário seja atualizado.

Opção	Descrição
Nome	glide.history.max_entries
Descrição	Número máximo de entradas permitidas para exibição em um fluxo de atividades. O número padrão é 250. Novas entradas não contam para o número máximo até que o formulário seja atualizado.
Tipo	inteiro
Valor padrão	250

Modelos de formulário

simplificam o processo de envio de novos registros, preenchendo campos automaticamente.

Para usar um modelo, preencha os campos mais usados para uma tabela específica, salve-o como um modelo e torne o modelo acessível para os usuários. Os usuários podem aplicar manualmente um modelo ao criar registros, ou um administrador pode definir scripts para aplicar modelos automaticamente.

Crie modelos para os formulários que você usa com frequência, como incidente, problema e mudança. Não há limite para o número de modelos que você pode criar ou acessar, mas ter muitos modelos para cada formulário torna os modelos mais difíceis de gerenciar.

Você pode criar controles de acesso no nível de tabela para restringir a criação de modelos. Quando aplicado, um usuário que cria um novo registro a partir de um modelo deve

Tradução automática

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

satisfazer o controle de acesso save_as_template para cada campo modificado pelo modelo.

Modelos aplicados automaticamente

Você pode criar um modelo que se aplique automaticamente a novos registros criados pelo usuário em uma tabela específica. Para criar esse tipo de modelo, defina o nome do modelo para corresponder ao nome da tabela à qual o modelo se aplica.

Por exemplo, suponha que você queira aplicar um modelo automaticamente quando um usuário criar um registro na tabela do Windows Server [cmdb_ci_win_server]. Defina o campo **Nome** como **cmdb_ci_win_server** e o campo **Tabela** como **Windows Server [cmdb_ci_win_server]** no formulário de modelo.

Os modelos automáticos são sempre globais. Eles não respeitam os campos **Usuário** e **Grupos** no formulário de modelo. Os modelos automáticos não se aplicam a registros criados pelo sistema, como os registros gerados por regras de negócios, ações de IU ou fluxos de trabalho.

Tópicos relacionados

Desabilitar a barra de modelo

Criar um modelo usando o formulário Modelo

Crie um registro de modelo para qualquer tabela para preencher determinados campos automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: template_editor_global ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um modelo usando o formulário Modelo.

Os modelos permitem que os usuários concluam os registros de forma mais rápida e uniforme.

O vídeo acima mostra como concluir o procedimento abaixo para criar um modelo usando o formulário Modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Modelos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo

Campo	Descrição
Nome	Nome deste modelo. **Nota:** O nome do modelo não pode corresponder a um nome de tabela existente.
Tabela	Tabela à qual este modelo se aplica. Selecione **Global** para disponibilizar o modelo para uso com todas as tabelas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: A lista de tabelas mostra apenas as tabelas e visualizações do banco de dados que estão no mesmo escopo do modelo.
Ativo	Opção para disponibilizar o modelo para uso. Um modelo deve estar ativo para ser usado.
Usuário	Usuário que pode configurar e aplicar o modelo. Se você definir um usuário, nenhum outro usuário poderá ver o modelo, a menos que você selecione a opção **Global**.
Grupo	Grupo cujos membros podem configurar e aplicar o modelo. Se você definir um grupo, nenhum outro grupo poderá ver o modelo, a menos que você selecione a opção **Global**.
Global	Opção para permitir que qualquer usuário que possa acessar os modelos exiba e aplique este modelo.
Descrição resumida	Descrição do modelo. **Nota:** Adicionar conteúdo a este campo não adiciona esse conteúdo ao campo **Descrição resumida** dos formulários que usam este modelo.
Modelo	Conteúdo que preenche automaticamente os registros baseados neste modelo. Selecione um campo da tabela especificada na coluna à esquerda e insira os dados para preencher automaticamente na coluna à direita. **Nota:** Mesmo que você possa selecionar campos de referência com pontos no modelo, eles não se aplicam aos campos que estão no formulário.
Elemento de link	Modelo que vincula uma tabela secundária ao modelo da tabela primária. No modelo da tabela secundária, defina o valor como o campo que faz referência à tabela primária. Depois de definir o valor, o modelo secundário é explicitamente vinculado à tabela primária. **Nota:** Este campo não aparece por padrão. Configure o formulário de modelo para adicionar o campo.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Consulte Escopo da aplicação .

Criar modelos para registros de tarefa relacionada

Os administradores podem criar um modelo para um registro de tabela de tarefas que também cria um ou mais registros relacionados na tabela de tarefas secundária.

Tradução automática

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

Os administradores devem entender os relacionamentos primário-secundário entre tabelas de tarefas. Por exemplo, a tabela Tarefa de mudança é secundária da tabela Mudança e a tabela Tarefa de incidente é secundária da tabela Incidente.

Nota:
Os modelos secundários só podem ser aplicados automaticamente se você aplicar primeiro o modelo primário de um módulo.

Procedimento

1. No modelo de tabela de tarefas primário, configure o layout do formulário para adicionar esses campos.
   - **Próximo Modelo Secundário Relacionado**
   - **Próximo Modelo Relacionado**
   - **Elemento de link**
2. Crie um modelo para a tabela de tarefas primária.
   Por exemplo, crie este modelo para a tabela Mudança.

Modelo de mudança de amostra

Campo	Valor
Nome	Adicionar servidor à rede
Tabela	Mudança [change_request]
Descrição resumida	Configurar um servidor na rede
Modelo	○ [Descrição resumida][Configurar servidor na rede] ○ [Categoria][Hardware] ○ [Grupo de atribuição][Hardware]

3. Crie um modelo para a primeira tarefa relacionada.
   Por exemplo, crie este modelo para a tabela Tarefa de mudança.

Primeiro exemplo de modelo de tarefa de mudança

Campo	Valor
Nome	Servidor de pedidos
Tabela	Tarefa de mudança [change_task]
Descrição resumida	Solicitar hardware do servidor
Modelo	○ [Descrição resumida][Solicitar hardware do servidor] ○ [Grupo de atribuição][Hardware]
Elemento de link	Solicitação de mudança

4. Crie um modelo para cada tarefa relacionada adicional.
   Por exemplo, crie um modelo adicional para a tabela Tarefa de mudança.

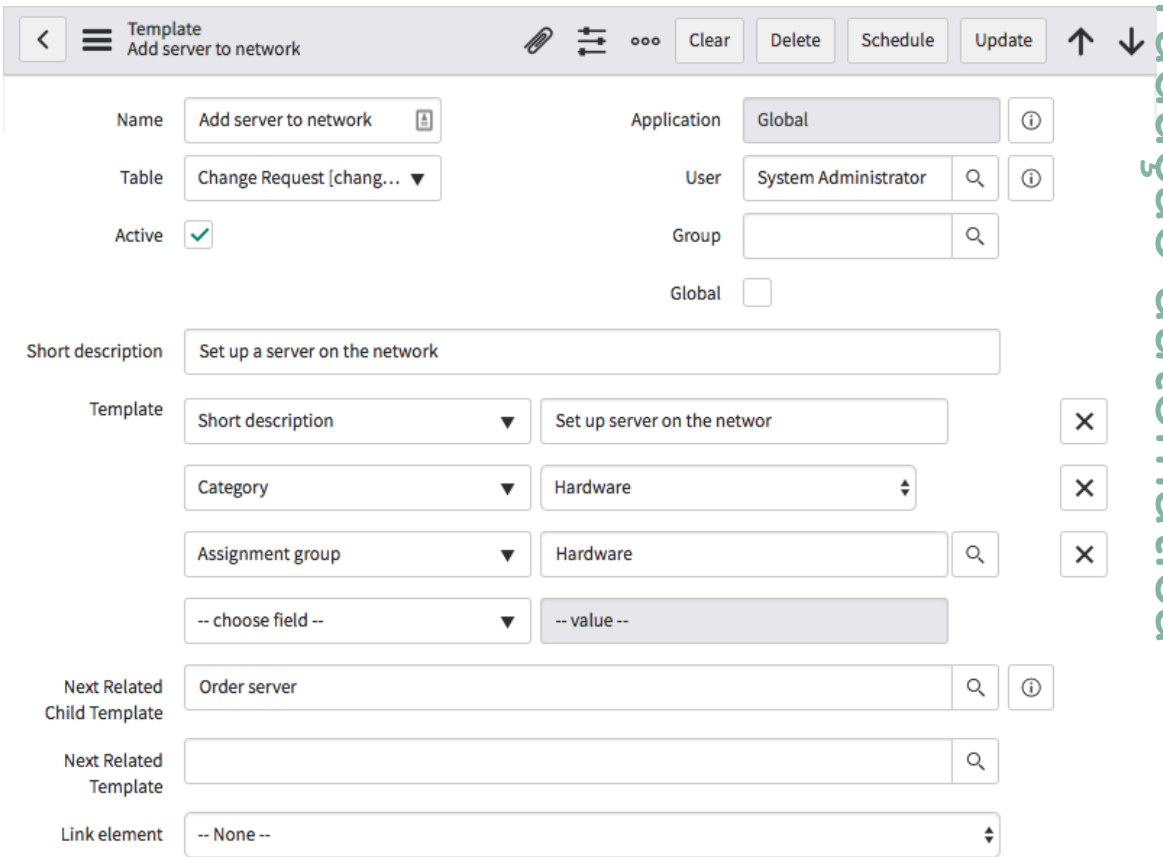
Tradução automática

© 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.

Segundo exemplo de modelo de tarefa de mudança

Campo	Valor
Nome	Instalar servidor na rede
Tabela	Tarefa de mudança [change_task]
Descrição resumida	Instalar servidor na rede
Modelo	○ [Descrição resumida][Instalar servidor na rede] ○ [Grupo de atribuição][Hardware]
Elemento de link	Solicitação de mudança

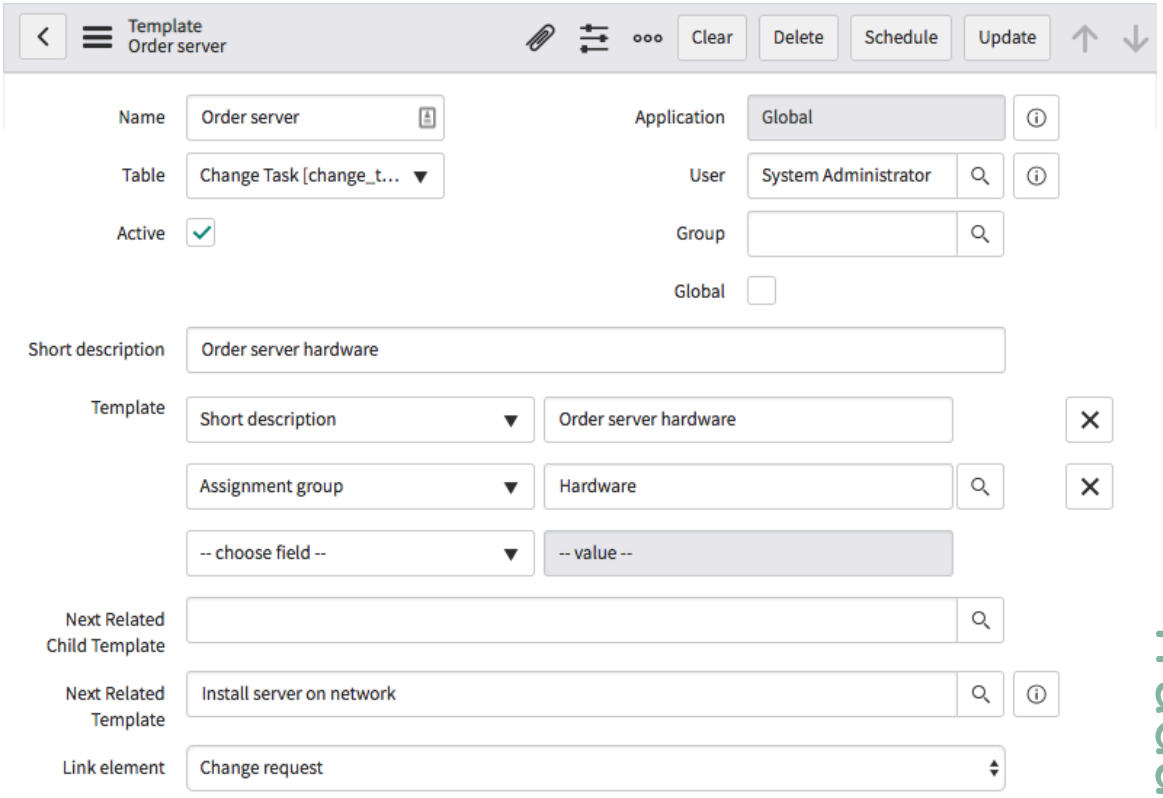
5. No modelo de tabela de tarefas primário, defina o **próximo modelo secundário relacionado** como a primeira tarefa secundária relacionada.
   Por exemplo, no modelo Adicionar servidor à rede, selecione `Solicitar servidor` no campo **Próximo modelo secundário relacionado**.



6. Para cada tarefa secundária relacionada, defina o **Próximo modelo relacionado** como o próximo modelo de tarefa relacionada.
   Por exemplo, no modelo de servidor Solicitar, selecione `Instalar servidor na rede` no campo **Próximo modelo relacionado**.

Tradução automática

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



Nota:
O último modelo de tarefa relacionado não tem um valor para o **próximo modelo relacionado**. Por exemplo, o modelo **Instalar servidor na rede** não tem um valor em **Próximo modelo relacionado**.

O que Fazer Depois

Crie um módulo para o modelo de tabela de tarefas primário para que os modelos secundários possam ser aplicados aos registros de tarefa relacionados. Por exemplo, crie um módulo para **Adicionar servidor à rede**.

Criar um modelo salvando um formulário

Salve um formulário preenchido como modelo.

Antes de Iniciar

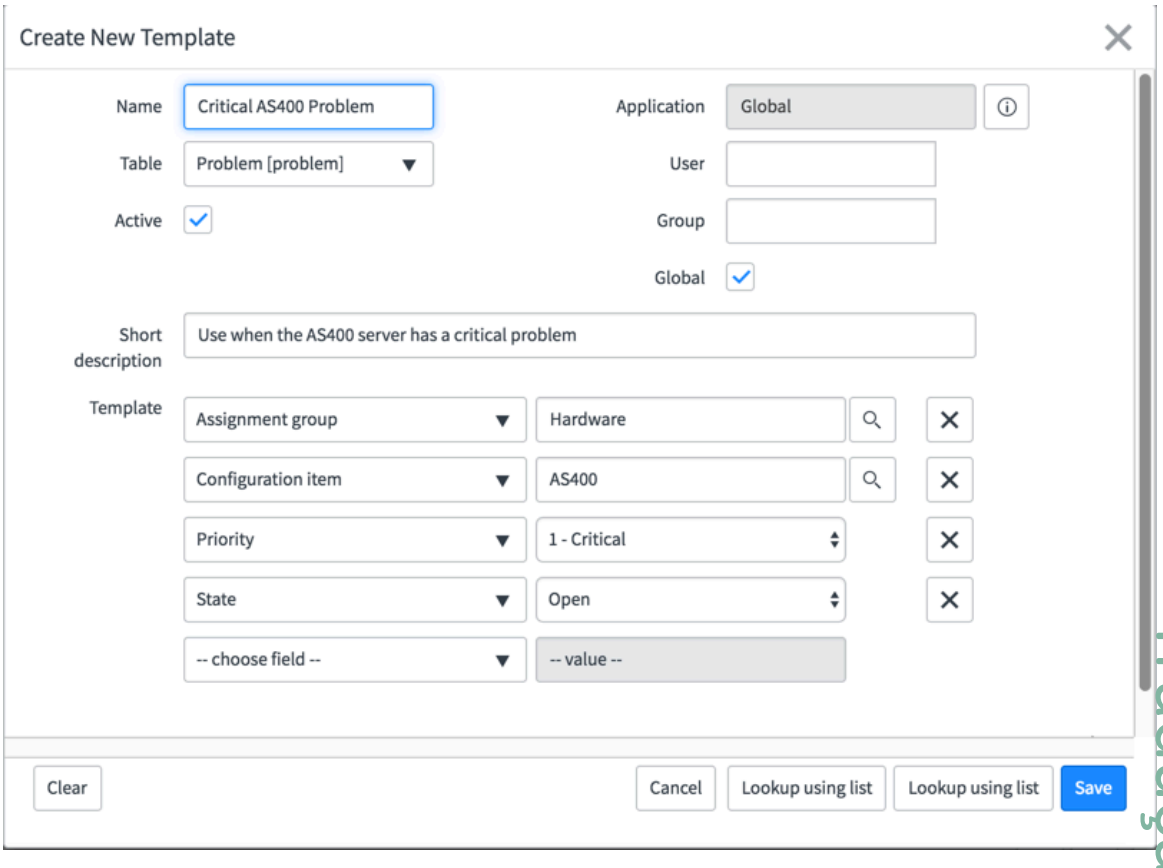
Alterne a barra de modelo para que ela fique visível nos formulários.
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Preencha o formulário como ele deve aparecer quando um usuário aplica o modelo.
3. Na barra de modelo, clique no ícone de adição (+).

Tradução automática

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



4. Insira um nome descritivo para facilitar a seleção do modelo correto por um usuário.
5. Faça mudanças adicionais conforme necessário.
6. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Tipos de regra de ACL

Criar registros com base em um modelo

Você pode criar e programar um trabalho programado para criar registros com base em um modelo. Por exemplo, você pode criar regularmente um registro de tarefa preenchido para executar um backup semanal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Modelos**.
2. Selecione um registro de modelo.
3. Clique em **Programar**.
   O formulário Geração de entidade programada é exibido.
4. Na lista de seleção **Executar**, selecione com que frequência criar um registro.
5. Preencha as informações de programação.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Criar um módulo para um modelo

Você pode criar um módulo para abrir um formulário com dados de modelo preenchidos previamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos secundários serão aplicados somente se o modelo primário for aplicado de um módulo. Modelos secundários não são aplicados ao aplicar um modelo a um novo formulário.

Procedimento

1. Aponte para o menu do aplicativo, como **Autoatendimento**e clique no ícone de edição do aplicativo (lápis).
2. Na lista relacionada **Módulos** clique em **Novo**.
3. Preencha os campos **Título** e **Ordem** conforme apropriado.
4. Na seção de formulário Tipo de link, no campo da tabela, selecione a tabela na qual você deseja criar o formulário.
5. No campo **Tipo de link**, selecione **URL (de argumentos)**.
6. No campo **Argumentos**, insira `<table>.do?sys_id=-1&sysparm_template=<templatename>`
   O `<table>` é o nome da tabela que você selecionou para o campo da tabela, por exemplo `incidente`.
   O<templatename> é o nome do modelo que você deseja usar para preencher previamente o formulário, por exemplo, `Tipo de chamada de incidente` .
7. Clique em **Enviar**.
8. Atualize o navegador de aplicações para exibir o novo módulo.

Barra de modelo

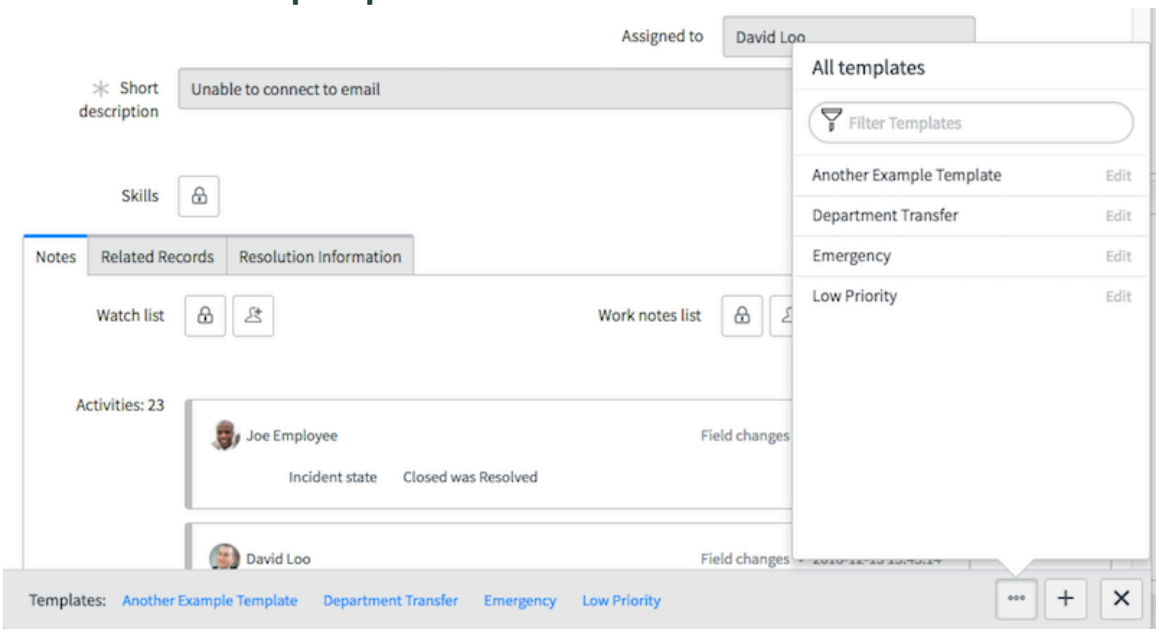
Use a barra de modelo para aplicar, editar e criar modelos.

Quando alternada, a barra de modelo aparece na parte inferior do formulário. Selecione um título de modelo para aplicar o modelo ao formulário. Use os botões no canto inferior direito para adicionar, editar e acessar a lista completa de modelos.

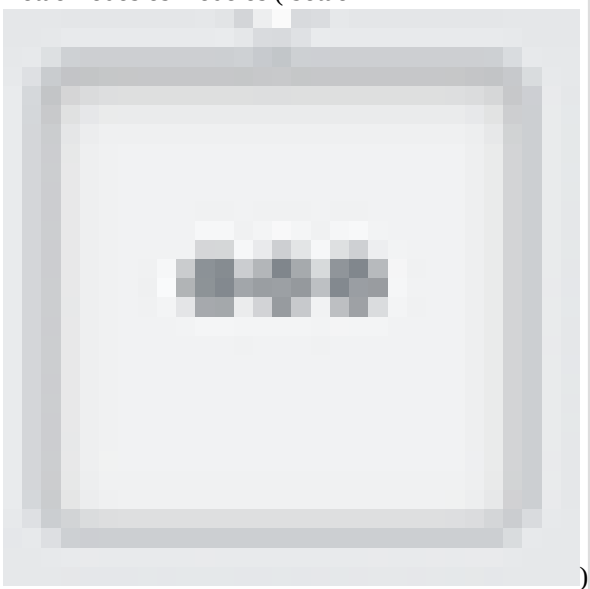
Tradução automática

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

Barra de modelo no IU principal



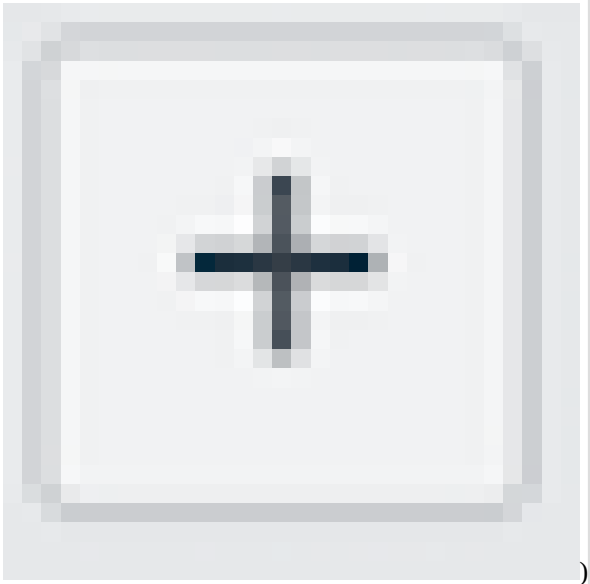
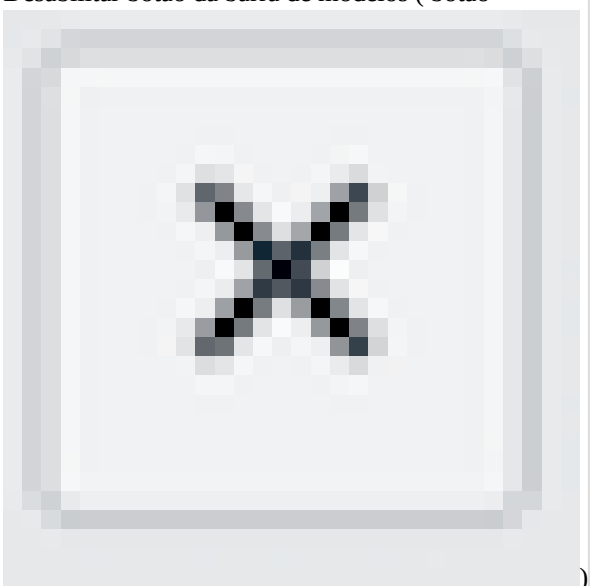
Elementos da barra do modelo

Elemento	Descrição
Modelos	Os modelos disponíveis aparecem em texto azul na barra de modelos. Clique em um modelo para aplicá-lo ao formulário.
Botão Todos os modelos (botão )	Alterna a janela Todos os modelos.

Tradução automática

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

Elementos da barra do modelo

Elemento	Descrição
Botão Criar novo modelo (botão )	Exibe a janela Criar novo modelo.
Pop-up de todos os modelos	Essa janela é exibida quando o botão **Todos os modelos** é selecionado. A janela exibe uma lista filtrável de todos os modelos disponíveis. Clique no botão **Editar** à esquerda de qualquer modelo para editar esse modelo.
Desabilitar botão da barra de modelos (botão )	Desabilita a barra de modelo. Para exibir a barra, consulte Alternar a barra de modelo

Para não administradores, consulte KB0711956 para obter mais informações sobre como habilitar o botão Editar.

Alternar a barra de modelo

A barra de modelo aparece na parte inferior dos formulários. Ele fornece atalhos para aplicar, editar e criar modelos.

Tradução automática

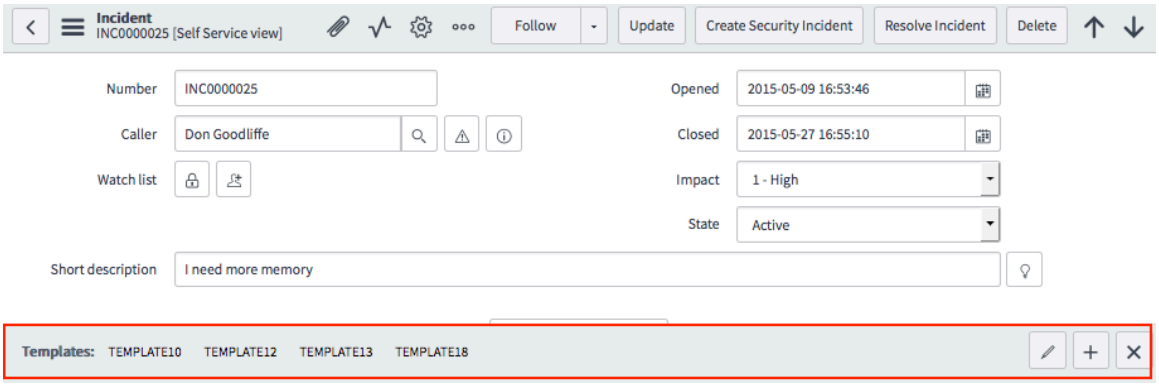
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode alternar a barra de modelo, o que a oculta ou mostra para todos os formulários. A barra de modelo é mostrada por padrão.



Procedimento

1. Navegue até um formulário.
2. Clique no ícone de mais opções (ícone de ooo) no cabeçalho do formulário.
3. Selecione **Alternar barra de modelo**.

Modelos com script

Você pode aplicar um modelo ativo a um registro usando JavaScript.

Aplicar um modelo ao atual

Para aplicar um modelo, use o método *`applyTemplate`*.

```
current.applyTemplate("<templatename>");
```

Aplicar um modelo a um GlideRecord

Para aplicar o modelo a um registro diferente do atual, altere o atual para uma variável GlideRecord. Ao usar uma variável GlideRecord, pode ser necessário inicializá-la após declarar a variável.

```
var rec1 = new GlideRecord("incident");
rec1.initialize();
rec1.applyTemplate("my_incident_template");
```

Aplicar um modelo de uma ação de IU

O script a seguir demonstra uma possível personalização da ação de IU *`Create Change`* no formulário de problema. Depois de adicionar este script à ação de IU, um usuário pode selecionar a ação de IU para criar um registro de mudança com informações do registro de problema e do modelo de mudança.

```
var change = new GlideRecord("change_request");
change.initialize();
change.short_description = current.short_description;
change.description = current.u_details;
change.cmdb_ci = current.u_service;
change.priority = current.priority;
change.requested_by = current.caller_id;
change.assignment_group.setDisplayValue('Change & Release');
```

Tradução automática

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

```
change.u_status = 'New';
change.parent = current.number;
if(0 == change.applyTemplate("standard_rfc")) {
   current.rfc = change.insert();
   current.comments = 'Change ' + change.number + ' created.';
}

var mySysID = current.update();

gs.addInfoMessage("Change " + change.number + " created");
action.setRedirectURL(change);
action.setReturnURL(current);
```

Script de um modelo com modelos secundários

Ao usar *`applyTemplate`* com um modelo que tem um ou mais modelos secundários, o sistema cria o registro primário antes de aplicar os modelos secundários. Esse comportamento garante que todas as referências ou campos de referência com pontos do registro secundário para o primário tenham um destino válido.

Por exemplo, se um modelo para a tabela de Solicitação de Mudança tiver um modelo secundário para a tabela Tarefa de Mudança, a aplicação do modelo de Solicitação de Mudança insere um registro de Solicitação de Mudança no banco de dados. Ele atribui este registro como a solicitação de mudança para o registro da tarefa de mudança e, em seguida, aplica o modelo secundário ao registro da tarefa de mudança.

Aplicar um modelo usando um sys_id em vez de um nome

Para aplicar um modelo usando um sys_id, use o método a seguir.

```
GlideTemplate.get(template.sys_id).apply(GlideRecord)
```

Ações de IU

As ações de IU incluem botões, links e itens de menu de contexto em formulários e listas. Configure ações de IU para tornar a IU mais interativa, personalizada e específica para as atividades do usuário.

Administradores e usuários com a função ui_action_admin podem definir ações de IU.

Controles de ação de IU

Você pode criar uma ação de IU para fornecer qualquer um destes controles:

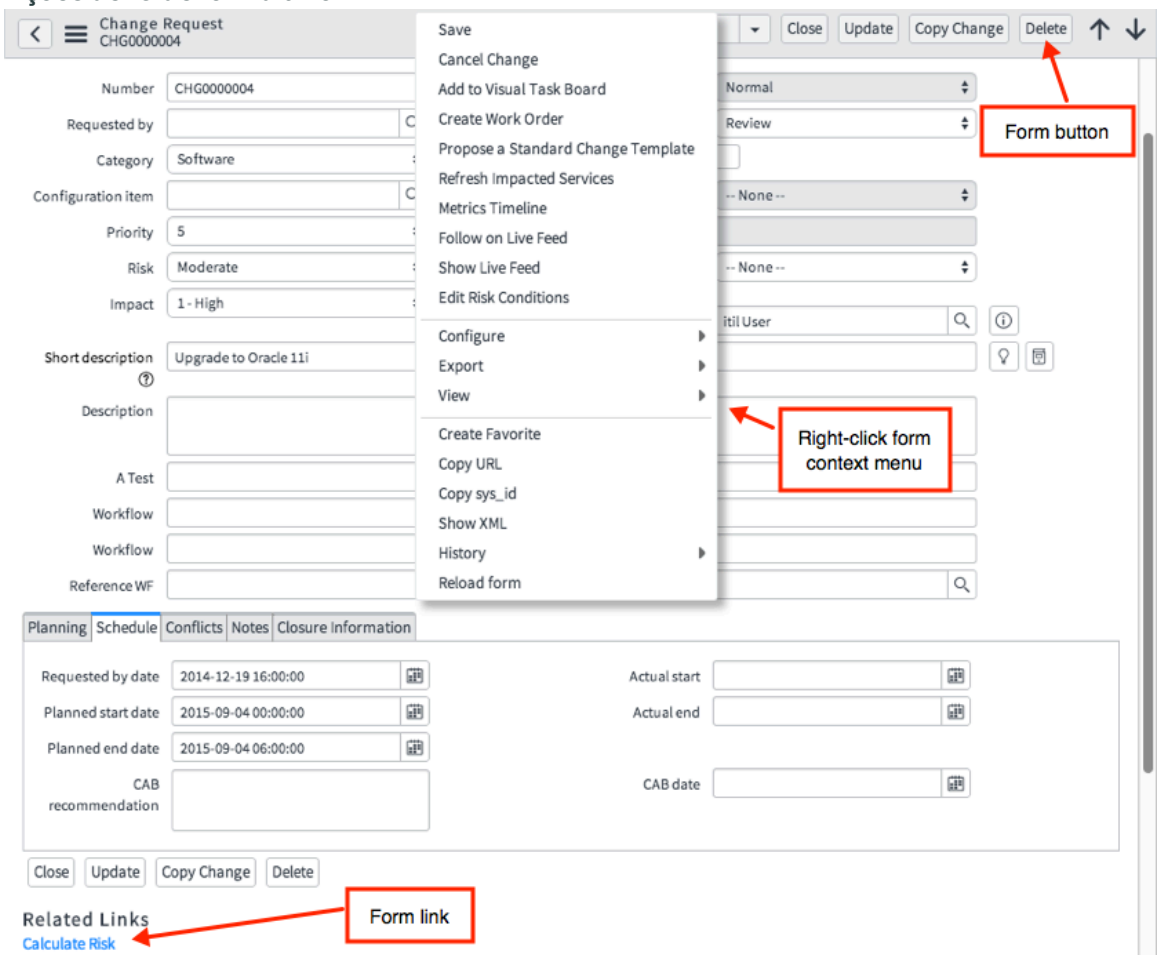
- Um botão em um formulário.
- Um item de menu de contexto em um formulário que aparece quando você abre o menu de contexto do formulário ou clica com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário.
- Um link relacionado em um formulário.
- Um botão na faixa na parte superior de uma lista.
- Um botão na parte inferior de uma lista.
- Um item de menu de contexto em uma lista que aparece quando você abre o menu de contexto da lista ou clica com o botão direito do mouse no cabeçalho da lista.
- Um item de menu para a lista de seleção de ação na parte inferior de uma lista.
- Um link relacionado na parte inferior 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.

Nota:
Para ocultar ou restringir a ação de IU **Novo** ou **Editar** na lista relacionada, use o controle de lista.

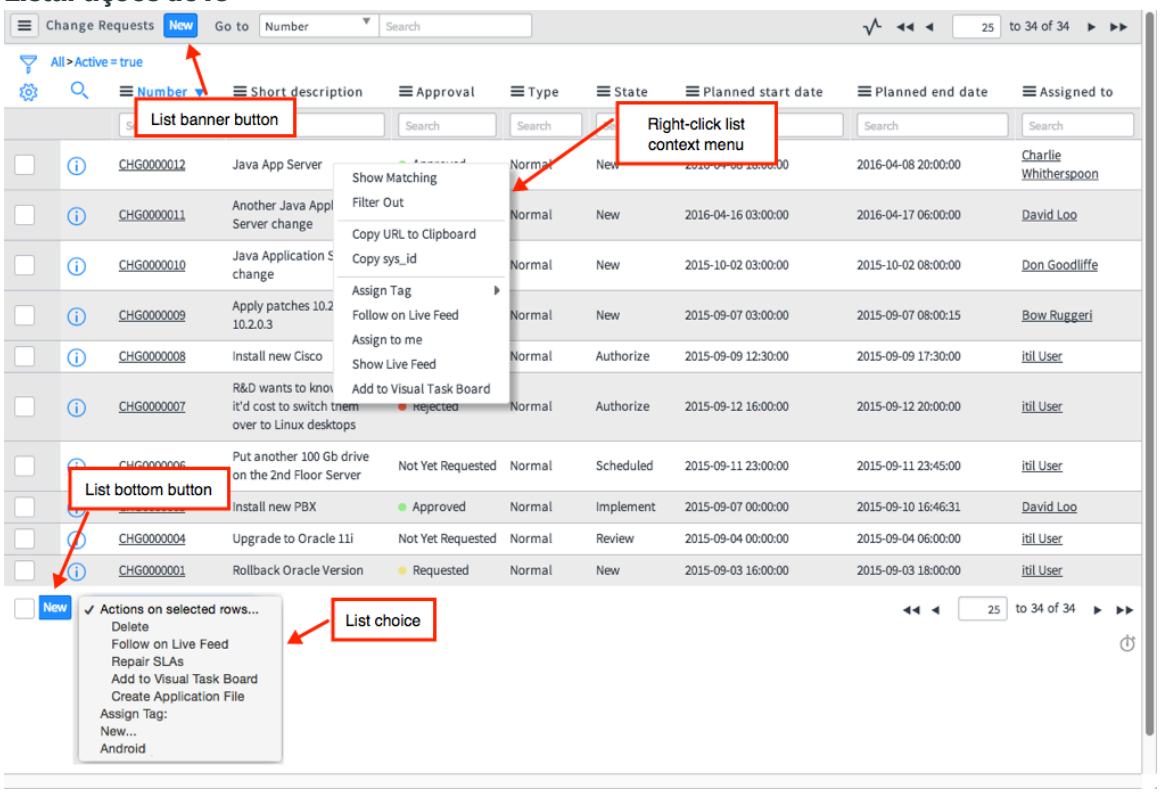
Ações de IU de formulário



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.

Listar ações de IU



Criar Ação de IU

Você pode criar uma nova ação de IU ou editar uma existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_action_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar ações de IU a tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da ação de IU e tabelas que permitem que ações de IU de outro escopo da aplicação sejam executadas nelas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente.
3. Defina a ação de IU preenchendo os campos.
   Pode ser necessário configurar o formulário para ver todos os campos.

Campos de ação de IU

Campo	Descrição
Nome	Define o texto que aparece no botão, link ou item do menu de contexto.
Tabela	Define a tabela na qual a ação de IU está disponível. Por padrão, a ação de IU também aparece em tabelas que estendem a tabela selecionada (por exemplo, as ações de tarefa aparecem na tabela Incidente). Selecione **Global** para disponibilizar a ação em todas as tabelas.
Ordem	Define a ordem na qual a ação de IU aparece. A ordem se aplica aos botões da esquerda para a direita e às ações do menu de cima para baixo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome da ação	Define um nome a ser usado ao fazer referência à ação de IU em scripts.
Ativo	Habilita a ação de IU quando selecionada. Para desabilitar uma ação de IU, desmarque a caixa de seleção.
Mostrar inserção	Mostra um botão em novos registros que não foram inseridos.
Mostrar atualização	Mostra um botão em registros existentes.
Cliente	A ação de IU executa seu script no navegador do usuário, não no servidor. Quando habilitado, o campo Ao **clicar** aparece acima do campo Condição.
Botão de formulário	Coloca um botão em um formulário.
Menu de contexto do formulário	Coloca um item em um menu de contexto de formulário (clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário).
Link de formulário	Coloca um link na seção Links relacionados de um formulário.
Botão da faixa de lista	Coloca um botão na faixa de uma lista. **Nota:** Os botões da faixa de lista não se destinam a oferecer suporte a condições específicas de registro, portanto, somente a primeira linha é considerada quando a condição é avaliada para determinar se o botão será exibido para a lista. Não use condições específicas de registro (por exemplo, current.getValue('state') === 'closed') em Ações de IU do botão da faixa de lista.
Botão inferior de lista	Coloca um botão na parte inferior de uma lista. **Nota:** Os botões inferiores da lista são exibidos independentemente da condição e são avaliados por registro na execução.
Menu de contexto de lista	Coloca um item em um menu de contexto de campo de lista (clique com o botão direito do mouse em uma célula de uma lista).
Opção de lista	Coloca um item na lista de seleção de ação na parte inferior de uma lista. **Nota:** Botões inferiores de lista, como ações de seleção de lista, são exibidos independentemente da condição e são avaliados por registro na execução.
Link de lista	Coloca um link na seção Links relacionados na parte inferior de uma lista.
Substituições	Especifica uma ação de IU que esta ação de IU substitui.
Comentários	Fornece conteúdo descritivo sobre esta ação de IU.
Dica	Define o texto que aparece quando um usuário aponta para o controle de ação de IU.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Onclick	O nome da função JavaScript a ser executada quando a ação de IU for executada. A função é definida no campo **Script**.
Condição	Define as condições que restringem quando uma ação de IU aparece. Consulte Usando o construtor de condição para personalizar ações de IU para Espaço do agente para obter exemplos.
Script	Define o script a ser executado quando a ação de IU é executada.
Listas relacionadas na exibição de formulário:	
Visibilidade da Ação de IU	Especifica outras exibições do formulário às quais a ação de IU se aplica. Use esta opção para restringir a ação de IU às exibições de formulário que você especificou.
Versões	Mostra todas as versões da ação de IU. Use esta lista para comparar versões ou para reverter para uma versão anterior.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Nota:
Se a ação de IU estiver habilitada para ser executada no lado do cliente, encapsule-a em uma função. Caso contrário, o conteúdo do campo **Script** será executado quando a página for carregada.

Example:
Como parte de um script de ação de IU, você pode redirecionar um usuário para um URL. Por exemplo, você pode adicionar links a um formulário ou abrir um novo registro depois que ele é criado a partir de uma ação de IU. Para redirecionar um usuário para um URL de uma ação de IU, use esta sintaxe no campo **Script** para definir o link de redirecionamento:

```
action.setRedirectURL ( 'http://www.mysite.com/mypage.htm ' );
```

Para direcionar um usuário para um registro, use esta sintaxe, em que *new_record* é o nome da variável para o GlideRecord :

```
action.setRedirectURL (new_record );
```

Usando o construtor de condição para personalizar ações de IU para Espaço do agente

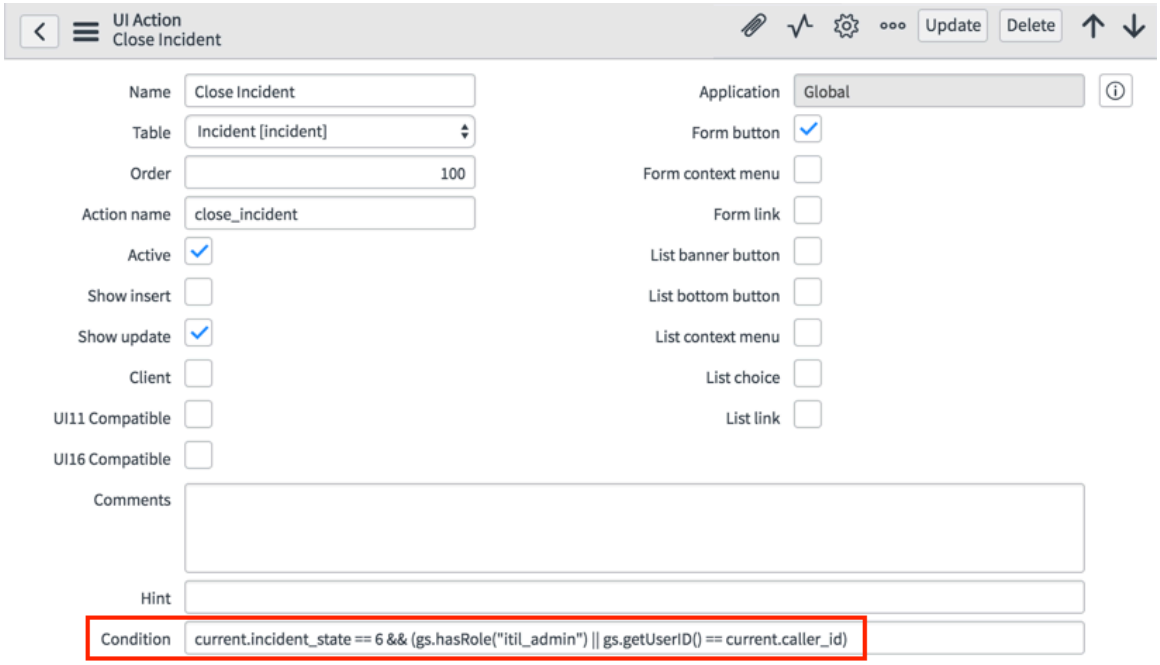
Configure ações de IU adicionando condições a um formulário de Ação de IU.

Example: Uso do construtor de condição de ação de IU

A condição a seguir está configurada para o botão **Fechar 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.



Para que esta ação apareça em um formulário, estas condições devem ser avaliadas como verdadeiras:

- `current.incident_state` deve ser igual a 6: o incidente já deve estar em um estado Resolvido.
- `gs.hasRole("itil_admin")`: O usuário atual deve ter a função itil_admin.

OU esta condição deve ser avaliada como verdadeira:

`gs.getUserID() == current.caller_id`: O usuário atual é o usuário que solicitou a mudança.

Nota:

- O objeto atual não está disponível para condições em um menu de contexto de lista. A opção de **menu de contexto da lista** é selecionada. Qualquer uso de `current` nessas ações é ignorado.
- Você pode fazer referência ao registro primário para as condições de ação de IU em um botão de lista relacionada. Por exemplo, para desabilitar os botões **Novo** e **Editar** na lista relacionada ICs afetados para mudanças encerradas, copie as ações de IU m2m globais para a tabela task_ci e adicione uma condição de `parent.active`.
- Se você deixar um dos campos em branco especificados na declaração de condição, essa condição será padronizada como **verdadeira**.

Restrição de ações de IU com base em exibições de formulário

Você pode restringir as ações de IU para que apareçam somente em exibições de formulário especificadas.

Use a lista relacionada Visibilidade da ação de IU no formulário Ação de IU para restringir uma ação de IU por exibição. Uma ação de IU está disponível para a exibição especificada de acordo com as seguintes regras:

Tradução automática

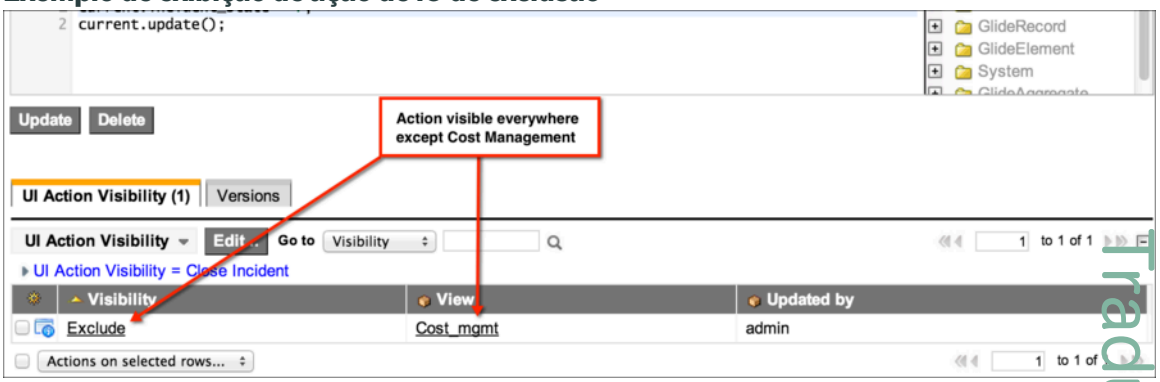
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

1. Se não houver regras de visibilidade, a ação aparecerá em todas as exibições.
2. Qualquer regra de exclusão em uma determinada exibição significa que a ação não aparece nessa exibição.
3. Se houver pelo menos uma regra de inclusão, a ação aparecerá somente em exibições que estão especificamente incluídas.

Exemplo: mostrar uma ação em todos os lugares, exceto na exibição Gestão de custos

Adicione uma regra de exclusão para a exibição Gestão de custos.

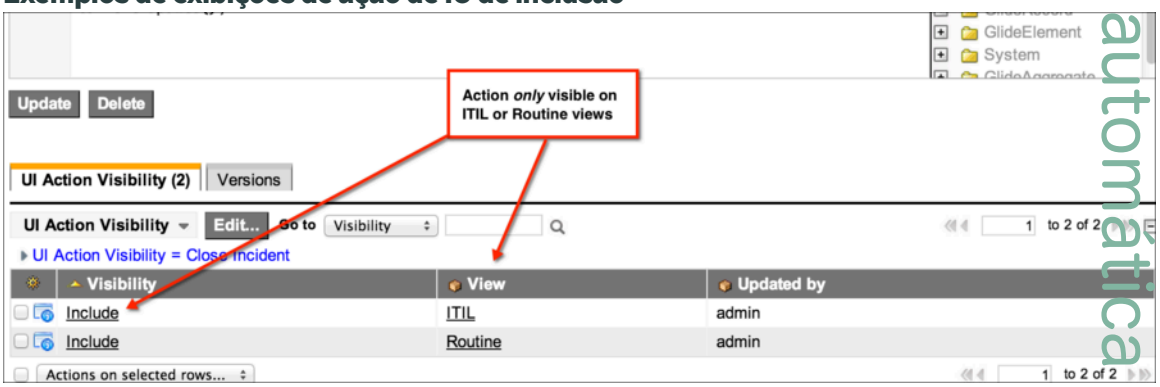
Exemplo de exibição de ação de IU de exclusão



Exemplo: mostrar uma ação nas exibições Rotina e ITIL, mas em nenhum outro lugar

Adicione regras de inclusão para as exibições Rotina e ITIL.

Exemplos de exibições de ação de IU de inclusão



Substituir uma ação de IU para uma tabela estendida

Você pode substituir ou remover uma ação de IU de uma tabela que é estendida de outra tabela.

Antes de Iniciar

Isso não se aplica a instâncias separadas por domínio.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma ação de IU é definida para a tabela Tarefas, ela se aplica a todas as tarefas, incluindo incidentes, mudanças, problemas e quaisquer outras tabelas que estendem a tabela Tarefas. Da mesma forma, uma ação de IU global se aplica a todas as tabelas. No entanto, você pode substituir uma ação de IU para uma tabela específica. Este exemplo demonstra como substituir ou remover uma ação de IU na tabela Tarefa [task] somente para a tabela Incidente [incidente].

Tradução automática

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

Procedimento

1. Conclua as etapas a seguir para substituir uma ação de IU na tabela Tarefa apenas para a tabela Incidente.

   a. Crie uma ação de IU na tabela Incidente com o mesmo **nome de Ação**.
   Se o **nome da ação** não estiver definido, atualize a nova ação de IU e a ação de IU a ser substituída pelo mesmo **nome de ação**.

   b. Insira um script que seja específico para a tabela Incidente.

2. Conclua as etapas a seguir para remover uma ação de IU da tabela Tarefa da tabela Incidente.

   a. Navegue até a definição de ação de IU para a tabela Tarefa.

   b. Adicione a condição `current.getRecordClassName() !='incident'`.

Políticas de IU

As políticas de IU mudam dinamicamente o comportamento das informações em um formulário e controlam os fluxos do processo personalizado para as tarefas.

Por exemplo, você pode usar políticas de IU para tornar o campo de número em um formulário somente leitura, tornar o campo de descrição resumida obrigatório e ocultar outros campos. As políticas de IU básicas não exigem nenhum script. No entanto, para ações mais avançadas, use a opção **Executar scripts**.

Você também pode usar scripts de cliente para executar todas essas ações, mas para tempos de carregamento mais rápidos, use políticas de IU quando possível.

Criar uma política de IU

Crie uma política de IU para definir fluxos de processo personalizados para tarefas.

Como adicionar uma Política de IU

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_policy_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma condição de política de IU avalia todos os campos, mesmo que eles não estejam visíveis no formulário. Esta função remove o requisito de que um campo deve estar em um formulário para que ele seja avaliado.

Nota:

- As políticas transportadas de versões anteriores à Fuji são avaliadas de forma diferente. Os campos que não foram avaliados anteriormente são avaliados.
- As políticas de IU não são compatíveis com as telas de pesquisa.
- As Políticas de IU também se aplicam a formulários e listas exibidos na aplicação Sistema de gestão de conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Políticas de IU**.
2. Clique em **Nova**.
   O formulário de Política de IU [exibição avançada] é aberto
3. Para mudar a exibição, em **Links relacionados**, clique em **Exibição padrão**.
4. Preencha o formulário, conforme apropriado.

Tradução automática

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

Pode ser necessário configurar o formulário para ver todos os campos.

Campos da política de IU

Campo	Descrição
Tabela	A tabela do formulário a ser modificada.
Ativo	O status ativo da política de IU. Somente políticas de IU ativas são aplicadas.
Descrição resumida	Breve resumo da política de IU.
Pedido [exibição avançada]	A sequência de processamento, do menor para o maior número. Se duas políticas entrarem em conflito, a política de IU com o número mais alto será executada. Para políticas de IU herdadas, as políticas de IU da tabela estendida (secundária) são executadas primeiro. Em seguida, as políticas de IU da tabela base são executadas; do menor para o maior valor especificado.
Quando aplicar	
Condições	As condições que, se atendidas, fazem com que a política de IU seja aplicada. As condições são criadas com o construtor de condição. Para definir condições usando um script, use um client script. As condições só serão verificadas novamente se um usuário alterar manualmente um campo em um formulário. Se a mudança for feita por uma ação de IU, ação de menu de contexto ou por meio do editor de lista, ela não será avaliada.
Global [exibição avançada]	Opção para especificar se a política de IU se aplica a todas as exibições de formulário. Se esta caixa de seleção estiver desmarcada, a política de IU será específica da exibição. Por padrão, a política de IU global se aplica a todas as exibições de formulário. No entanto, uma política de IU pode ser específica para uma exibição. Por exemplo, você pode definir uma política de IU somente para a exibição itil de um formulário. Use o campo **Exibir** para fazer isso.
Exibir [Exibição avançada]	Opção para indicar a exibição de formulário à qual a política de IU se aplica. Este campo ficará visível somente se **Global** não estiver selecionado. Se Global não estiver selecionado e o campo Exibir for deixado em branco, o script aplicará a exibição padrão. Para obter mais informações sobre exibições de formulário, consulte Gerenciamento de exibição .
Reverter se falso [exibição avançada]	Opção para especificar que a ação da política de IU será desfeita quando as condições da política de IU forem avaliadas como falsas. Em outras palavras, quando as condições são verdadeiras, as ações especificadas são executadas e, quando são falsas, as ações são desfeitas.
Ao carregar [exibição avançada]	Opção para especificar que o comportamento da política de IU deve ser realizado Ao carregar, bem como quando o formulário muda. Você pode marcar ou desmarcar a caixa de seleção **Ao carregar** em uma política de IU para controlar se ela será executada sempre que um formulário for carregado quando as condições forem atendidas. Neste exemplo, um administrador não deseja que um incidente entre no estado **Aguardando informações** do usuário, a menos que o usuário forneça uma explicação para o cliente. O administrador cria uma política de IU com as configurações a seguir.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Na seção Quando aplicar, adiciona a condição **[Estado] [é] [Aguardando informações do usuário]** e desmarca a caixa de seleção **Ao carregar**. Esta condição significa que a política de IU se aplica somente quando o estado é alterado para **Aguardando informações do usuário**. ◦ Na lista relacionada **Ações de Política de IU**, cria um registro que torna o campo **Comentários adicionais** obrigatório quando a condição é atendida.
Herdar [exibição avançada]	Opção para especificar se as tabelas estendidas herdam esta política de IU. Quando uma tabela secundária tem uma política de IU herdada de sua tabela primária, a política de IU na tabela secundária sempre é executada primeiro. Este evento é verdadeiro, independentemente da **Ordem** das políticas de IU. Considere o seguinte exemplo: ◦ Uma tabela secundária tem uma política de IU com o valor de **Pedido500** que mostra o campo **Urgência** quando suas condições são atendidas. ◦ Sua tabela primária tem uma política de IU com as mesmas condições que oculta o campo **Urgência**. A política de IU da tabela primária tem o valor de **Pedido100**. ◦ Embora o campo **Pedido** da tabela primária tenha um valor menor, a política de IU secundária é executada primeiro e, em seguida, a política de IU primária é executada. Quando as condições são atendidas, o campo **Urgência** fica oculto.
Script	
Executar scripts [exibição avançada]	Opção para especificar se o comportamento avançado pode ser programado para condições verdadeiras e falsas.
Executar se verdadeiro [Exibição avançada]	Um script que é executado quando as condições da política de IU são atendidas. ◦ Este campo estará disponível somente se **Executar scripts** estiver selecionado. ◦ Este recurso não está disponível fora do escopo ou no escopo global.
Executar se falso [exibição avançada]	Um script que será executado se as condições da política de IU não forem atendidas e a opção **Reverter se falso** for selecionada. ◦ Este campo estará disponível somente se **Executar scripts** estiver selecionado. ◦ Este recurso não está disponível fora do escopo ou no escopo global.
Outros campos	
Executar scripts no tipo de IU	O tipo de IU para esta política de IU: Desktop, Móvel/Portal de serviços ou Ambos.
Lista relacionada: Ações de Política de IU	
Tabela	[somente leitura] Campo ao qual a ação da política de IU se aplica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campo	Campo na tabela selecionada para o qual a política de IU executa uma ação, se verdadeiro. **Nota:** Se o campo especificado não for encontrado no formulário, a política de IU executará a ação na variável com o mesmo nome.
Obrigatório	Lista de seleção para especificar como a política de IU afeta o estado obrigatório do campo. As opções são: ○ Deixar isolado ○ Verdadeiro ○ Falso
Visível	Lista de seleção para especificar como a política de IU afeta o estado visível do campo. As opções são: ○ Deixar isolado ○ Verdadeiro ○ Falso
Somente leitura	Lista de seleção para especificar como a política de IU afeta o estado somente leitura do campo. As opções são: ○ Deixar isolado ○ Verdadeiro ○ Falso
Links relacionados	
Exibição padrão ou Exibição avançada	Altera a exibição do formulário para a exibição padrão ou avançada. Os campos mudam com base na exibição.

5. Clique em **Enviar**.

Exemplo: criação de uma política de IU

Crie uma política de IU para implementar controles no formulário de Incidente quando o estado mudar para **Resolvido**.

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_policy_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este exemplo demonstra como implementar os controles a seguir.

- Tornar obrigatório um campo **Fechar anotações**.
- Oculte o campo **Aberto por**.
- Torne os campos **Prioridade**, **Severidade**e **Urgência** somente leitura.
- Execute um client script que exiba uma mensagem de alerta.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Políticas de IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. Forneça as seguintes informações.

Nova política de IU

Nome	Entrada
Tabela	Incidente
Condições	[Estado do incidente] [é] [Resolvido]
Reverter se falso	Marque esta caixa de seleção. Se o estado do incidente não for **Resolvido**, a política de IU será revertida.
Ao carregar	Marque esta caixa de seleção para executar as ações quando o formulário for carregado ou quando a condição for alterada.

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** no menu de contexto. A lista relacionada **Ações de política de interface do usuário** é exibida.
5. Na lista relacionada, clique em **Novo**.
6. Forneça as seguintes informações.

Novas ações da Política de IU

Nome	Entrada
Nome do campo	Fechar anotações. Esta ação de IU torna o campo Fechar anotações obrigatório.
Obrigatório	Verdadeiro
Visível	Deixar isolado
Somente Leitura	Deixar isolado

7. Clique em **Enviar**.
8. Repita o processo para criar ações de política de IU para ocultar o campo **Aberto por** e para tornar os campos **Prioridade**, **Severidade**e **Urgência** somente leitura.

Client scripts para políticas de IU

Todos os scripts criados para políticas de IU são executados no lado do cliente.

Você pode usar diferentes opções no formulário de Política de IU para controlar quando e como a política de IU é aplicada. Essas opções incluem client scripts, execução OnLoad e políticas de IU específicas de exibição. Os administradores podem usar o formulário de Política de IU para criar scripts de cliente que são executados `onChange` quando as condições de política de IU são atendidas (**Executar se verdadeiro**) ou não atendidas (**Executar se falso**).Para exibir esses campos de script no formulário de Política de IU, na seção Script , marque a caixa de seleção **Executar scripts**.

Por exemplo, para exibir um alerta para o usuário quando o campo **Estado** do incidente mudar para **Resolvido**, crie o script a seguir no campo **Executar se 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.

```
function onCondition(){
alert('You changed the "Incident state" to Resolved. Please enter your comments in the "Close
 notes" field.');
}
```

As políticas de IU do Catálogo de serviços controlam o comportamento dos formulários de item do catálogo. As políticas de IU do Catálogo de serviços podem ser aplicadas a um item do catálogo ou a um conjunto de variáveis. Para obter mais informações sobre como usar políticas de IU para itens do Catálogo de serviços, consulte Política de IU do Catálogo de serviços.

Configuração avançada de formulário

Os administradores podem configurar recursos de formulário avançados, como foco de formulário, divisões de formulário e campos derivados.

Permitir opções de inserção em registros de tarefa

As opções **Inserir** e **Inserir e Permanecer** estão desabilitadas por padrão para registros de tarefa, como incidentes e solicitações de mudança. Você pode definir uma propriedade do sistema para mostrar essas opções para registros de tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Localize a propriedade **Permita o uso das opções "Inserir" e "Inserir e permanecer" em tabelas derivadas da tarefa** (`glide.ui.task.insert`).
3. Marque a caixa de seleção para habilitar ou desmarque a caixa de seleção para desabilitar (padrão) as opções das tarefas.
4. Clique em **Salvar**.

Desabilitar o foco do formulário do primeiro campo

Por padrão, o conjunto de formulários se concentra no primeiro campo gravável do formulário. Um administrador pode desabilitar o foco do formulário com uma propriedade do sistema para tornar o formulário mais acessível para usuários que usam leitores de tela.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Defina a propriedade `glide.ui.focus_first_element` como **falsa**.

Resultado
Com o foco do primeiro campo desabilitado, o formulário se concentra no primeiro elemento da página. Focar no primeiro elemento, em vez do primeiro elemento gravável, ajuda a orientar os usuários que usam leitores de tela para que eles possam encontrar todos os elementos em um formulário.

Desabilitar a barra de modelo

Os administradores podem desabilitar a barra de modelo em uma tabela criando uma propriedade 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Criar uma propriedade específica de tabela e defini-la como falsa impede que os usuários exibam a barra de modelo em um registro para a tabela especificada.

Procedimento
1. Navegue até `sys_properties.list`.
2. Adicionar uma propriedade do sistema com as seguintes configurações.

Propriedade	Valor
Nome	glide.ui.show_template_bar.<TABLENAME>
Tipo	verdadeiro | falso
Valor	falso

3. Clique em **Enviar**.

Desativar o envio do formulário com a tecla Enter

Por padrão, quando você pressiona a tecla `Enter` em um campo de texto simples de uma linha, uma lista de seleção ou um campo booliano, o formulário é enviado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar uma preferência do sistema para desativar este recurso se não quiser que a tecla `Enter` envie o formulário.

Procedimento
1. No painel de navegação esquerdo, selecione **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
2. Selecione a preferência **enter_submits_form**.
3. Defina o valor como **falso**.
4. Clique em **Atualizar**.
   A mudança não terá efeito até que as preferências do usuário sejam recarregadas no login ou quando uma sessão for criada.

Habilitar várias divisões de formulário

As divisões de formulário permitem que você organize os campos de um formulário em colunas. Os administradores devem adicionar uma propriedade para habilitar divisões de formulário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

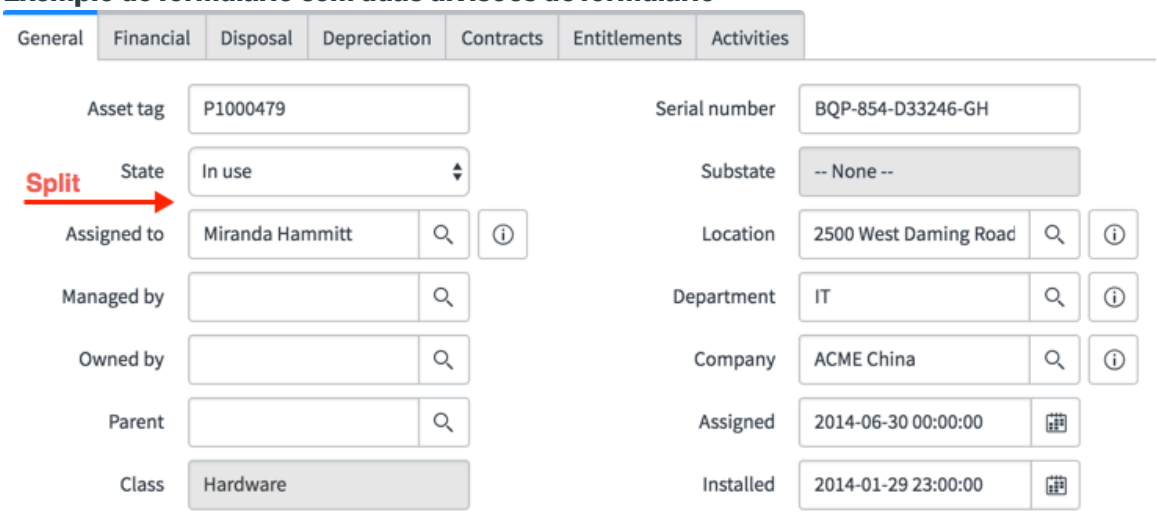
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configuração de duas divisões de formulário

```
|- begin_split -|
Asset tag
State
|- split -|
Serial number
Substate
|- end_split -|
|- begin_split -|
Assigned to
Stockroom
Reserved for
Managed by
Owned by
Parent
Class
|- split -|
Location
Department
Company
Assigned
Installed
|- end_split -|
Comments
```

Exemplo do formulário com duas divisões de formulário



Quando você organiza os campos dessa maneira e o usuário está exibindo o formulário em um pequeno dispositivo móvel, os campos na primeira divisão são listados antes dos campos na segunda divisão. Neste exemplo, os campos **Etiqueta**do ativo , **Estado**, **Número**de série e **Subestado** são listados antes de qualquer um dos campos abaixo deles. Você também pode criar elementos que expandem o formulário na parte superior 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.

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no filtro de navegação.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Se a propriedade não existir, clique em **Novo**.
3. Insira as seguintes informações.

Opção	Descrição
Nome	glide.ui.form_multiple_splits
Descrição	Habilitar várias divisões de formulário
Tipo	verdadeiro | falso
Valor	verdadeiro

4. Clique no ícone do menu de contexto do formulário e selecione **Salvar**.
   A lista relacionada **Categorias** é exibida.
5. Clique em **Editar** e mova a **IU** para a **Lista de categorias**.
6. Clique em **Salvar**.
   O formulário de propriedade do sistema é reaberto e a nova propriedade aparece na página Propriedades de IU.

Definir campos obrigatórios

Você pode especificar quais campos de formulário são obrigatórios em formulários. Esta ação evita que usuários com a função personalize_form removam o campo configurando o layout do formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O plug-in Campos de formulário obrigatórios deve estar ativo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se presente em um formulário, somente um administrador pode remover os campos obrigatórios. Quando você configura um formulário, os campos obrigatórios aparecem em cinza e têm uma dica de ferramenta indicando que são obrigatórios. Os campos obrigatórios são definidos na tabela Campos de formulário obrigatórios [sys_ui_element_required].

O caso de uso esperado (embora não o único) para este recurso é como parte de um esquema de administração delegada. Por exemplo, você pode conceder às filiais os direitos de modificar formulários concedendo a função personalize_form, mas não permitir que elas removam determinados campos que são críticos para o processamento geral dos negócios.

Procedimento

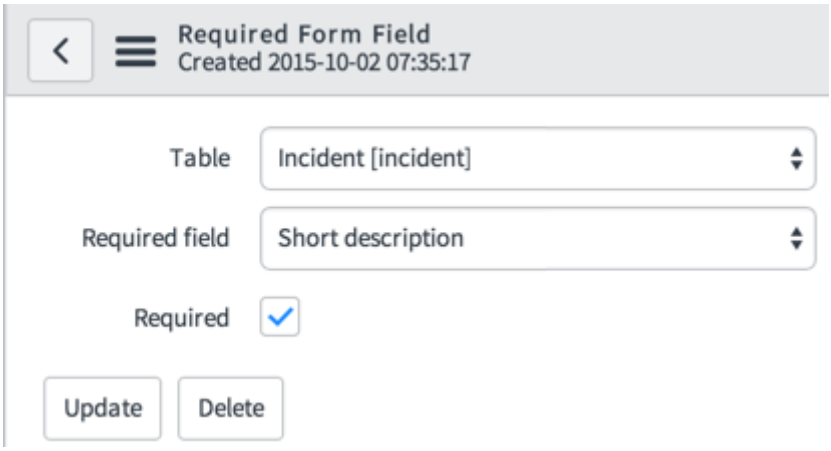
1. Navegue até sys_properties.list.
2. Localize a propriedade chamada `glide.ui.form.enforce_required_fields` e verifique se ela está definida como verdadeira.
3. Navegar até **IU do Sistema** > **Campos de formulário necessários**.
4. Clique em **Nova**.

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.

5. Selecione a tabela e o campo e marque a caixa de seleção **Obrigatório**.

   Example
   O exemplo a seguir define o campo **Descrição resumida** no formulário de Incidente como obrigatório.



   Se você decidir mais tarde que não deseja tornar o campo obrigatório, desmarque a caixa de seleção **Obrigatório**. Esta ação é preferível a excluir o registro.

6. Clique em **Enviar**.

Resultado

Se a tabela especificada tiver tabelas de extensão, o registro do campo de formulário obrigatório se aplicará aos formulários de todas as tabelas estendidas. Por exemplo, se um administrador especificar que o campo **Descrição resumida** é obrigatório para a tabela Tarefa, essa configuração se aplicará ao formulário de Incidente, ao formulário de Solicitação de mudança, ao formulário de Problema e assim por diante.

Uma tabela estendida pode substituir a regra do campo de formulário obrigatório de sua tabela base. Por exemplo, se o campo **Descrição resumida** for obrigatório para a tabela Tarefa, mas não for obrigatório para a tabela Incidente, ele será obrigatório para todas as tabelas Tarefa, exceto Incidente.

Controlar o tipo de rótulo para campos derivados

Você pode configurar o tipo de rótulo que aparece para campos derivados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

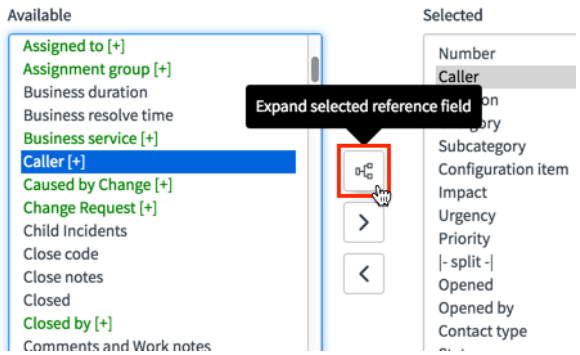
Um exemplo seria exibir o endereço de e-mail do solicitante ao observar um registro de incidente. O endereço de e-mail não é armazenado na tabela Incidente, mas é obtido seguindo a referência do solicitante do incidente para a tabela Usuário. Você controla o tipo de rótulo definindo uma propriedade do sistema. Por exemplo, o rótulo do campo para um endereço de e-mail de incidente pode ser uma das seguintes cadeias de caracteres.

- E-**mail**do solicitante, que representa o rótulo completo para identificar exclusivamente este campo como o e-mail do registro do usuário solicitante. Se você exibir o endereço de e-mail da pessoa a quem o tíquete está atribuído, o rótulo será **Atribuído ao e-mail**.
- E-**mail**, que é o rótulo do campo de destino. Este rótulo não será exclusivo no formulário se, por exemplo, você também estiver exibindo o endereço de e-mail da pessoa atribuída ao incidente. No entanto, geralmente o posicionamento do campo no formulário deixa claro o que o campo representa.

Tradução automática

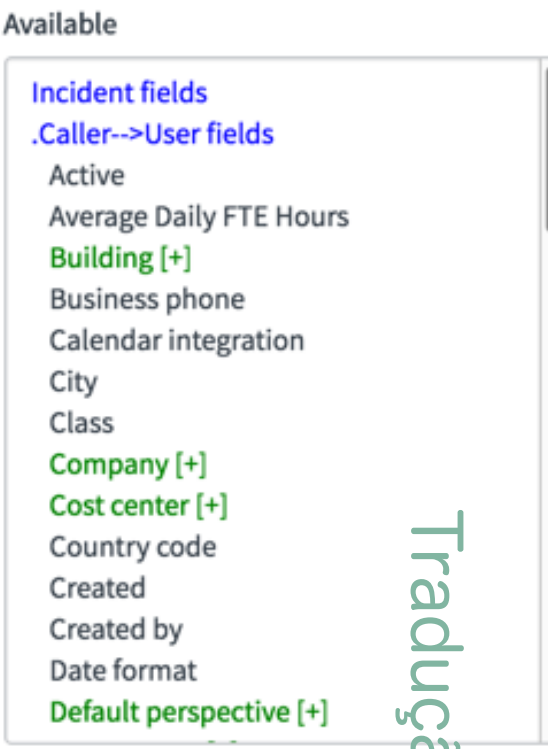
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Campos de tabela disponíveis



Escolha o campo **Solicitante** e clique no ícone de expansão.

Campos de solicitante



Selecione os campos disponíveis associados ao c
Solicitante.

Tradução automática

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Sistema**.
2. Localize o **Usar rótulos curtos para todos os campos. Por exemplo, se um formulário contiver o endereço de e-mail do solicitante, use o rótulo "E-mail" em vez do rótulo completo da propriedade "E-mail do solicitante"** (`glide.short.labels`).
   O valor padrão é **verdadeiro**, o que significa que o rótulo curto é exibido em todos os formulários.
3. Se você quiser exibir o rótulo completo em formulários, desmarque a caixa de seleção.
4. Clique em **Salvar**.

Administração de campo

Os dados individuais em um registro são chamados de campos. Você insere dados em campos no formulário ou usando o editor de lista. Os administradores podem criar novos ou modificar campos existentes.

Você pode inserir dados em campos usando o editor de lista ou um formulário. Na exibição de formulário, os campos aparecem como campos no formulário e, na exibição de lista, eles aparecem como colunas de dados na tabela. Os administradores podem criar novos campos ou mudar o tipo de campos existentes.

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

- Se você editar um campo em uma tabela secundária que está presente na tabela primária, ele também será alterado na tabela primária e em todas as outras tabelas secundárias.
- Os caracteres Kanji não são compatíveis no momento. Se um identificador de coluna de tabela for criado usando caracteres Kanji, ele será ignorado em qualquer operação de atualização ou inserção de um formulário.
- Ao criar um campo personalizado, use um dos tipos de campo compatíveis descritos em Tipos de campo. Outros tipos de campo, como Entrada do usuário, são somente para uso interno e não são compatíveis com campos personalizados.
- Os tipos de campo Nome do campo e Nome da tabela têm um relacionamento de dependência interno. Por exemplo, os campos Nome do campo não existem independentemente; eles exigem um campo Nome da tabela. Além disso, os campos Nome do campo sempre contêm um valor, que é sys_id por padrão. Você não pode definir o valor de um campo Nome do Campo como Nenhum, mesmo se aplicar o atributo allow_null=true.
- Se você precisar mudar o tipo de dados de um campo, crie uma nova coluna usando o novo tipo de dados, copie os dados da coluna antiga para a nova coluna por meio de um script em segundo plano e renomeie o rótulo da coluna original.
- Várias condições podem fazer com que um campo seja somente leitura. Para obter mais informações, consulte o artigo Determinar por que um campo é Somente leitura (esmaecido e não editável) [KB0783470] na Base de conhecimento Now Support.
- Os campos podem não ser exibidos em formulários conforme o esperado. Para obter mais informações, consulte o artigo Solução de problemas de campos que não aparecem em formulários [KB0547219] na Base de conhecimento Now Support.

Tipos de campo

Esses tipos de campo estão disponíveis para os administradores ao criar novos campos ou alterar o tipo de campos existentes.

Tipos de campo

Tipo de Campo	Descrição
Áudio	Campo para carregar e incorporar arquivos de áudio .mp3 ou .ogg.
Escolha	Lista de opções configuráveis.
Coleção	As entradas do dicionário com o tipo Coleção representam a tabela em vez de um campo na tabela. Mudanças como atributos ou a caixa de seleção Somente leitura aplicadas a esta entrada são aplicadas à tabela em vez de a um campo específico. Esta entrada é criada automaticamente quando uma tabela é criada. Não deve haver mais de uma entrada para uma tabela deste tipo.
Cor	Campo de cadeia de caracteres que aceita declarações de cores CSS (incluindo notação hexadecimal ou RGB) e exibe uma visualização. Para saber mais, consulte https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/CSS/color_value .
Cadeia de caracteres de condição	Campo de texto que aceita uma declaração de condição JavaScript simples que é validada automaticamente quanto à exatidão antes de uma 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.

Tipos de campo

Tipo de Campo	Descrição
Condições	Campo que adiciona o construtor de condição a um formulário. Você deve especificar um campo dependente que faça referência ao nome da tabela.
Moeda	Campo decimal com quatro dígitos após o ponto decimal. Quando exibido em um formulário, um campo de moeda também inclui uma lista de seleção adicional para selecionar o tipo de moeda. Se não houver nenhum valor padrão para o campo, os campos de moeda vazios usarão a moeda de referência. Adicionar um valor faz com que o campo use a moeda da sessão do usuário ativo. Consulte Alterar casas decimais da moeda padrão para saber como usar dois dígitos de frações. **Nota:** Depois de atribuir este tipo a um campo, você não pode alterá-lo para um tipo de **moeda FX**.
Estrutura de Dados	Campo que permite a seleção de uma das seguintes estruturas de dados e a entrada de valores para organizar informações específicas no registro. • Cadeia de caracteres • Booliano • Inteiro • Decimal • Objeto • Matriz
Data	Dia, que pode ser selecionado com um widget de calendário.
Data/Hora	Dia e hora, que podem ser selecionados com um widget de calendário.
Decimal	Número com até dois dígitos após as casas decimais (por exemplo, 12,34).
ID do documento	Referência a qualquer registro em qualquer tabela.
ID do Domínio	Campo do sistema que contém uma referência ao domínio.
Prazo	Campo de entrada de cadeia de caracteres que armazena uma data e hora.
Duração	Período de tempo. Um carimbo de data/hora armazenado no banco de dados como data e hora.
Texto Criptografado	Campo que é criptografado por segurança. Dependendo do acesso ao módulo de criptografia do usuário, o campo pode estar oculto, o valor pode estar oculto ou o campo e o valor podem ser exibidos.
Nome do Campo	Campo de referência para um nome de campo na tabela selecionada em um tipo de campo **Nome da tabela**. Torne este campo dependente do campo **Nome da tabela**.
Anexo de arquivo	Campo para manter um arquivo. Um campo contém um arquivo. Há suporte para todos os tipos de arquivo.

Tradução automática

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

Tipos de campo

Tipo de Campo	Descrição
Número de ponto flutuante	Número com até sete dígitos após o ponto decimal.
Moeda de FX	Também conhecido no código interno como campos Currency2, este tipo de campo é uma alternativa aos campos de moeda padrão (padrão) encontrados na maioria das aplicações Now Platform®. Este tipo de campo de moeda é altamente configurável, oferece suporte a tabelas de taxas personalizadas, agregações de relatórios e fornece visibilidade aprimorada dos cálculos de conversão. Para saber mais sobre o tipo de campo Moeda FX, consulte Configuração e uso de campos de Moeda FX. **Nota:** Depois de atribuir este tipo a um campo, você não pode alterá-lo para um tipo de **Moeda**.
Ponto geográfico	Campo para armazenar coordenadas de longitude e latitude.
HTML	Campo de cadeia de caracteres com um editor de HTML interno.
Ícone	Campo de cadeia de caracteres que fornece ao usuário acesso a um seletor de ícone em um formulário. Por padrão, o conjunto de ícones de favoritos é usado.
Imagem	Campo para carregar e incorporar imagens.
Inteiro	Número com zero casas decimais. **Nota:** Para pesquisar um número inteiro, insira = seguido pelo número inteiro na barra de pesquisa. Por exemplo, se você quiser pesquisar um Pedido de 100, insira = 100.
Endereço IP	Campo de caractere variável que armazena endereços IPv4 e IPv6. Para obter mais informações, consulte Tipo de campo de endereço IP.
Diário	Campo que aceita entradas de texto e exibe entradas anteriores com um nome de usuário e carimbo de data/hora.
Entrada de Diário	Campo que aceita entradas de texto, mas não exibe entradas anteriores.
Lista de Diários	Campo que exibe o conteúdo dos campos de diário. Você deve especificar os campos de diário como os campos dependentes. Se um campo de lista de diários depender de mais de um campo de diário, as entradas serão exibidas em ordem cronológica.
Lista de	Campo de referência que aceita várias referências em vez de apenas uma.
Longa	Campo de número inteiro que pode conter um número maior do que o campo de número inteiro.
Pares Nome-Valor	Campo que mapeia valores de texto. Cada mapeamento é um para um, no entanto, um único campo de pares de nome-valor pode conter vários mapeamentos. Cada mapeamento deve usar um nome exclusivo e o nome não pode ficar 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.

Tipos de campo

Tipo de Campo	Descrição
	Por exemplo, você pode usar um campo Pares de nome-valor para manter informações de cabeçalho para uma solicitação de serviço Web. Neste exemplo, o nome de cada mapeamento é o cabeçalho, como `Content-Type`, e o valor é o valor do cabeçalho, como `Application/json`. Para obter informações sobre scripts de campos de Pares Nome-Valor, consulte Tipo de campo de pares de nome-valor.
Senha (Unidirecional Criptografada)	Campo de texto que armazena senhas com criptografia unidirecional. A criptografia unidirecional armazena a senha como um valor de hash seguro que não pode ser descriptografado.
Senha (Bidirecional Criptografada)	Campo de texto que armazena senhas com criptografia bidirecional. A criptografia bidirecional armazena a senha como um valor criptografado seguro que pode ser descriptografado programaticamente na instância. Você pode usar a criptografia de senha 2 com variáveis de formulário. Para criptografar campos de texto em formulários, use a criptografia Password2 com KMF . O tamanho dos valores do campo password2 deve ser de pelo menos 255 caracteres.
Porcentagem de conclusão	Campo decimal que renderiza uma barra de porcentagem concluída em listas. Você pode converter qualquer campo decimal existente em um campo de porcentagem concluída.
Número de telefone (E164)	Campo de cadeia de caracteres que fornece formatação compatível com E164 e validação para números de telefone.
Preço	Um campo de moeda que permite controle sobre conversões e exibição. Para obter mais informações, consulte Campos de preço.
Referência	Consulta que exibe registros de outra tabela.
Script	Campo de texto que aceita entrada de código JavaScript e fornece controles, como verificação de sintaxe e formatação. Ele também fornece uma lista de campos e APIs do servidor. Você deve especificar um campo dependente que faça referência ao nome da tabela para a lista de campos.
Script (Texto sem Formatação)	Campo de texto que aceita entrada de código JavaScript e fornece controles, como verificação de sintaxe e formatação.
Cadeia de caracteres	Para 255 caracteres ou menos, o campo de cadeia de caracteres é um campo de texto de linha única. Qualquer coisa com 256 caracteres ou mais aparece como uma caixa de texto de várias linhas. **Nota:** O banco de dados pode traduzir o valor fornecido no campo **Comprimento máximo** para o tipo de campo de banco de dados correspondente mais próximo. Por exemplo, um comprimento máximo de cadeia de caracteres de 80 mapas para o tipo de campo de banco de dados mais próximo de VARCHAR (100). Para instâncias Oracle, os usuários não podem aumentar o tamanho máximo de um campo de cadeia de caracteres para um valor maior que 4000 por meio da IU da aplicação. Mudanças maiores que 4000 exigem o tipo 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.

Tipos de campo

Tipo de Campo	Descrição
	dados CLOB no Oracle. Se você precisar que um campo tenha mais de 4.000 caracteres, registre um incidente para solicitar a mudança.
Cadeia de caracteres (UTF-8 completo)	Campo de cadeia de caracteres que contém codificação de caracteres UTF-8. Este tipo de campo é restrito ao mesmo tamanho máximo que pode ser definido na IU da aplicação como o tipo de dados Cadeia de caracteres. Os emojis são compatíveis com o tipo de campo Cadeia de caracteres (UTF-8 completo).
Sugestão	Campo de cadeia de caracteres que fornece valores sugeridos, mas aceita texto de forma livre. Disponível quando você adiciona um campo configurando um formulário ou lista. Caso contrário, você deve modificar a entrada do dicionário de uma cadeia de caracteres existente ou um campo de diário.
SYS ID	Campo que contém um identificador numérico exclusivo para cada registro. Para obter mais informações sobre como adicionar um SYS ID, consulte os seguintes links: • Adicione um SYS ID a um formulário. • Adicione um SYS ID a uma lista. **Perigo:** Modificar ou excluir um SYS ID resulta em dados inválidos ou perdidos.
Nome da tabela	Campo de cadeia de caracteres que permite selecionar uma tabela. Se você usar o tipo de campo **Nome** do campo, adicione esse tipo de campo e torne o **campo Nome do** campo dependente do campo Nome da **tabela**.
Hora	Hora específica. Armazenado no banco de dados como um campo de data/hora. Somente a parte de tempo deste campo é usada. **Nota:** Este campo sempre armazena a data como 1970-01-01, que não está dentro das datas do horário de verão (DST). Como resultado, a hora não é ajustada automaticamente para o horário de verão. Se um recurso personalizado usar a hora como hora de início, será responsabilidade do recurso ajustar o horário de verão, se necessário.
HTML Traduzido	Campo HTML que exibe diferentes traduções baseadas no idioma do usuário.
Texto Traduzido	Campo de texto que exibe diferentes traduções baseadas no idioma do usuário.
Verdadeiro/ Falso	Campo booliano que aparece como um número inteiro de um dígito, normalmente 1 (verdadeiro) ou 0 (falso).
URL	Campo de cadeia de caracteres que é um campo de URL clicável quando bloqueado. **Nota:** Na IU para celular, este campo aparece como um campo de texto de várias linhas. O campo é salvo como uma única linha, com as quebras de linha removidas.
Vídeo	Campo para carregar e incorporar vídeo.

Tradução automática

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

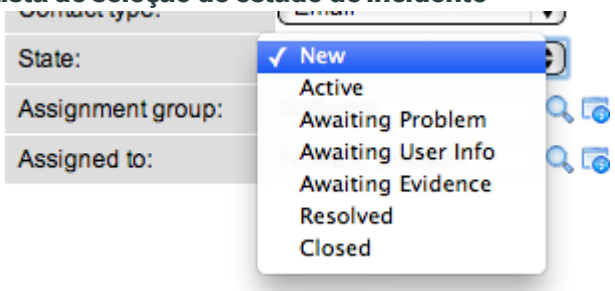
Tipo de Campo	Descrição
Wiki	Campo de cadeia de caracteres com um editor de texto Wiki interno que aceita uma versão simplificada da formatação de texto Wiki padrão.
Fluxo de trabalho	Campo de lista de seleção que exibe uma fase em um fluxo de trabalho.

Tipo de campo da lista de seleção

Uma lista de seleção é um tipo de campo que permite ao usuário selecionar em um conjunto predefinido de opções.

Os administradores podem definir as opções disponíveis e personalizar o comportamento e a aparência das listas de seleção.

Lista de seleção de estado de incidente



Nota:
As listas de seleção não oferecem suporte a um relacionamento um para muitos. Somente uma opção de uma lista de seleção pode ser selecionada de cada vez.

Segurança da lista de seleção

Você pode usar a função de segurança personalize_choices para permitir que não administradores modifiquem as opções de elementos de escolha em todas as tabelas.

Se um controle mais granular for desejado, você também pode criar uma ACL personalizada (regra de segurança) que rege a operação personalize_choices para um campo específico ou para todos os campos (. *) em uma tabela específica. No entanto, o acesso à operação personalize_choices em um campo específico não confere a capacidade de adicionar novas opções para esse campo.

Para poder criar novas opções para um campo específico, é necessária uma ACL que conceda acesso personalize_choices para esse campo. Por exemplo, para fornecer à função hris_admin a capacidade de personalizar somente o campo Categoria para artigos da base de conhecimento de Recursos Humanos, você precisa de uma ACL que conceda acesso personalize_choices à função hris_admin no campo Categoria da tabela Conhecimento (kb_knowledge).

Existem ACLs predefinidas que concedem ambos os tipos de acesso à função de segurança personalize_choices para todos os campos em todas as tabelas. A função de segurança personalize_choices também tem acesso de leitura, gravação e exclusão à tabela sys_choices. No entanto, esse acesso adicional não é necessário ao disponibilizar apenas a funcionalidade Personalizar opções de forma granular.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a serem associados a rótulos de opção para script

Ao escrever um script que faz referência a uma lista de seleção, você precisa saber o valor que está associado a cada opção.

Por exemplo, para verificar se o campo incident_state está ativo, você não pode usar a condição `current.incident_state == "active"` porque o valor associado à opção rotulada como **Active** é o número inteiro **2**. Em vez disso, você usaria a condição `current.incident_state == 2`.

O campo **Tipo** na entrada do dicionário da lista de seleção determina o tipo de dados dos valores.

Para determinar o valor associado a uma opção, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Mostrar lista**de seleção e localize a opção para a qual você precisa saber o valor.

Mostrar valores da lista de opções

Table ▲	Element	Language	Value	Label	Inactive	Sequence
incident	state	en	1	New	false	1
incident	state	en	2	Active	false	2
incident	state	en	3	Awaiting Problem	false	3
incident	state	en	4	Awaiting User Info	false	4
incident	state	en	5	Awaiting Evidence	false	5
incident	state	en	6	Resolved	false	6
incident	state	en	7	Closed	false	7

A opção **-- None --** pode não ter um registro sys_choice associado a ela. Um campo de lista de seleção definido como **-- Nenhum --** é avaliado para esses valores, dependendo do contexto do script conforme listado abaixo.

- Para scripts do lado do cliente, como client scripts: "" (cadeia de caracteres vazia)
- Para scripts do lado do servidor, como regras de negócios: "0" (cadeia de caracteres do número zero)

Tópicos relacionados

Dicionário do sistema

Valores inteiros para listas de seleção padrão

As opções fornecem quatro valores padrão.

Algumas listas de seleção comuns usam valores inteiros que não correspondem aos rótulos da cadeia de caracteres. Por exemplo, a tabela Problema usa esses valores padrão para o campo **Estado**.

Valores padrão do campo de estado

Valor	Rótulo
1	Em aberto
2	Erros conhecidos
3	Pendente 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.

Valores padrão do campo de estado

Valor	Rótulo
4	Encerrado/resolvido

Esses valores inteiros também são usados em várias regras de negócios padrão. Por exemplo, uma regra de negócios na tabela Incidente define o sinalizador ativo como falso quando o campo **Estado** muda para **7**, que é o valor padrão para **Encerrado**. Se você alterar os valores das opções de estado do Incidente, essa regra de negócio poderá não se comportar mais como desejado ou esperado.

Na tabela Incidente, os campos **Ativo**, **Estado**e **Estado do incidente** são afetados pelas seguintes regras de negócios padrão.

Regras de negócios padrão

Regra de negócios	Descrição
mark_closed (incidente)	Se o incident_state mudar para **7** (**Encerrado**), o campo **Ativo** será definido como falso
reabertura de incidente (incidente)	Se o incident_state for menor que **7** (**Encerrado**) e o campo **Ativo** for falso, o campo **Ativo** será definido como verdadeiro
marcar como encerrado (tarefa)	Se o estado mudar para **3** (**Encerrado concluído**) ou **4** (**Encerrado incompleto**), o campo **Ativo** será definido como falso
tarefa mais próxima (tarefa)	Se o sinalizador **Ativo** mudar de verdadeiro para falso e o estado não for **3** (**Encerrado concluído**) nem **4** (**Encerrado incompleto**), o estado será definido como **3** (**Encerrado concluído**)
reabridor de tarefas (tarefa)	Se o campo **Ativo** mudar de falso para verdadeiro e o estado for **3** (**Encerrado concluído**) ou **4** (**Encerrado incompleto**), o estado será definido como **1** (**Aberto**)

Nota:
Observe que essas regras de negócios não mudam incident_state com base em uma mudança no campo **Ativo** ou no campo **Estado**. Mudanças em incident_state direcionam os outros dois campos, e não o contrário.

Configurar valores de opção de campo de estado

Os campos de estado são um subconjunto dos campos de lista de seleção. Lembre-se das informações a seguir ao configurar valores de opção para o campo de estado.

- Use um valor negativo para adicionar um novo campo de estado ativo.
- Pesquise e analise as regras de negócios que usam um filtro de número de estado nos campos **Script** e **Condições**. Você pode usar a ferramenta de depuração para rastrear a ordem de execução da regra de negócio.
- Novos valores que representam estados inativos devem ter um valor acima de 8.

Você pode definir qualquer um dos seguintes atributos para um campo de estado configurando o dicionário. Se os atributos não estiverem definidos, o sistema usará

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 valores padrão. A API TaskStateUtil usa os seguintes atributos. Para obter mais informações sobre a API TaskStateUtil, consulte TaskStateUtil .

Atributos relacionados

Atributo	Definição
close_states	Lista delimitada por ponto e vírgula de valores de estado inativos, usada para identificar se a tarefa deve ser definida como ativa ou inativa. Este é um atributo necessário para usar a funcionalidade TaskStateUtil.
default_close_state	Atributo opcional para definir o valor do estado de fechamento padrão se você quiser definir regras de negócios que fecham automaticamente uma tarefa. O padrão é 3, normalmente Encerrado concluído se o atributo não estiver definido.
default_work_state	Atributo opcional para definir o valor do estado de trabalho padrão se você quiser definir regras de negócios que definem automaticamente uma tarefa como trabalho. O padrão é 2, normalmente Trabalho em andamento se o atributo não estiver definido.

Exemplos de modificação de estado

Siga estes exemplos para modificar os estados de incidentes e solicitações de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Listas de Seleção**.
2. Na parte superior da lista, crie um filtro de lista como o seguinte:
   - **Tabela**: incidente
   - **Elemento**: incident_state
3. Execute o filtro.

   Observe que o estado **Encerrado** tem um valor de **7** e o estado **Resolvido** tem um valor de **6**. Qualquer estado maior ou igual a **7** é considerado inativo. Portanto, você deve usar um número inteiro positivo maior que **7** se quiser adicionar um novo tipo de estado inativo. Use um valor negativo como **-1** ou **-2** se quiser adicionar um novo tipo ativo de campo de estado, como **Aguardando fornecedor**.
4. Navegue novamente para **Definição do Sistema** > **Listas de Seleção**.
5. Na parte superior da lista, crie um filtro de lista como o seguinte:
   - **Tabela**: change_request
   - **Elemento**: phase_state
6. Execute o filtro.

   Observe que o estado **Concluído** tem um valor de **8**. Qualquer estado maior ou igual a **8** é considerado inativo. Portanto, você deve usar um número inteiro positivo maior 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.

8 se quiser adicionar um novo tipo de estado inativo, como **Cancelado**. Use um valor negativo como **-1** ou **-2** se quiser adicionar um novo tipo ativo de campo de estado, como **Pendente**.

Solucionar problemas de estados de mudança e regras de negócio

As regras de negócios no sistema fazem suposições sobre os valores de estado. Você pode solucionar problemas de regras de negócios para ver a ordem em que elas são executadas e ver como isso afeta as mudanças feitas nos valores do campo de **estado**.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócios**.
2. Crie um filtro como este para exibir os scripts e as condições que pertencem ao incident_state resolvido de 6 ou ao valor de incident_state encerrado de 7:

   O campo **Script** contém 7 OU o campo **Condição** contém 7 OU o campo **Script** contém 6 OU o campo **Condição** contém 6 E o campo **Tabela** é incidente E o campo **Ativo** é verdadeiro.

O que Fazer Depois
Consulte Depurar regra de negócio para obter informações sobre como rastrear a ordem de execução da regra de negócio. Você pode clicar em **Depurar tudo**, resolver um incidente e verificar o rastreamento na parte inferior do formulário para observar a execução das regras de negócios. Esses exemplos de duas linhas mostram que o código de regra de negócio mark_closed é inserido ==> e encerrado <==.

```
==> 'mark_closed' on incident
<== 'mark_closed' on incident
```

Exibir definições da lista de seleção

A tabela Conjunto de opções [sys_choice_set] contém um registro para cada campo que usa uma lista de seleção.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_choices

Nota:
A função personalize_choices deve ser explicitamente concedida ao usuário; não pode ser uma ACL.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O registro do conjunto de opções está associado a um arquivo de aplicação, o que permite que os conjuntos de atualizações e o desenvolvimento da equipe rastreiem e transfiram todas as opções de um campo em um único registro de atualização.

Os valores da lista de seleção permitem um tamanho máximo de 40 caracteres. O intervalo de valores numéricos permitidos é [-999, 999].

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo da lista de seleção e selecione **Mostrar lista**de seleção.
   Para exibir outros valores de lista de seleção, modifique o filtro na parte superior da lista.

Tradução automática

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

Nota:
Quando você usa uma ACL para conceder personalize_choices em um campo específico, **Mostrar lista** de seleção não está disponível. Ele só estará disponível se você conceder explicitamente a função ao usuário. **Configurar opções** continua a aparecer, independentemente de ser uma ACL ou uma função de usuário explicitamente concedida.

2. Revise os itens na lista.

Aviso:
Não adicione novas opções à lista. Para adicionar novas opções a um campo de lista de seleção, use a opção **Configurar opções**.

Definir uma opção para uma lista de seleção

Você pode personalizar as opções disponíveis em uma lista de seleção.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_choices

Procedimento

1. Navegue até um formulário em que o campo aparece.
2. Se a lista de seleção depender de outro campo, insira o valor de opção do qual as opções dependem.

   Por exemplo, na tabela de incidentes, a **Subcategoria** depende da **Categoria**. Para personalizar quais opções de subcategoria estão disponíveis para a categoria de hardware, selecione **Hardware** no campo **Categoria**.

3. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar opções**.
4. Use a interface de caixa de listagem dupla para reorganizar a ordem, adicionar ou remover itens ou para criar novos itens.
5. Clique em **Salvar**.

   Para adicionar itens dinamicamente a uma lista de seleção, use o método `addOption` GlideForm.

Nota:
Algumas regras de negócios podem ser afetadas por mudanças nas opções da lista de seleção (por exemplo, estados de incidente padrão).

Reutilizar uma lista de seleção

Depois de definir um conjunto de valores de lista de seleção, você pode reutilizar os valores para outro campo em uma tabela diferente.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_choices

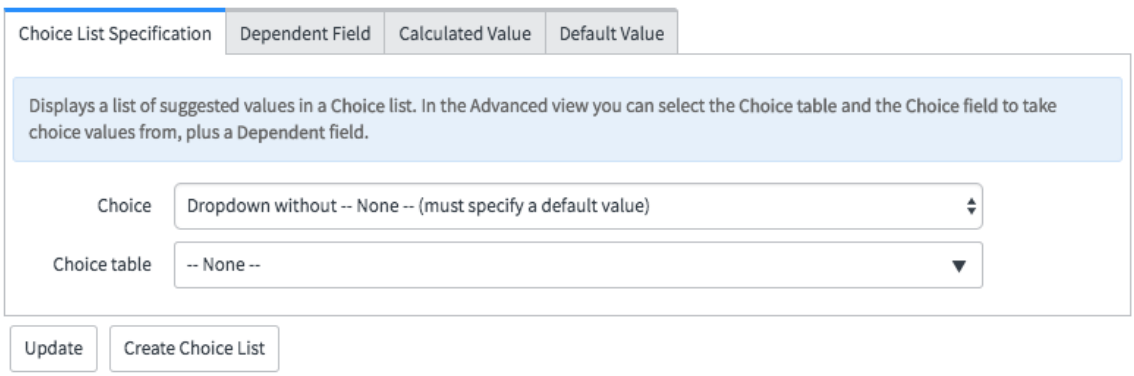
Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse em um campo de opção existente (Campo A) e selecione **Configurar opções**.
2. Adicione os valores desejados da lista de seleção na lista relacionada **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.

3. Para reutilizar os valores da lista de seleção para outro campo (Campo B) em uma tabela diferente, clique com o botão direito do mouse no rótulo do Campo B e selecione **Configurar dicionário**.
4. No campo **Tabela** de opções, selecione a tabela onde reside o Campo A.
5. No **campo Opção**, selecione Campo A.



6. Clique em **Atualizar**.

Os valores da lista de seleção definidos no Campo A são exibidos no Campo B. Quando você adiciona ou remove valores da lista de seleção no Campo A, essas mudanças também são refletidas no Campo B. Depois de especificar uma tabela de seleção e um campo de seleção, o campo não é mais usa a lista de seleção definida.

Remover a opção Nenhum de uma lista de seleção

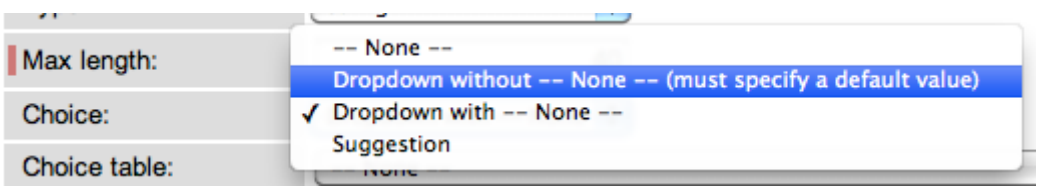
Você pode remover a opção **Nenhum** de uma lista de seleção se não for necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Procedimento

1. Navegue até um formulário em que o campo aparece.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
3. Altere o valor do campo **Opção** para **Menu suspenso sem -- Nenhum -- (é preciso especificar um valor padrão)**.



4. Certifique-se de que o campo **Padrão** esteja preenchido para determinar qual opção é exibida por padrão.

Nota:
Se o campo for dependente de outro campo, a opção **-- Nenhum --** permanecerá disponível.

Como alterar o valor de exibição Nenhum de uma lista de seleção

Você pode mudar o rótulo de exibição padrão da opção **Nenhum** para um campo de 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.

Antes de Iniciar

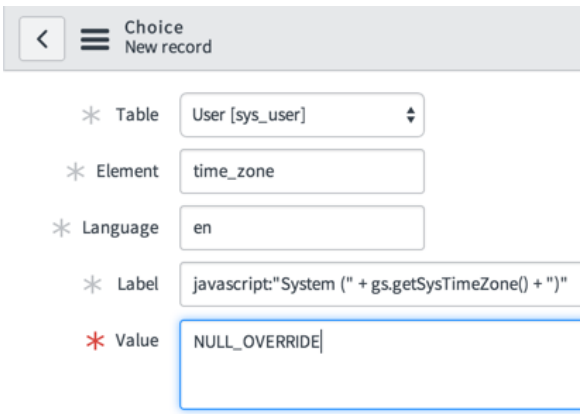
Função necessária: personalize_choices

Nota:
A função personalize_choices deve ser explicitamente concedida ao usuário; não pode ser uma ACL.

Procedimento

1. Navegue até um formulário no qual o campo aparece.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Mostrar lista**de seleção .
3. Clique em **Nova**.
4. Preencha o formulário.

Campos de formulário de escolha

Campo	Valor
Tabela	Selecione a tabela.
Elemento	Deixe o nome do campo que é preenchido automaticamente.
Idioma	Insira o código de idioma ISO para o rótulo.
Sequência	Deixe em branco. Este campo determina a ordem.
Inativo	Deixe em branco.
Rótulo	Insira o rótulo a ser exibido na lista de seleção. Você pode usar JavaScript, incluindo chamadas para inclusões de script, para definir o rótulo. Por exemplo, o rótulo JavaScript no exemplo a seguir muda o valor **-- Nenhum --** da lista de seleção de **Fuso horário** em um registro de usuário para usar o valor de fuso horário da instância. 
Valor	Insira NULL_OVERRIDE. **Nota:** Você deve inserir NULL_OVERRIDE como o valor ou o novo rótulo aparecerá além da opção **-- Nenhum --**.
Valor dependente	Deixe em branco.
Dica	Deixe 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	Valor
	Nota: Quando o tipo de campo for definido como **Lista (Lista do Glide)**, a dica não será exibida.

5. Clique em **Enviar**.

Excluir todas as opções da lista de seleção

Você pode excluir todas as opções de um campo de opção do registro do Conjunto de opções.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalizar

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar este método ao desenvolver uma nova aplicação e os requisitos de negócios mudarem. Se você estiver atualizando uma lista de seleção que já está em uso, considere desativar as opções que não são mais usadas para evitar conflitos com dados ou scripts existentes que podem depender das opções anteriores.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_choice_set.list` e pressione Enter.
2. Abra o registro do conjunto de opções para o campo.

   Por exemplo, para localizar o conjunto de opções para a subcategoria do incidente, filtre por **[Table] [is] [incident] AND [Element] [is] [subcategory]**.
3. Marque a caixa ao lado do registro do conjunto de opções a ser excluído e selecione **Excluir** na lista de seleção Ações abaixo da lista.
4. Clique em **Excluir** na janela de confirmação.
   Todas as opções do campo serão excluídas.

Criar uma lista de seleção para outro tipo de campo

Você pode criar uma lista de seleção para um campo com outro tipo, como um número inteiro, cadeia de caracteres ou campo de referência.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar esta configuração para padronizar a entrada de dados e limitar as opções disponíveis para um campo enquanto mantém o tipo de campo original.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra a entrada do dicionário para o 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:
Campos de referência com um grande número de registros na tabela de referência não podem ser convertidos para campos de opção. Um campo de referência com muitos registros será revertido para um campo de referência.

3. Altere o valor de **Opção** para **Menu suspenso com --- Nenhum ---** ou **Menu suspenso sem --- Nenhum --- (deve especificar um valor padrão)**.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
5. Clique **em Criar lista**de seleção.

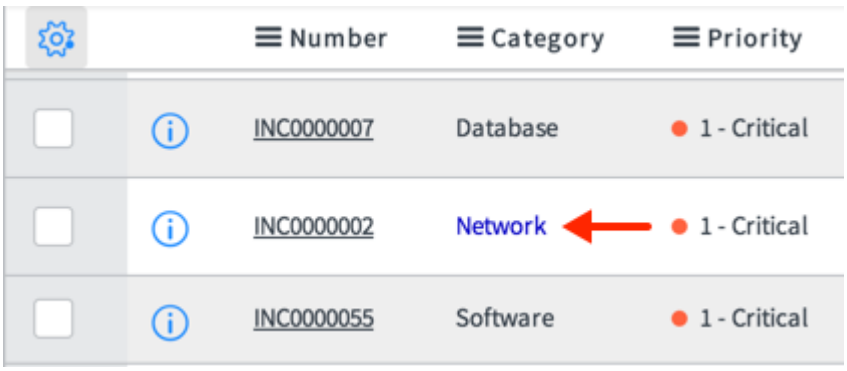
   - A lista relacionada **Opções** aparece no formulário de entrada do dicionário.
   - Se os registros na tabela contiverem dados para o campo, será criado um valor de lista de seleção para cada valor de campo exclusivo. Por exemplo, se houver três registros na tabela e cada registro tiver um valor exclusivo no campo, três opções serão criadas.
   - Se não houver dados no campo, um valor de lista de seleção de **-- Nova opção --** será criado.

Exibir valores de lista de seleção inválidos

Por padrão, os valores da lista de seleção inativos ou inválidos aparecem em texto azul em vez de preto. Você pode desabilitar o indicador de cor para escolhas inválidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No exemplo a seguir, a categoria **Rede** foi desativada, portanto, ela aparece em azul para registros que ainda contêm o valor inativo.



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Desmarque a caixa de seleção da propriedade **Exibir entradas da lista de seleção ausente**.

Adicionar opção de pesquisa a um campo de seleção

Adicione um campo de pesquisa a campos de opção que tenham uma longa lista de opções.

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.

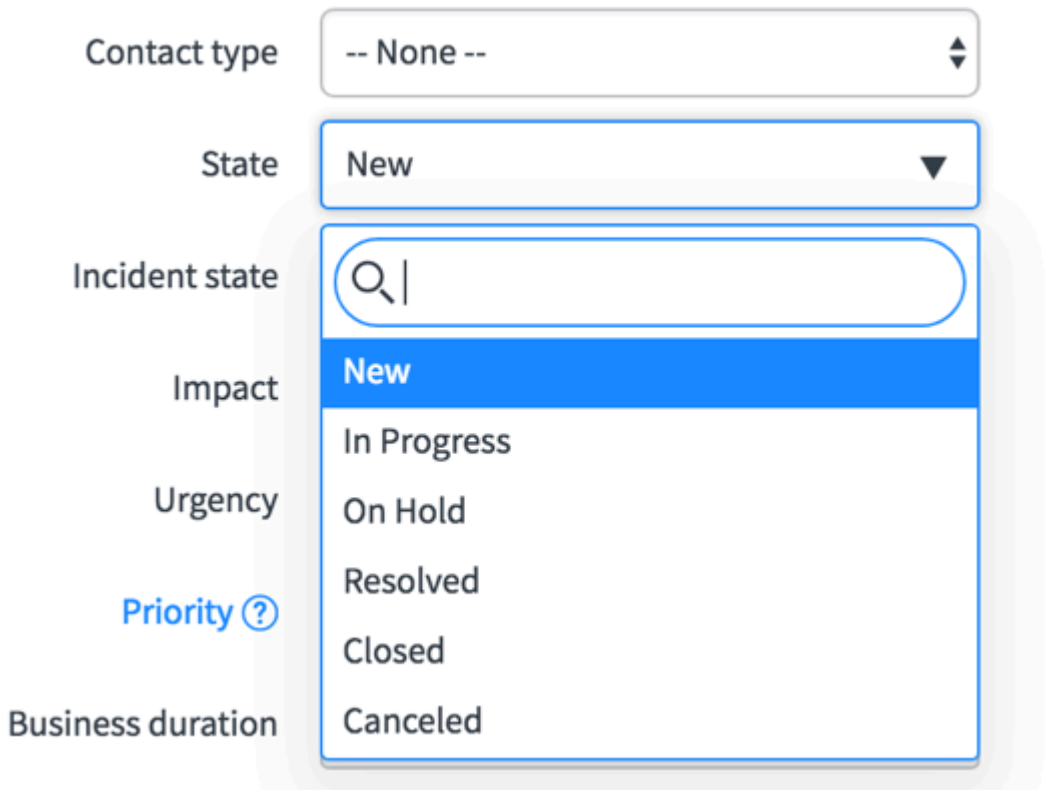
Procedimento

1. Navegue até um formulário que contém campos de opção.
   Por exemplo, incidente.
2. Em um campo de opção no formulário, por exemplo, Estado, clique com o botão direito do mouse no campo e selecione **Configurar dicionário**.
3. Alterne para a exibição avançada do formulário de entrada do dicionário usando o menu de contexto, navegando até **Exibição** > **Avançado**.
4. No campo Atributos, digite `is_searchable_choice=true`.
   Se houver outras entradas no campo de atributos, use uma vírgula para separar as entradas.
5. Atualize o formulário de entrada de dicionário e recarregue a página que contém a lista de seleção.

Resultado

A lista de seleção contém um campo de pesquisa que os usuários podem usar para filtrar a lista de opções.

Pesquisa do campo de opção



Tradução automática

Tipos de campo de condição

Um campo de condição especifica quando executar a lógica de negócios, como uma regra de negócios ou fluxo de trabalho.

Existem dois tipos de campo de condição.

Tipos de campo de condição

Tipo de campo de condição	Descrição
Cadeia de caracteres de condição	Um campo de texto que aceita uma declaração de condição JavaScript simples. O sistema valida a sintaxe da condição quanto à exatidão antes de uma atualização.

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

Tipo de campo de condição	Descrição
Condições	Um campo que adiciona um construtor de condição a um formulário. Os construtores de condição exigem a especificação de um campo dependente cujos valores o sistema usa para exibir opções da lista de seleção. Normalmente, o campo dependente é o campo **Tabela**.

O sistema avalia os dois tipos de campo de condição para determinar se as condições são verdadeiras ou falsas. Quando verdadeiro, o sistema executa a lógica de negócios. Quando falso, o sistema ignora a lógica de negócios.

Para encontrar atributos de dicionário que afetam os campos de condição, consulte Atributos do dicionário.

Adicionar a contagem de condição a um campo de condição

O widget de contagem de condição pode ser ativado em campos de condição para exibir uma visualização dos registros que atenderiam ao conjunto atual de condições. Para campos em que a contagem de condição está ativada, o número de registros que correspondem às condições será exibido automaticamente. A contagem será atualizada se o campo do qual o campo de condição depende, como Tabela, for alterado. Se o campo Tabela for deixado em branco, o widget ficará oculto.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

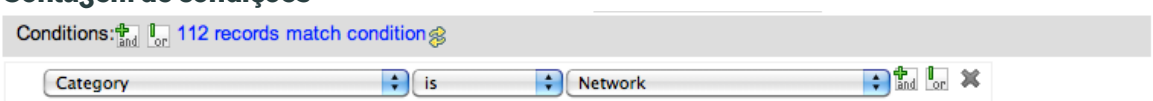
Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
2. Adicione `show_condition_count=true` ao campo **Atributos**.
3. Enviar.

Resultado

Neste exemplo, uma condição é executada na tabela Incidente para procurar incidentes em que **Categoria** é **Rede**:

Contagem de condições



A lista mostra que há 112 registros com **Rede** como sua categoria.

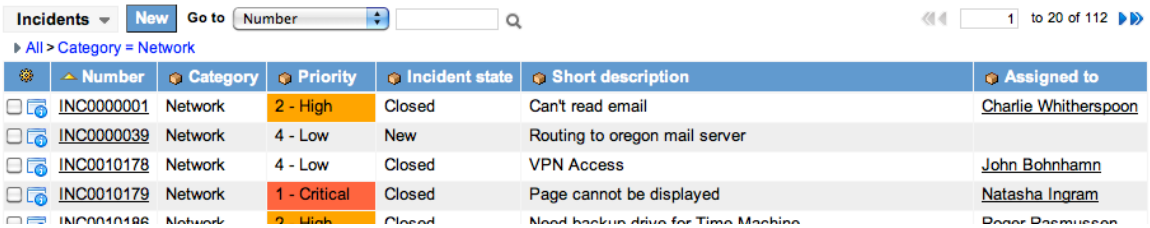
Para atualizar a visualização, clique no ícone atualizar contagem (ícone).

Para exibir detalhes dos resultados, clique no número de registros para abrir a exibição de lista dos resultados:

Tradução automática

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

Resultados da contagem de condições



Number	Category	Priority	Incident state	Short description	Assigned to
INC0000001	Network	2 - High	Closed	Can't read email	Charlie Whitherspoon
INC0000039	Network	4 - Low	New	Routing to oregon mail server	
INC0010178	Network	4 - Low	Closed	VPN Access	John Bohnhamn
INC0010179	Network	1 - Critical	Closed	Page cannot be displayed	Natasha Ingram

Atualizar um campo de condições para usar o construtor de condições v2

Em IU principal, você pode atualizar um campo de condições para exibir o construtor de condição versão 2.

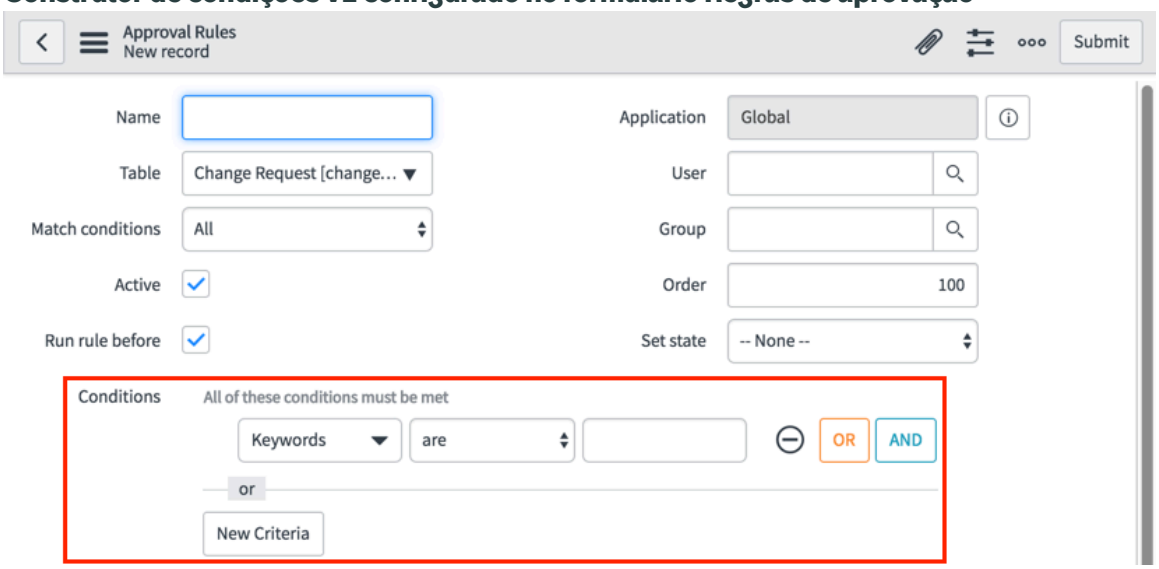
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você adiciona um atributo de dicionário ao campo Condições para habilitar o construtor de condição versão 2 (v2).

Construtor de condições v2 configurado no formulário Regras de aprovação



Procedimento

1. Abra o formulário com o construtor de condição para configurar.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo **Condições** e clique em **Configurar dicionário**.
3. No campo **Atributos**, insira `condition_builder=v2`.
   Se houver atributos, adicione esta cadeia de caracteres no final separada por uma vírgula.
4. Clique em **Atualizar**.
   O formulário é recarregado com a versão v2 do construtor de condição.

Tipo de campo de banco de dados

Vários tipos de campo estão disponíveis no sistema.

Esta tabela mostra os tipos de campo e os tipos de banco de dados MySQL correspondentes. Normalmente, não é necessário executar nenhuma ação no nível do banco de dados. Para saber mais sobre como mudar um tipo de campo, consulte Dicionário 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.

Tipos de campo de banco de dados

Tipos de campo	Opções	Tipo de XML do dicionário	Tipo de banco de dados MySQL
Cadeia de caracteres	pequeno	Cadeia de caracteres	VARCHAR(40)
Cadeia de caracteres	médio	Cadeia de caracteres	VARCHAR(100)
Cadeia de caracteres	grande	Cadeia de caracteres	TEXTO MÉDIA
Cadeia de caracteres	extragrande	Cadeia de caracteres	TEXTO MÉDIA
Decimal		decimal	Instâncias decimais (15,2) mais antigas podem ter (12,2)
Inteiro		inteiro	Inteiro
Verdadeiro-Falso		booliano	TINYINT(1)
Data		glide_date	DATA
Date/Time		glide_date_time	DATA/HORA
Hora		glide_time	DATA/HORA
Duração		glide_duration	DATA/HORA
Escolha		Cadeia de caracteres	VARCHAR(40)
Sugestão		Cadeia de caracteres	VARCHAR(40)
Diário		registro	TEXTO MÉDIA
Referência	<reference table>	referência	VARCHAR(32)
Lista		glide_list	TEXTO MÉDIA
Url		url	TEXTO MÉDIA
Imagem		user_image	VARCHAR(40)
Prazo		due_date	DATA/HORA

Nota:
Um exemplo de tipos de opção é o seguinte:

- Um campo de cadeia de caracteres definido na plataforma com um tamanho máximo de 40 caracteres → VARCHAR(40).
- Um campo de cadeia de caracteres definido na plataforma com um tamanho máximo de x, em que x = 41 a 255 caracteres, inclusive → VARCHAR(x) [exemplos: a cadeia de caracteres 42 é VARCHAR(42) e a cadeia de caracteres 211 é VARCHAR(211)].
- Um campo de cadeia de caracteres definido na plataforma com um tamanho máximo de 256 e para cima → MÉDIA 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.

Tipos de dados de entrada de dicionário

Você só pode alterar o tipo de dados de uma entrada do dicionário quando a mudança não resulta em perda de dados. Use as diretrizes a seguir para alterar o tipo de dados de uma entrada do dicionário.

Mudanças de tipo de dados válidas

Condição	Restrições
O campo está vazio em todos os registros da tabela.	Nenhum. Você pode converter um campo vazio de qualquer tipo de dados em outro sem restrição.
A tabela contém dados existentes para o campo.	Você só pode converter entre tipos de dados lógicos que são mapeados para o mesmo tipo de dados físicos no banco de dados. Por exemplo, você pode converter uma *duração de glide* em uma *data/hora* de glide, já que os dois tipos de dados lógicos são mapeados para o tipo de dados físico DATETIME no banco de dados.
O campo é um campo de cadeia de caracteres que você está convertendo em outro tipo de campo de cadeia de caracteres.	Você pode alternar entre os tipos de dados baseados em cadeia de caracteres, desde que as mudanças de tamanho não causem perda de dados por truncamento. Por exemplo, você pode mudar de um tipo de banco de dados MÉDIO para um tipo de banco de dados VARCHAR(100) se nenhum dos dados existentes for maior que 100.
O campo é um campo de cadeia de caracteres que você está convertendo em um ID exclusivo (GUID).	Você só poderá converter um campo de cadeia de caracteres em GUID se todos os dados existentes no campo já forem valores de **SYS ID**.
O campo é um campo GUID que você está convertendo em um campo de cadeia de caracteres.	Nenhum. Você pode converter um campo GUID em um campo de cadeia de caracteres sem restrição.

Campo de ID do documento

Você pode criar campos de ID de documento para fazer referência a qualquer registro em qualquer tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em comparação, um campo de referência faz referência a um registro em uma tabela específica. Para fazer referência a registros de qualquer tabela, dois campos precisam trabalhar juntos: um para armazenar a referência da tabela e outro para armazenar a referência do registro.

Você pode selecionar o tipo de ID de documento ao criar um novo campo.

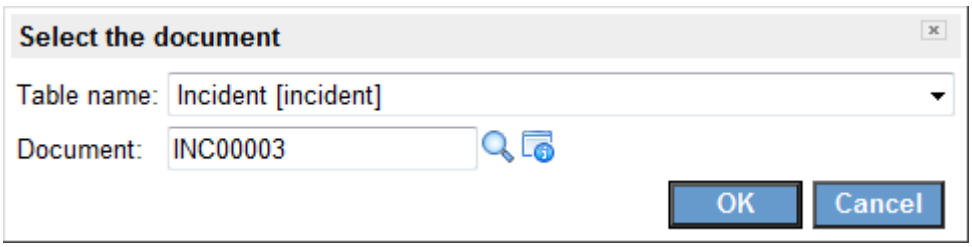
Procedimento

1. Navegue até a exibição de formulário da tabela.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
3. Crie um campo para armazenar o nome da tabela e clique em **Adicionar**.
   - **Nome**: qualquer rótulo (por exemplo, Tabela de modelo)
   - **Tipo**: 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.

4. Crie um campo para armazenar a referência do registro e clique em **Adicionar**.
   - **Nome**: rótulo do campo de ID do documento (por exemplo, ID do modelo)
   - **Tipo**: ID do documento
5. Clique em **Salvar**.
6. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Dicionário**.
7. Abra a entrada do dicionário para o campo ID do documento.
8. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
9. No campo **Dependente**, insira o nome da coluna do campo de referência da tabela (por exemplo, u_model_table).
10. **Opcional:** Em **Atributos**, adicione o atributo de dicionário `show_all_tables` para exibir tabelas do sistema.
11. Clique em **Atualizar**. Quando os usuários clicam na pesquisa de referência do campo ID do documento, é exibida uma caixa de diálogo que permite que eles selecionem a tabela e, em seguida, o registro. O sys_id do registro selecionado é armazenado no campo de ID do documento e o nome da tabela é armazenado no campo de referência da tabela.
12. **Opcional:** Configure o formulário para remover o campo de referência da tabela.



Tópicos relacionados

Configuração do layout do formulário

Atributos do dicionário

Campo da função

Crie campos de função e scripts na Now Platform para executar transformações e cálculos comuns de banco de dados.

Campos regulares armazenam um valor no banco de dados. Em vez de armazenar dados, um campo de função exibe os resultados de uma consulta de banco de dados. Os campos de função não têm uma coluna de banco de dados associada. Em vez disso, os campos de função geram um valor com base em cálculos simples de outros campos e constantes. Eles podem ser usados como qualquer outro campo no sistema: em formulários, listas, condições de consulta, relatórios e assim por diante.

Aviso:
Um campo de função que faz referência a outro campo de função na função resultará em um erro. Os campos de função não contêm dados ou são avaliados em tempo de execução.

Example: Caso de uso

Você deseja identificar todos os incidentes com uma descrição resumida provavelmente inútil de menos de 10 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.

Em vez de consultar todos os registros para determinar qual registro atende a determinados critérios, crie um campo de função ou script de função que recupere somente os registros que atendem aos critérios.

Para um cálculo simples, é melhor usar um campo de função ou script de função em vez de armazenar um valor calculado. O valor é sempre calculado na recuperação. Outro benefício do uso de campos de função é que o servidor de banco de dados executa a transformação em vez do nó da aplicação.

Campos de função versus campos calculados

Os valores dos campos calculados são armazenados no banco de dados. Os valores dos campos de função ou dos scripts de função não são armazenados no banco de dados, mas são calculados no momento da recuperação. Os valores do campo de função são sempre atualizados.

Campos de função versus regras de negócio

Use campos de função ou scripts quando a lógica de negócios for baseada em uma transformação simples de um ou mais campos existentes. Os campos de função e os scripts permitem implementar a lógica de negócios sem armazenar e manter o resultado de uma transformação.

Campos de função versus filtros, cadeias de caracteres de consulta e Rhino

Em vez de chamar o Rhino para executar transformações de cadeia de caracteres, você pode usar um campo de função ou script de função para executar as transformações para você. Os campos de função e os scripts de função são mais eficientes e resultam em valores atualizados que não precisam ser armazenados ou mantidos.

Limitações do campo de função

Como os cálculos do campo de função não são armazenados no banco de dados, algumas operações não são relevantes.

- Os campos de função não podem ser auditados ou indexados diretamente.

  Nota:
  Para indexar um campo de função como se fosse um campo normal, certifique-se de que os campos individuais usados pela função sejam indexados. Ou, para obter o melhor desempenho, certifique-se de que haja um índice composto que inclua todos os campos usados na função.

- Os campos de função não podem ser criptografados, pois o valor de um campo de função nunca é armazenado no banco de dados.
- Os campos de função não podem ser convertidos em campos regulares ou vice-versa.
- Os campos de função que você cria na IU de relatório não são compatíveis com a referência com pontos. Para obter mais informações, consulte Configurar campos de função em relatórios .
- A segurança é avaliada nos componentes da função e no valor calculado do campo. Quando usadas em visualizações, as seções que contêm informações que o usuário não tem permissão para ver são ocultadas do usuário.
- Os nomes das funções de campo devem ser 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.

Definição de funções da plataforma

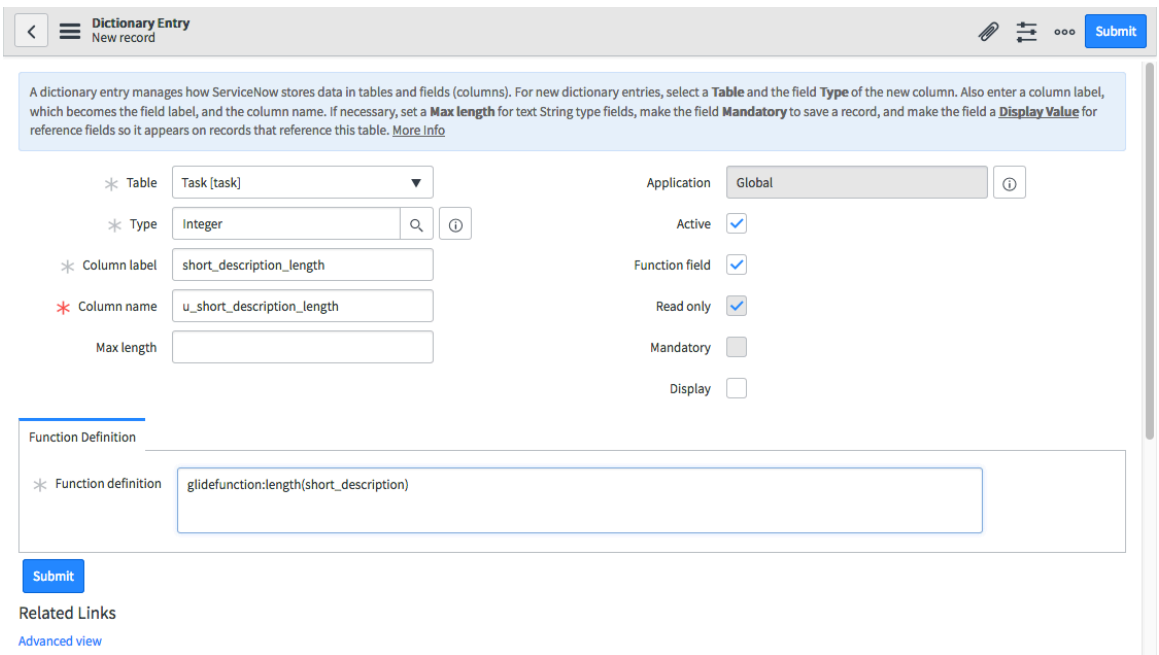
As funções de plataforma podem ser definidas de duas maneiras:

1. Use as seguintes interfaces de programação de aplicações (APIs) para criar e usar funções em um script.

APIs de função

APIs	Descrição
GlideDBFunctionBuilder com escopo	Construa a função para executar uma operação SQL.
GlideRecord - addFunction(função de objeto)	Aplique a função a um GlideRecord.
GlideDBFunctionCaseBuilder - Global	Criar declarações de caso.

2. Crie um campo que contenha a definição da função, conforme mostrado no exemplo a seguir.



Marque a caixa de seleção **Campo de função** no formulário Entrada de dicionário [sys_dictionary]. Esta ação especifica que o campo executa uma função em vez de armazenar um valor.

operações glidefunction

Os campos de função podem executar as seguintes operações usando a `função glide: <operation>` sintaxe. Ao fornecer um campo como um argumento, você pode fazer referência com pontos para campos relacionados. Por exemplo, `cmdb_ci.name`.

Nota:
O tipo de campo de função deve ser compatível com o tipo de retorno da função do glide. Por exemplo, inteiro, longint, cadeia de caracteres e assim por diante. Se o tipo retornado não puder ser convertido para o tipo de dicionário, você obterá exceções.

Tradução automática

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

Operações de campo de função

Operação	Descrição	Exemplo
`adicionar ()`	Usa dois campos numéricos como entrada, adiciona-os e retorna os resultados como o valor do campo. Esta função também obtém valores numéricos para qualquer uma das entradas. Coloque valores numéricos entre aspas simples ou duplas.	`glidefunction:add(child_incidents, parent_incident)` Retorna 6 se o incidente tiver cinco incidentes secundários e um incidente primário. Tipos de retorno possíveis: Decimal, Número de ponto flutuante, Número inteiro grande, Número inteiro
`aglutinar ()`	Usa qualquer número de campos separados por vírgulas como entrada e retorna o primeiro valor não vazio.	`glidefunction:coalesce(closed_at, resolved_at, sys_updated_on)` Se o valor de closed_at estiver vazio, a função retornará o valor de resolved_at. Se o valor de resolved_at também estiver vazio, a função retornará o valor de sys_updated_on. Tipo de retorno: texto
`concat()`	Usa qualquer número de constantes e campos separados por vírgula como entrada, concatena a entrada e retorna apenas uma cadeia de caracteres como um valor de campo.	`glidefunction:concat(incident_number, '/', short_description)` Retorna "INC0001 / Meu cliente precisa de um novo laptop". se o valor do campo de número for "INC0001" e o short_description for "Meu cliente precisa de um novo laptop". Tipo de retorno: texto
`datedif()`	Usa dois campos de data/hora como entrada, calcula a diferença entre as datas em dias, minutos e segundos e retorna os resultados como o valor do campo de duração.	`glidefunction:datedimp(closed_at, sys_created_on)` Retorna a duração de um incidente da data de criação até a data de encerramento. Resultado de exemplo: 10 dias, 8 horas 23 minutos e 11 segundos Tipo de retorno: duração
`diadasemana()`	Usa dois argumentos: um campo de data e uma constante de `"1"` (a	`glidefunction:dayofweek(resolved_at, '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.

Operações de campo de função

Operação	Descrição	Exemplo
	semana começa no domingo) ou `"2"` (a semana começa na segunda-feira). Retorna os resultados como um valor inteiro que representa o dia da semana. A função `dayofweek()` usa datas UTC, mas ajusta os valores de comparação com base no fuso horário da instância.	Se resolved_at ocorrer em uma quarta-feira, retornará 4 se o número inteiro for 1 e retornará 3 se o número inteiro for 2. Tipo de retorno: número inteiro
`distância_espira()`	Usa dois locais e retorna a distância entre eles em metros.	• `glidefunction:istance_sphere('-0.18 '51.473584', '80.206458', '25.767242')` Retorna a distância entre os dois conjuntos de pares de longitude e latitude. • `glidefunction:istance_sphere(u_loca '80.206458', '25.767242')` Retorna a distância entre o campo de ponto geográfico u_location e as coordenadas de longitude e latitude. • `glidefunction:istance_sphere(locati location2)` Retorna a distância entre os campos de ponto geográfico location1 e location2. • `glidefunction:divide(istance_sphere '-0.189937', '51.473584'), '1000')` Retorna a distância entre o campo de ponto geográfico location1 e Londres em quilômetros. Tipo de retorno: decimal
`dividir ()`	Usa dois campos numéricos como entrada, divide o primeiro pelo	`glidefunction:divide(u_num2,u_num1)` Retorna 5 se num2 = 10 e num1 = 2.

Tradução automática

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

Operações de campo de função

Operação	Descrição	Exemplo
	segundo e retorna os resultados como o valor do campo. Esta função também obtém valores numéricos para qualquer uma das entradas. Coloque valores numéricos entre aspas simples ou duplas.	Tipos de retorno possíveis: Decimal, Número de ponto flutuante, Número inteiro grande, Número inteiro
`maior ()`	Usa dois ou mais valores como entrada e retorna o maior valor da lista de argumentos.	`glidefunction:greatest(10,100,1000)` Retorna 1000 Tipos de retorno numérico possíveis: Decimal, Número de ponto flutuante, Número inteiro grande, Número inteiro Esta função também funciona com campos de data e cadeia de caracteres.
`menos ()`	Usa dois ou mais valores como entrada e retorna o valor mais baixo da lista de argumentos.	`glidefunction:least(10,100,1000)` Retorna 10 Tipos de retorno numérico possíveis: Decimal, Número de ponto flutuante, Número inteiro grande, Número inteiro Esta função também funciona com campos de data e cadeia de caracteres.
`comprimento ()`	Usa um campo de cadeia de caracteres como entrada, calcula o tamanho do campo em caracteres e retorna os resultados como um valor de campo.	`glidefunction:length(short_descriptio` Retorna 37 se short_description = "Esta aplicação está realizando um teste". Tipo de retorno: número inteiro
`multiplicar ()`	Usa dois campos de número como entrada, executa a multiplicação e retorna os resultados como um valor de campo. Esta função também obtém valores numéricos para	`glidefunction:multiply(u_num1, u_num2)` Retorna 48 se num1 = 8 e num_2 = 6.

Tradução automática

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

Operações de campo de função

Operação	Descrição	Exemplo
	qualquer uma das entradas. Coloque valores numéricos entre aspas simples ou duplas.	Tipos de retorno possíveis: Decimal, Número de ponto flutuante, Número inteiro grande, Número inteiro
`posição ()`	Usa dois campos de texto ou dois campos de texto e um número inteiro como entrada. Um ou ambos os campos de texto também podem ser cadeias de caracteres. **1.** Retorna a posição da primeira ocorrência da cadeia de caracteres do primeiro campo de texto no segundo. **2.** Se um número inteiro for especificado, esta função retornará a posição do segundo campo de texto após a posição do número inteiro. Retorna 0 se o primeiro campo de texto não estiver presente no segundo (após a posição do número inteiro, se especificado).	• `glidefunction:position('e',short_de` Se o valor do campo short_description for "Este computador está executando uma atualização", retornará 12. • `glidefunction:position('e',short_de` Se o valor do campo short_description for "Este computador está executando uma atualização", retornará 19. Tipo de retorno: número inteiro
`substring()`	Usa um campo de texto e dois números inteiros como entrada. Retorna a primeira instância de uma cadeia de caracteres que começa na posição do primeiro número inteiro e tem o tamanho do segundo.	`glidefunction:substring(short_descrip '7', '2')` Se o valor do campo short_description for "Vamos para a loja", retornará "ir". Tipo de retorno: texto
`subtrair ()`	Usa dois campos numéricos como entrada, subtrai o segundo do primeiro e retorna o resultado como o valor do campo. Esta função também obtém valores numéricos para qualquer uma das entradas. Coloque valores numéricos entre aspas simples ou duplas.	`glidefunction:subtract(u_num1, u_num2)` Retorna 2 se num1 = 8 e num_2 = 6. Tipos de retorno possíveis: Decimal, Número de ponto flutuante, Número inteiro grande, Número inteiro

Tradução automática

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

Criar um campo de função para executar funções de banco de dados

Crie um campo que exiba os resultados de uma função de banco de dados, como uma operação matemática, cálculo de tamanho de campo ou cálculo de dia da semana. Teste em uma instância de subprodução antes de implantar em uma instância de produção.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary ou admin.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **o campo Função**.
4. Preencha esses campos no formulário.

Campos para campos de função

Campo	Descrição
Tabela	Tabela à qual o campo de função é adicionado.
Tipo	Especifica o tipo de campo: cadeia de caracteres, número, data e assim por diante.
Rótulo da coluna	Define o rótulo da coluna.
Nome da coluna	Define o nome da coluna. Criado automaticamente com base no **Rótulo da coluna**.
Comprimento máximo	Define o tamanho máximo do valor de retorno.
Campo da função	Se selecionado, cria um campo que exibe os resultados de uma função de banco de dados, como uma operação matemática, cálculo de tamanho de campo ou cálculo de dia da semana. Depois que o novo registro de função for salvo, você não poderá desmarcar a caixa de seleção para tornar o campo um campo regular.
Definição de função	Define a função que o campo executa. Inicia com `glidefunction:`, seguido pela operação a ser realizada (por exemplo, `concat`), seguida pelos parâmetros da função. As constantes devem ser colocadas entre aspas simples. Por exemplo, a definição de função a seguir cria um campo que mostra a descrição resumida, seguida por um espaço e pelo nome do solicitante: `glidefunction:concat(short_description, ' ', caller_id.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	Descrição
	Nota: Os parâmetros de função oferecem suporte à referência com pontos. Consulte Dot-walking to data in related tables .

5. Clique em **Enviar**.
   Você retorna para a tabela Entrada de dicionário [sys_dictionary].
6. Navegue até a tabela à qual você adicionou o campo de função.
7. Adicione o campo de função à lista.
   Consulte Configure items on forms or in lists using a list collector .

Resultado

Use o campo de função como qualquer outro campo. Por exemplo, adicione-o a um formulário, use-o em um filtro ou no construtor de condição.
Se a definição da função for inválida, em vez do valor esperado, você receberá a mensagem **Função inválida** se o campo da função for um campo do tipo cadeia de caracteres ou um valor vazio para outros tipos de campo.

Tipo de campo de ponto geográfico

O tipo de dados de ponto geográfico armazena coordenadas de longitude e latitude.

Você pode armazenar coordenadas de longitude e latitude adicionando um campo de tipo de dados de ponto geográfico a qualquer tabela. Por exemplo, você pode definir um campo de ponto geográfico para armazenar um par de longitude e latitude para ajudar os técnicos a encontrar a localização de uma peça em um depósito.

Você pode calcular a distância entre os pontos geográficos usando o standing_sphere() em um campo de função e usá-lo para ordenar registros em uma lista com base na distância do depósito. Por exemplo:

```
glidefunction:distance_sphere(geopointField1, geopointField2)
```

Consulte Campo da função.

Os valores dos pontos geográficos estão no formato de longitude, latitude, em que:

- A longitude e a latitude são restritas a seis casas decimais de precisão. Por exemplo, "80.206458", "25.767242".
- O intervalo de longitude é [-180, 180].
- O intervalo de latitude é [-90, 90].
- Os valores inseridos fora dos intervalos de longitude ou latitude são normalizados para valores dentro de seus respectivos intervalos.

Tipo de campo HTML

O editor de HTML fornece a funcionalidade WYSIWYG (o que você vê é o que você obtém) e a edição do modo de origem HTML. Os administradores podem personalizar algumas das funcionalidades associadas aos campos HTML.

Os editores de HTML disponíveis dependem da sua versão da IU.

Tradução automática

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

Suporte de IU para editores de HTML disponíveis

Editor de HTML	Suporte de IU
TinyMCE versão 5	IU principal, IU15
htmlArea (legado)	Suporte básico em IU principal

Artigos de conhecimento, descrições de item do catálogo de serviços, documentação de versão e blocos de conteúdo HTML são exemplos comuns de campos HTML.

Nota:
O editor TinyMCE não oferece suporte à conversão de formas do Microsoft Word em HTML.

Embora os campos HTML possam ser adicionados a formulários divididos, os campos HTML não se destinam a este uso e podem se comportar de forma inesperada devido à largura limitada disponível em formulários de painel dividido.

Se a acessibilidade estiver habilitada, um ícone de ajuda aparecerá com o campo HTML. O ícone de ajuda indica como usar chaves para acessar e sair da barra de ferramentas do campo HTML.

Configurar um editor de campo para o campo HTML

Você pode configurar campos HTML para usar o TinyMCE ou o editor HtmlArea legado. Este editor fornece melhor estabilidade e mais funções de edição do que o editor htmlArea legado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem duas opções para editores de HTML.

- TinyMCE: um campo O que você vê é o que você obtém (WYSIWYG) que exibe o texto como os leitores o veriam na tela. TinyMCE é o editor padrão.
- htmlArea: o editor legado, que oferece uma interface WYSIWYG mais básica, bem como um modo que mostra somente a marcação HTML.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Localize a propriedade chamada **Editor de campo HTML a ser usado** (`glide.ui.html.editor`).
3. Selecione **TinyMCE** ou **htmlArea**.
4. Clique em **Salvar**.

Configurar a barra de ferramentas HTML

Quando os campos HTML são configurados para usar o Editor de HTML, siga este procedimento para configurar quais botões estão disponíveis na barra de ferramentas.

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. Atualize as opções da barra de ferramentas do seu editor de campo HTML preferido.

Opção	Descrição
Barra de ferramentas htmlArea	**a.** Navegue até a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] inserindo `sys_properties.list` no navegador de aplicações. **b.** Na coluna **Nome**, pesquise `glide.ui.html.toolbar`. **c.** Selecione a propriedade **glide.ui.html.toolbar**.
TinyMCE	**a.** Navegue até a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] inserindo `sys_properties.list` no navegador de aplicações. **b.** Na coluna **Nome**, pesquise `glide.ui.html.editor.v5.toolbar`. **c.** Selecione a propriedade **glide.ui.html.editor.v5.toolbar**.

2. No campo **Valor**, insira ou remova botões de cada barra de ferramentas como uma lista separada por vírgulas sem espaços.
   Para a barra de ferramentas TinyMCE, use os botões a seguir. Use uma barra vertical ("|") para adicionar um separador de seção.

Opções do botão TinyMCE

Finalidade do botão	Nomes de botões aceitos
Formatação	novodocumento, negrito, itálico, sublinhado, tachado, justificar à esquerda, justificarcentro, justificardireito, justificar completo, formatselect, fontselect, fontsizeselect, lista de touros, lista de números, recuo, recuo, blockquote, forecolor, removeformat, backcolor, sub, sup
Funções de tabela	tabelacontroles
Edição	recortar, copiar, colar, colar texto, pesquisar, substituir, desfazer, refazer
Funções estendidas	vincular, desvincular, limpar, código, hr, visualaid, charmap, imagem, mídia, visualizar, tela cheia (não compatível com o Internet Explorer)

Para a barra de ferramentas htmlArea, use os botões a seguir. Use o **separador** para adicionar um separador de seção.

Tradução automática

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

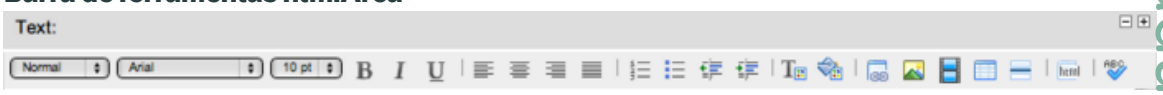
Opções do botão htmlArea

Finalidade do botão	Nomes de botões aceitos
Formatação	formatblock, nomedafonte, tamanhodafonte, negrito, itálico, sublinhado, justificar à esquerda, justificarcentro, justificardireita, justificarcompleto, inserirlistaordenada, inserirlistaordenada, recuar, recuar, forecolor, hilitecolor
Edição	copiar, colar, desfazer
Funções estendidas	createlink, inserir regrahorizontal, inserir imagem, inserir vídeo, inserir tabela, modo html

3. Selecione **Atualizar**.

Barra de ferramentas do TinyMCE

Barra de ferramentas htmlArea



Configurar TinyMCE para permitir marcadores obsoletos

Você pode definir um atributo de dicionário em um campo TinyMCE para permitir o uso de marcadores HTML obsoletos, como <b> e <i>. Por padrão, o TinyMCE usa os marcadores e para formatação em negrito e itálico.

Antes de Iniciar

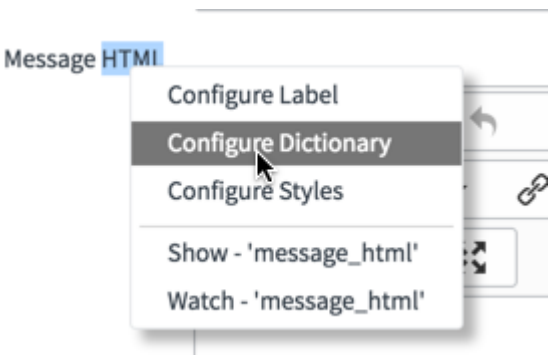
Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de definir o atributo de dicionário, use a exibição de código para inserir manualmente marcadores obsoletos. O editor não valida nenhum marcador inserido manualmente, por exemplo, se você digitar um caractere incorreto.

Procedimento

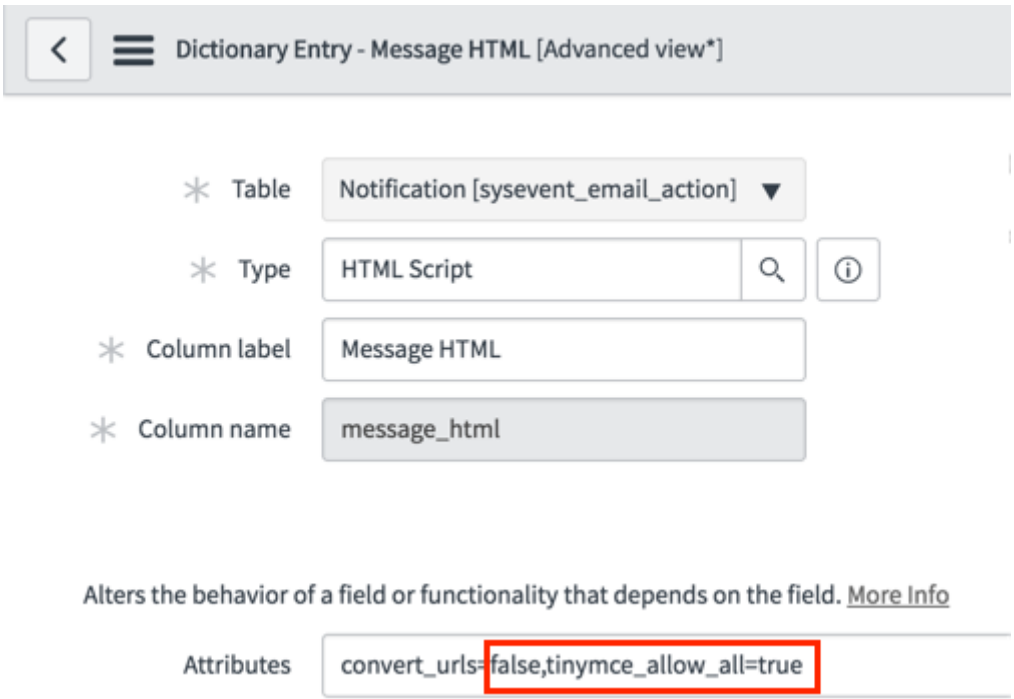
1. Navegue até o formulário com um campo HTML que usa TinyMCE.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo HTML e selecione **Configurar dicionário**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campo **Atributos**, insira `minúsculomce_allow_all=true`, separado por uma vírgula, se necessário. Se outros atributos já estiverem listados, use uma vírgula como separador.



4. Clique em **Atualizar**.

Configurar TinyMCE para permitir JavaScript em URLs

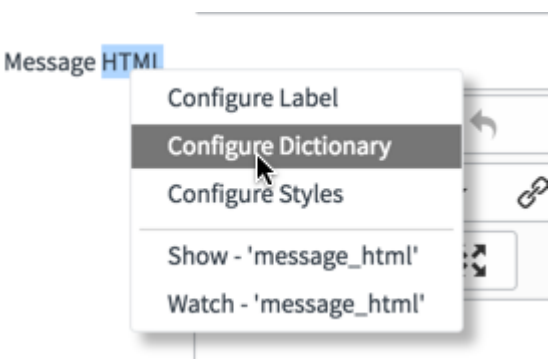
Você pode definir um atributo de dicionário em um campo TinyMCE para permitir o uso de JavaScript em um URL.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

Procedimento

1. Navegue até o formulário com um campo HTML que usa TinyMCE.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo HTML e selecione **Configurar dicionário**.



3. No campo **Atributos**, insira `minúsculomce_allow_script_urls=true`, separado por uma vírgula, se 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.

Se outros atributos já estiverem listados, use uma vírgula como separador.

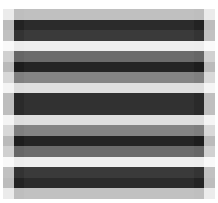
4. Clique em **Atualizar**.

Ícones de formatação para os editores de campo HTML

A tabela de formatação exibe como controlar a forma como o texto aparece.

A tabela a seguir exibe os ícones que estão disponíveis nos editores TinyMCE e htmlArea. Nomes marcados com um asterisco (*) não estão disponíveis com o editor htmlArea.

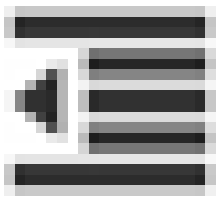
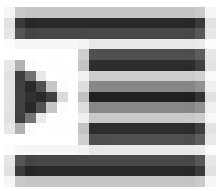
Tabela de formatação

Ícone htmlArea	Ícone do TinyMCE	Nome	Descrição
		Negrito	Aplica formatação de negrito ao texto selecionado ou à palavra atual. Atalho do teclado: CTRL + B
		Itálico	Aplica formatação de itálico ao texto selecionado ou à palavra atual. Atalho do teclado: CTRL + I
		Sublinhado	Aplica formatação de sublinhado ao texto selecionado ou à palavra atual. Atalho do teclado: CTRL + U
		Alinhar à Direita	Aplica o alinhamento à direita ao parágrafo atual. Referência de código : text-align:direita
		Alinhar ao centro	Aplica o alinhamento central ao parágrafo atual. Referência de código : text-align:center
		Alinhar à esquerda	Aplica o alinhamento à esquerda ao parágrafo atual. Referência de código : text-align:left
		Justificar	Aplica o alinhamento justificado, que estica as linhas para igual largura, ao parágrafo atual. Referência de código : text-align:justify
		Formato	Aplica um estilo de parágrafo ao parágrafo atual, como Parágrafo, Título 1 e Pré-formatado.

Tradução automática

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

Ícone htmlArea	Ícone do TinyMCE	Nome	Descrição
		Família de fontes	Aplica uma família de fontes ao texto selecionado ou à palavra atual.
		Tamanho da fonte	Aplica um tamanho de fonte ao texto selecionado ou à palavra atual.
		Inserir/ remover lista com marcadores	Aplica ou remove marcadores de lista não ordenada dos parágrafos selecionados. Clique na seta ao lado do botão para selecionar um tipo de marcador diferente.
		Inserir/ remover lista numerada	Aplica ou remove marcadores de lista ordenada dos parágrafos selecionados. Clique na seta ao lado do botão para selecionar um tipo de número diferente.
		Diminuir Recuo	Remove o recuo dos parágrafos atuais ou selecionados (remove 30 px do preenchimento esquerdo; o preenchimento não pode ser menor que 0). Referência de código : padding-left
		Aumentar Recuo	Aplica recuo aos parágrafos atuais ou selecionados (adiciona 30 px de preenchimento à esquerda). Referência de código : padding-left
		Selecionar cor do texto	Aplica a cor da fonte à palavra atual ou ao texto selecionado. Clique no botão para usar a cor atual ou clique na seta ao lado do botão para exibir mais cores. Clique em **Mais cores...** para exibir várias opções de cores e os códigos hexadecimais.
		Selecionar cor de fundo	Aplica cor de fundo à palavra atual ou ao texto selecionado. Clique no botão para usar a cor atual ou clique na seta ao lado do botão para exibir mais cores. Clique em **Mais cores...** para exibir várias opções de cores e os códigos hexadecimais.

Funções estendidas

As funções estendidas disponíveis para trabalhar com conteúdo HTML.

Funções estendidas

Ícone	Ícone do TinyMCE v4	Nome	Descrição
		Inserir/editar link	Configura um link para o texto selecionado. Defina o URL do link, o título (informações adicionais que aparecem na dica

Tradução automática

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

Ícone	Ícone do TinyMCE v4	Nome	Descrição
			da ferramenta) e o destino (mesma janela ou nova janela ou guia). Referência de código : `<a>`
		Remover link*	Remove o hiperlink atual.
		Código de limpeza*	Corrige erros de HTML padrão para o texto selecionado, como marcadores inválidos. Clicar neste botão pode mudar o layout do conteúdo existente. Se você não gostar dos resultados, pode clicar em **Desfazer** para reverter esta ação.
		Editar origem de HTML	Abre o código de origem HTML em uma janela separada. Consulte Editar no modo de origem HTML.
		Inserir linha horizontal	Insere uma linha horizontal no local atual.
		Alternar elementos invisíveis*	Mostra ou oculta elementos invisíveis no artigo, como bordas de tabela recolhidas.
		Inserir caractere especial*	Insere um caractere especial (símbolo) na localização atual do cursor. Clique no botão para exibir uma lista de caracteres disponíveis. Aponte para um caractere para exibir o nome e o código HTML. Clique em um caractere para inseri-lo.
		Inserir/editar imagem	Insere uma imagem da biblioteca de imagens ou um anexo. Você também pode adicionar imagens à biblioteca de imagens com este recurso. Para saber mais, consulte Incorporação de imagens em campos HTML.
		Inserir/ editar mídia integrada	Incorpora um vídeo da biblioteca de vídeos ou um anexo. Você também pode adicionar vídeos à biblioteca de vídeos com este recurso. Para saber mais, consulte Incorporação de vídeo em campos HTML.
		Verificador Ortográfico	Verifica a ortografia do texto no campo HTML. A verificação ortográfica só está disponível no editor htmlArea.
		Visualização*	Abre uma visualização do campo HTML em uma janela separada sem salvar as mudanças.
		Alternar modo de tela cheia*	Expande o campo HTML para usar a exibição de formulário completo para facilitar a edição. Clique no botão novamente para retornar à exibição de formulário padrão. Este recurso está disponível somente para o editor htmlArea e não está disponível para o Internet Explorer.

*Essas opções não estão disponíveis com htmlArea.

Funções de edição no TinyMCE

Várias funções de edição estão integradas ao TinyMCE.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 adicionar mais funções de edição ao TinyMCE v5 usando as propriedades `glide.ui.html.editor.v5.toolbar` e localizadas na página **Propriedades de IU**. Para obter mais informações sobre como configurar as funções de edição, consulte Configurar a barra de ferramentas HTML.

Funções de edição

Ícone	Ícone do TinyMCE v4	Nome	Descrição
		Cortar*	Corta o texto selecionado. Não é compatível com todos os navegadores; use o atalho do teclado. Atalho do teclado: CTRL + X
		Copiar*	Copia o texto selecionado. Não é compatível com todos os navegadores; use o atalho do teclado. Atalho do teclado: CTRL + C
		Colar*	Cola o texto selecionado. Não é compatível com todos os navegadores; use o atalho do teclado. Atalho do teclado: CTRL + V
		Colar como texto simples*	Permite colar como texto sem formatação sem formatação de origem.
		Colar do Word*	Abre uma nova janela que permite copiar e colar conteúdo do Microsoft Word no campo HTML.
		Localizar*	Permite localizar cadeias de caracteres de texto no campo HTML. Pesquise acima (para cima) ou abaixo (para baixo) do local do cursor.
		Localizar/ Substituir*	Permite substituir a próxima (Substituir) ou todas (Substituir todas) ocorrências de uma cadeia de caracteres de texto no campo HTML. Atalhos do teclado: CTRL + F, Cmd + F
		Desfazer*	Reverte a edição anterior.
		Refazer*	Reaplica a última edição revertida.

*Essas opções não estão disponíveis com htmlArea.

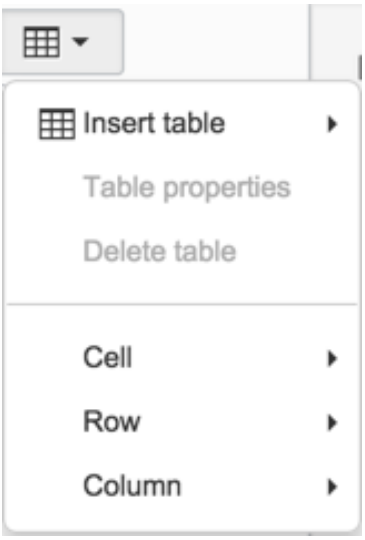
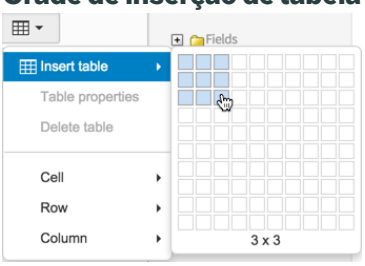
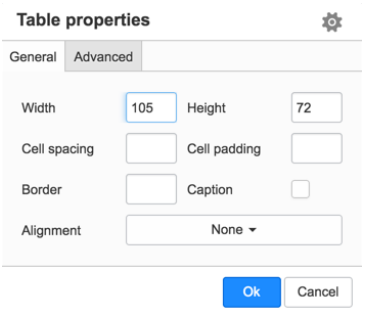
Funções de tabela no TinyMCE

O TinyMCE versão 4 usa menus e seleções de menu para criar e editar 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.

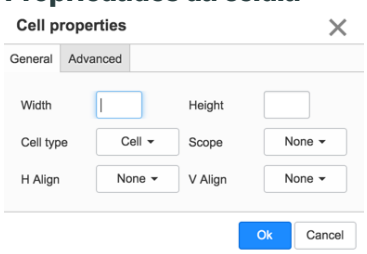
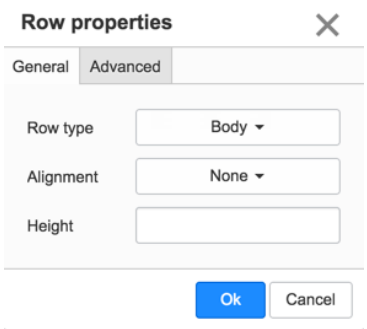
TinyMCE versão 4

Elemento de IU	Ação
Menu Tabela 	Clique no ícone de tabela (ícone de tabela) para acessar o menu de tabela TinyMCE versão 4. Use o menu da tabela para: • Inserir ou excluir uma tabela • Modificar propriedades da tabela • Adicionar, mover ou excluir linhas e colunas • Modificar propriedades de linha e coluna • Dividir e mesclar células
Grade de inserção de tabela 	Para inserir uma tabela no campo HTML, clique em **Inserir tabela** e realce os quadrados na grade para representar o número desejado de linhas e colunas. Clique no último quadrado realçado para inserir a tabela. Depois de inserir a tabela, você pode modificar o tamanho clicando e arrastando as alças nas bordas da tabela.
Propriedades da tabela 	No menu da tabela, clique em **Propriedades** da tabela para abrir a caixa de diálogo Propriedades da tabela. Nessa caixa, você pode realizar qualquer uma das ações a seguir. • Guia Geral: ◦ Definir largura e altura da tabela ◦ Definir espaçamento e preenchimento de célula ◦ Habilitar bordas e legendas ◦ Definir o alinhamento da tabela • Guia Avançado: ◦ Configurar o estilo de tabela ◦ Selecione a cor da borda ◦ Selecione a cor de fundo

Tradução automática

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

TinyMCE versão 4

Elemento de IU	Ação
Propriedades da célula 	Com o cursor na célula da tabela desejada, abra o menu da tabela e clique em **Propriedades da célula**. Nessa caixa, você pode definir as seguintes propriedades para células de tabela. • Guia Geral: ◦ Largura e altura ◦ Tipo e escopo ◦ Alinhamento horizontal e vertical • Guia Avançado ◦ Configurar o estilo da célula ◦ Selecione a cor da borda ◦ Selecione a cor de fundo
Propriedades da linha 	Com o cursor em uma célula de tabela na linha desejada, abra o menu da tabela e clique em **Propriedades da linha**. Nessa caixa, você pode definir as seguintes propriedades para linhas. • ◦ Tipo de linha ◦ Alinhamento ◦ Altura • Guia Avançado ◦ Configurar o estilo de linha ◦ Selecione a cor da borda ◦ Selecione a cor de fundo

Você também pode colar tabelas em campos HTML de editores baseados em tabela.

Personalizar atributos TinyMCE

Altere as barras de ferramentas TinyMCE e a altura padrão dos campos HTML para personalizar sua experiência no campo de diário.

Adicione ou remova atributos TinyMCE da barra de ferramentas TinyMCE padrão. Os atributos do TinyMCE são aplicados às barras de ferramentas do TinyMCE na plataforma e nos espaços, a plug-ins específicos em um registro ou a tabelas específicas em um registro. Você também pode aplicar um atributo para aumentar a altura dos campos HTML, ampliando o campo HTML com o qual os agentes trabalham.

Alterar a barra de ferramentas padrão do TinyMCE

Defina os itens da barra de ferramentas nas propriedades do sistema para habilitar ou desabilitar em 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Atualize a propriedade **Configura a barra de ferramentas de edição para campos HTML (TinyMCE v5)** (glide.ui.html.editor.v5.toolbar) para adicionar ou remover botões da barra de ferramentas.

Nota:
Use uma barra vertical ("|") para adicionar um separador de seção.

Tipo	Botões
Botões padrão	`bold italic underline undo redo | fontselect fontsizeselect table | forecolor backcolor link unlink | image media code | alignleft aligncenter alignright | bullist numlist fullscreen`
Botões válidos	`newdocument, bold, italic, underline, strikethrough, alignleft, aligncenter, alignright, alignjustify, formatselect, fontselect, fontsizeselect, table, cut, copy, paste, pastetext, searchreplace, bullist, numlist, outdent, indent, blockquote, undo, redo, link, unlink, code, forecolor, backcolor, removeformat, hr, visualblocks, subscript, superscript, charmap, image, media, fullscreen, anchor, toc, codesample, ltr, rtl, emoticons, insertdatetime, nonbreaking, pagebreak, print, visualblocks, visualchars, cut, copy`

3. Selecione **Salvar**.

Alterar a barra de ferramentas TinyMCE de uma tabela específica

Defina os atributos no dicionário TinyMCE para determinar quais atributos TinyMCE são mostrados em uma tabela específica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até um registro com um campo do tipo HTML que você deseja mudar.
   Por exemplo, selecione um incidente, problema ou registro de conhecimento.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo (por exemplo, Corpo do artigo) e selecione **Configurar dicionário**.

Tradução automática

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

3. Na seção Links relacionados, selecione **Exibição avançada**.
4. No campo **Atributos**, insira `editor.toolbar =` seguido pelos botões desejados da barra de ferramentas. Por exemplo, `editor.toolbar=formatselect|negrito itálico tachado blockquote subscript superscript removeformat| lista numérica de touros outdent indent|desfazer refazer|tabela hr| vincular desvincular|código de mídia de imagem|visualização de blocos visuais em tela cheia`.

   Nota:

   - Inclua todos os itens da barra de ferramentas que você deseja exibir, não apenas os itens da barra de ferramentas que deseja adicionar.
   - As configurações feitas no campo Atributo de um campo no registro do Dicionário associado substituem o valor da propriedade do sistema glide.ui.html.editor.v5.toolbar.
   - Vários atributos, como altura, botões da barra de ferramentas e plug-ins da barra de ferramentas, podem ser combinados no campo Atributos. Por exemplo, `editor.height=300,editor.plugins=table colorpicker textcódigo de mídia de imagem de link de coresespelho listas advlist encantamento de tela inteira emoticons de direcionalidade de mapa hr inserir datahora sem quebra de páginaquebrar pesquisa de impressãosubstituir contagem de palavras códigos de âncora tocexemplo visualblocos visuaiscaracteres compat3x autolink alinhamento_listaitems,editor.toolbar= fonteselecionar fonteselecionar | negrito itálico sublinhado tachado anteriorcolorir colar cor colartexto removerformatar | formatosselecionar pesquisasubstituir desfazer refazer | número da lista de touros sair recuo recuo alinhar à esquerda alinhar centralizar alinhar à direita | link da tabela toc desvincular imagem codesample de mídia | código de tela cheia`.

5. Selecione **Atualizar**.

Alterar os plug-ins TinyMCE de uma tabela específica

Defina os atributos no dicionário TinyMCE para habilitar ou desabilitar plug-ins em um campo HTML específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até um registro com um campo do tipo HTML que você deseja mudar. Por exemplo, selecione um incidente, problema ou registro de conhecimento.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo (por exemplo, Corpo do artigo) e selecione **Configurar dicionário**.
3. Na seção Links relacionados, selecione **Exibição avançada**.
4. No campo **Atributos**, insira `editor.plugins =` seguido pelos plug-ins desejados, separados por um espaço.

   Por exemplo, `editor.plugins = texto do seletor de cores da tabela código de mídia da imagem do link colorido listas de espelhamento adv lista de caracteres tela cheia direcionalidade do mapa emoticons hr inserir data e hora sem quebra página quebra de página substituir códigos toc de âncora de contagem de palavras visual de exemplo blocos visuais caracteres compatíveis com 3x autolink alinhamento_listaitems`.

Tradução automática

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

- Inclua todos os itens da barra de ferramentas que você deseja exibir, não apenas os itens da barra de ferramentas que deseja adicionar.
- As configurações feitas no campo Atributo de um campo no registro do Dicionário associado substituem o valor da propriedade do sistema glide.ui.html.editor.v5.toolbar.
- Os plug-ins permitidos incluem: advlist alinhar_listaitens âncora autolink ativar automaticamente bbcode encantarcódigo de espelhamentocódigos de exemplo emoticons de seleção de direcionalidadeemoticons tela cheia imagem hr inserirdatahora listas de link mídia nãoquebrar quebra de páginaquebrar visualização imprimir somentepesquisa sem bordasubstituir texto da tabelacolorir toc visualbloquear visualcontagem de palavras
- Vários atributos, como altura, botões da barra de ferramentas e plug-ins da barra de ferramentas, podem ser combinados no campo Atributos. Por exemplo, editor.height=300,editor.plugins=table colorpicker textcódigo de mídia de imagem de link de coresespelho listas advlist encantamento de tela inteira emoticons de direcionalidade de mapa hr inserir datahora sem quebra de páginaquebrar pesquisa de impressãosubstituir contagem de palavras códigos de âncora tocexemplo visualblocos visuaiscaracteres compat3x autolink alinhamento_listaitems,editor.toolbar= fonteselecionar fonteselecionar | negrito itálico sublinhado tachado anteriorcolorir colar cor colartexto removerformatar | formatosselecionar pesquisasubstituir desfazer refazer | número da lista de touros sair recuo recuo alinhar à esquerda alinhar centralizar alinhar à direita | link da tabela toc desvincular imagem codesample de mídia | código de tela cheia.

5. Selecione **Atualizar**.

Alterar a altura padrão de um campo HTML

Altere a altura padrão de um campo HTML específico para expandir o tamanho de um campo de diário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A altura do campo HTML é configurada por campo HTML.

Procedimento

1. Navegue até um registro com um campo do tipo HTML que você deseja mudar.
   Por exemplo, selecione um incidente, problema ou registro de conhecimento.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo (por exemplo, Corpo do artigo) e selecione **Configurar dicionário**.
3. Na seção Links relacionados, selecione **Exibição avançada**.
4. No campo **Atributos**, insira `editor.height=X`, em que X é a altura desejada.
   Por exemplo, `editor.height=250`

Nota:

Os campos HTML podem variar de 72 a 2000. Os campos HTML são, por padrão, 64.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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**.
6. Para configurar a altura dos campos de formulário dinamicamente conforme a linha de texto aumenta em vez de fornecer uma altura específica, conclua as seguintes etapas:
   a. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**
   b. Na barra de pesquisa, insira `glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugins` e selecione a propriedade.
   c. No campo de valor, adicione `autoresize`.
   d. Selecione **Atualizar**.
      O plug-in de dimensionamento automático está ativo.

Alterar o tamanho da fonte padrão de um campo HTML

Altere o tamanho da fonte padrão de um campo HTML específico para usar um tamanho de fonte padrão em formulários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O tamanho da fonte HTML é configurado por campo HTML.

Procedimento
1. Navegue até um registro com um campo do tipo HTML que você deseja mudar.
   Por exemplo, selecione um incidente, problema ou registro de conhecimento.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo (por exemplo, Corpo do artigo) e selecione **Configurar dicionário**.
3. Selecione a guia Valor padrão.
4. No campo **Valor padrão**, insira `<p style="font-size:X;"></p>`, em que X é o valor padrão.
   Por exemplo:
   - Para definir a fonte como grande, insira `<p style="font-size:large;"></p>`
   - Para definir o tamanho como 10, insira `<p style="font-size:10pt;"></p>`
5. Selecione **Atualizar**.

Destacar texto no TinyMCE

Na barra inferior do TinyMCE, o caminho dos marcadores HTML para o texto na posição do cursor é exibido.

Clique em um marcador no caminho para realçar o texto afetado pelo marcador.

Inserir uma quebra de linha no Editor de HTML

Quando você usa a tecla `Enter`, o editor cria um marcador de elemento de parágrafo (`<p>`), que aparece como um espaço duplo.

Para inserir um espaço de linha única, use a combinação de teclas `Shift` + `Enter`, que insere um marcador de quebra de linha (`<br>`).

Tradução automática

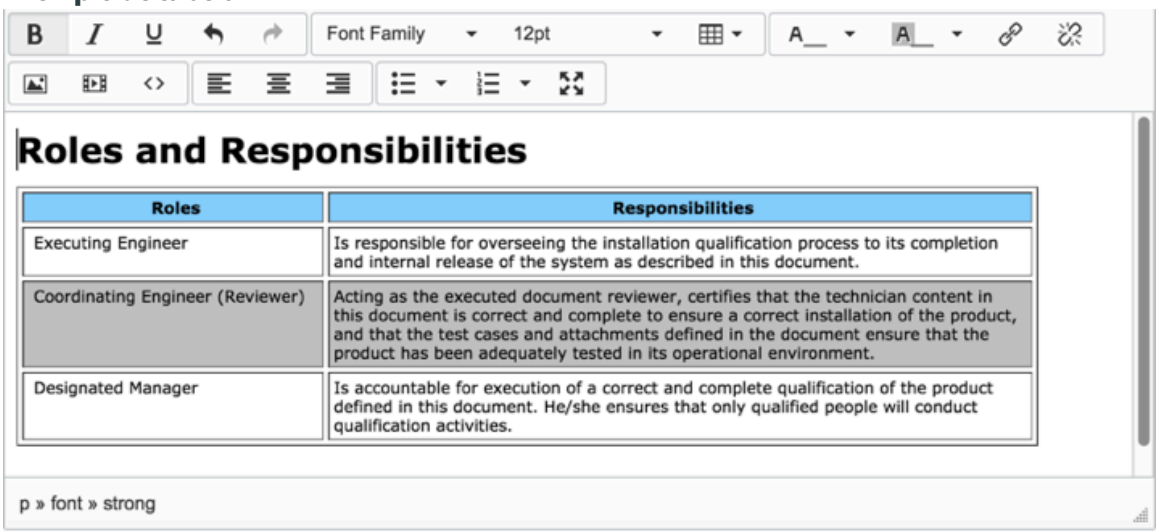
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Adicionar uma tabela ao campo HTML

Este exemplo usa controles de campo HTML para formatar uma tabela em um artigo de conhecimento.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

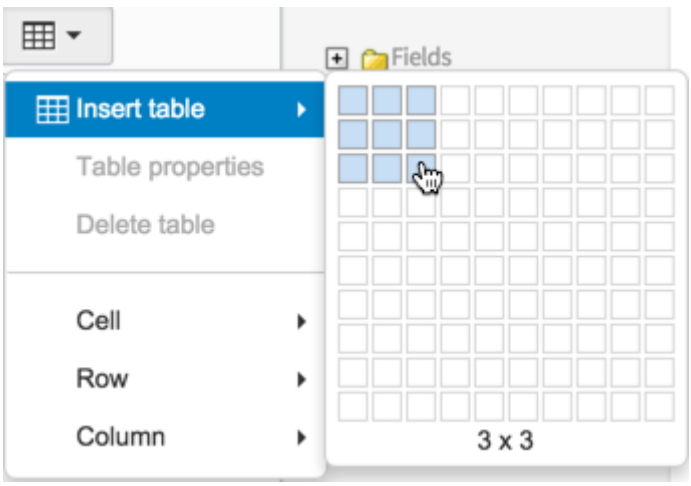
Exemplo de tabela HTML



Para adicionar a tabela formatada a um artigo de conhecimento:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conhecimento** > **Editar** e selecione o artigo a ser editado.
2. No campo HTML, posicione o cursor no local da tabela.
3. Clique no ícone de tabela, clique em **Inserir tabela**e selecione o número de linhas e colunas.



4. Conclua as etapas a seguir para editar as propriedades da tabela.
   a. Posicione o cursor na tabela, clique no ícone da tabela e selecione **Propriedades da tabela**.
   b. Insira os seguintes valores na guia **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.

- Largura: 75%
- Espaçamento da célula: 3
- Preenchimento da célula: 3
- Borda: 1
- Alinhamento: à esquerda

c. Na guia **Avançado**, clique no campo de texto ao lado de **Cor da borda** e insira `Cinza`.
A caixa do seletor de cores à direita fica cinza para indicar a cor que você inseriu. Você também pode clicar na caixa e selecionar a cor na paleta.

d. Clique em **OK**.

5. Conclua as etapas a seguir para atualizar a linha da tabela de cabeçalho.

a. Selecione as células na primeira linha da tabela, clique no ícone da tabela e selecione **Linha** > **Propriedades da linha**.

b. Insira os seguintes valores na guia **Geral**.

- Tipo de linha: cabeçalho
- Alinhamento: central

c. Na **guia Avançado**, insira `#87cefa` na caixa de texto ao lado de **Cor de fundo** para defini-la como azul claro.

d. Clique em **OK**.

6. Para definir as propriedades da célula, conclua as etapas a seguir.

a. Selecione todas as células da tabela na primeira coluna, exceto as células na linha do cabeçalho, clique no ícone da tabela e selecione **Célula** > **Propriedades da célula**.

b. Insira os seguintes valores na guia **Geral**.

- Alinhamento H: Esquerda
- Alinhamento em V: superior

c. Clique em **OK**.

d. Repita essas etapas para as células da tabela na segunda coluna.

7. Para definir a cor de fundo da linha do meio, conclua as etapas a seguir.

Tradução automática

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

a. Posicione o cursor na linha intermediária da tabela, clique no ícone da tabela e selecione **Linha** > **Propriedades da linha**.

b. Na **guia Avançado**, insira `Prata` na caixa de texto ao lado de **Cor de plano de fundo** para defini-la como a cor #c0c0c0.

c. Clique em **OK**.
Repita este procedimento para todas as outras linhas da tabela.

8. Para definir a largura da coluna, conclua as etapas a seguir.

a. Clique na primeira coluna da tabela, clique no ícone de tabela e selecione **Célula** > **Propriedades da célula**.

b. Na guia **Geral**, insira `30%` no campo de texto **Largura**.

c. Clique em **OK**.

9. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.

10. Insira os dados nas células da tabela e salve o artigo.

Incorporar imagens em campos HTML

Você pode usar o seletor de imagem de campo HTML para incorporar imagens em campos HTML e para adicionar imagens à biblioteca de imagens.

Antes de Iniciar

Função necessária: a função necessária para atualizar o registro que contém o campo HTML. Por exemplo, qualquer usuário com uma função pode criar um artigo de conhecimento e incorporar uma imagem nele.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Administradores e usuários com a função image_admin gerenciam a biblioteca de imagens em **IU do Sistema** > **Imagens**. Consulte Armazenamento de imagens no banco de dados .

Procedimento

1. Abra o formulário que contém o campo HTML.
2. Clique na posição em que a imagem deve aparecer ou, para modificar uma imagem existente, clique na imagem.
3. Clique no ícone de inserir/editar imagem (ícone) na barra de ferramentas do editor de HTML.
4. No formulário Inserir/Modificar imagem, insira as informações em cada campo.

Formulário Inserir/Modificar imagem

Campo	Descrição
Tipo	Selecione o tipo de imagem. ○ **Biblioteca**de imagens: imagens armazenadas na tabela db_image. Você pode reutilizar imagens da biblioteca de imagens em vários locais. ○ **Anexo**: disponível somente no registro atual
Imagem	Comece a digitar um nome de arquivo e selecione uma imagem na lista ou clique no ícone de pesquisa de referência e selecione uma imagem.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Para carregar uma nova imagem, clique em **Novo**, clique em **Escolher arquivo**, localize a imagem e clique em **Carregar**. Se você escolheu o tipo de **anexo**, clique em **Escolher arquivo**, localize a imagem e clique em **Anexar**.
Dica da ferramenta	Insira o texto alternativo que aparece quando um usuário aponta para a imagem.
Alt	Insira um texto alternativo que possa ser usado para melhorar a acessibilidade. Por exemplo, ele pode ser usado com um leitor de tela. Se este campo for deixado em branco, o padrão será o texto inserido no campo **Dica** da ferramenta.

Nota:
Para redimensionar uma imagem incorporada, clique na imagem. O quadro de dimensionamento é exibido. Arraste um ponto de dimensionamento até que a imagem tenha o tamanho desejado. Os pontos de canto ajustam o tamanho proporcionalmente. Dependendo do seu navegador, talvez seja necessário realçar a imagem antes que o quadro de redimensionamento apareça.

5. **Opcional:** Para fornecer controle adicional sobre a aparência de uma imagem, clique **em Opções avançadas**.

Opções avançadas

Campo	Descrição
Layout	Selecione o **Alinhamento** da imagem (o padrão é **Linha**de base) e insira a **Espessura da borda**.
Espaçamento	Insira o número de pixels **horizontais** e **verticais** ao redor da imagem.
Tamanho	Insira a **Largura** e a **Altura** da imagem (em pixels).

6. Clique em **OK**.
7. **Opcional:** Cole uma imagem no Editor de HTML.
   Para editar a imagem, salve a entrada e selecione a imagem. Clique no ícone de inserir/editar imagem e preencha o formulário usando as mesmas tabelas para adicionar uma imagem.

   (Optional) As imagens coladas são salvas no sistema como anexos.

Link para um site em campos HTML

Você pode inserir um link para um site em um campo HTML.

Antes de Iniciar
Função necessária: a função necessária para atualizar o registro que contém o campo HTML. Por exemplo, qualquer usuário com uma função pode criar um artigo de conhecimento e vinculá-lo a um site no texto do artigo.

Procedimento

1. Mova o cursor para a posição em que o link deve aparecer.
2. Clique no ícone de inserir/editar link (ícone 🔗) na barra de ferramentas HTML.
3. Insira informações em cada campo.

Tradução automática

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

Formulário Inserir/editar link

Campo	Descrição
URL	Insira a URL do link. Copiar e colar geralmente é o método mais fácil.
Texto	Insira o texto que você deseja exibir para o link.
Destino	Selecione a janela de destino para o URL. Para arquivos, a seleção **Nenhum (usar implícito)** geralmente é a melhor escolha. No entanto, se você estiver vinculando a uma página da Web completa, escolha **Nova janela (_blank)** para que o navegador abra o link em uma nova guia ou janela.

4. Clique em **OK** para inserir o link no campo.

Incorporar vídeos em campos HTML

Você pode inserir vídeos em campos HTML. Você também pode adicionar vídeos à biblioteca de vídeos usando o formulário de HTML Inserir/Modificar vídeo.

Antes de Iniciar

Nota:
A tabela Vídeos [db_video] é uma tabela pública que não tem restrições de segurança. Usuários não autenticados têm acesso total aos vídeos carregados na tabela db_video.

Função necessária: a função necessária para atualizar o registro que contém o campo HTML. Por exemplo, qualquer usuário com uma função pode criar um artigo de conhecimento e incorporar um vídeo nele.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes formatos de arquivo são compatíveis com o sistema de base.

- Vídeo MPEG-4 .mp4
- Vídeo WebM .webm

Quanto maior o tamanho do arquivo, mais demorado será o download antes de o vídeo iniciar. Para reduzir o tamanho do arquivo, você pode reduzir a taxa de bits, mas isso reduz a qualidade do vídeo. As seguintes taxas de bits otimizam a velocidade de download e a qualidade do vídeo:

Resolução de vídeo	Taxa de bits recomendada
Definição padrão (480p)	1,5 a 2,5 megabits por segundo (Mbps)
Alta definição (720p)	3–5 Mbps
Alta definição (1080p)	6–8 Mbps

Nota:
Para obter a melhor experiência de exibição, as seguintes especificações são sugeridas:

Tradução automática

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

Configurações de exibição ideais

Tipo	Definição
Tamanho	20 MB
Taxa de bits	320 KBPS
Resolução	480*320

O Internet Explorer e o Safari têm dificuldade em transmitir vídeos carregados no banco de dados. Anexe um arquivo em vez de incorporar se você pretende usar um desses navegadores ou um tipo de arquivo incompatível. Para obter mais informações sobre como anexar arquivos, consulte Adicionar e gerenciar anexos .

Nota:
Administradores e usuários com a função image_admin podem gerenciar a biblioteca de vídeos em **IU do Sistema** > **Vídeos**.

Procedimento

1. Abra o formulário que contém o campo HTML.
2. Clique na posição em que o vídeo deve aparecer ou, para modificar um vídeo existente, clique no vídeo.
3. Clique no ícone de inserir/editar vídeo ( ) na barra de ferramentas do Editor de HTML.
4. Insira informações em cada campo.

Inserir/Modificar vídeo

Campo	Descrição
Tipo	Selecione o tipo de vídeo. ○ **Biblioteca**de vídeos: lista de vídeos armazenados na tabela db_video. Você pode reutilizá-lo. ○ **URL**: de uma fonte externa ○ **Anexo**: disponível somente no registro atual Para um arquivo de anexo ou de biblioteca de vídeos, selecione um vídeo na lista ou clique em **Novo**. Para um URL externo, insira o URL.
Tamanho	Insira a **Largura** e a **Altura** do vídeo em pixels.

5. Clique em **OK**.

Definir tipos de arquivo de vídeo para campos HTML

Você pode definir os tipos de arquivos de vídeo que podem ser adicionados aos campos HTML.

Antes de Iniciar

Função necessária: image_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários podem adicionar vídeos a campos HTML. Por padrão, os usuários podem adicionar um dos seguintes tipos de vídeos aos campos HTML: tipos de arquivo de vídeo .mp4, .webme .swf. Você pode desativar os tipos de vídeo que não deseja permitir que 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.

usuários adicionem ou adicionar novos tipos de vídeo. Arquivos .swf são minimamente compatíveis. Arquivos .mp4 podem ser limitados pelo tipo de navegador.

Nota:
Por padrão, o limpador de HTML remove vídeos de campos HTML. Para permitir tipos de arquivo de vídeo, consulte Incorporar vídeos em campos HTML

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Incorporar Tipos de Objeto**.
2. Para desativar um tipo de vídeo, defina o campo **Ativo** como **falso**.
3. Para adicionar um tipo de vídeo adicional, clique em **Novo** e preencha o formulário.

Nota:
Se você especificar valores para os campos **Codebase** ou Plug- **inPágina**, que instruem o navegador onde obter o plug-in, aponte para páginas https para evitar avisos do Internet Explorer sobre conteúdo não seguro na página.

Desabilitar o acesso do usuário à biblioteca de imagens

Por padrão, os usuários podem usar e carregar imagens para a biblioteca de imagens de um campo HTML. Você pode desabilitar o acesso à biblioteca de imagens de campos HTML.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Páginas de IU**.
2. Selecione **html_insert_image_dialog**.
3. Localize as seguintes linhas de código no campo **HTML** e as comente.

```
<g:evaluate var="jvar_use_dbimage">
 var imageGR = new GlideRecord('db_image');
  if(imageGR.isValid())
  imageGR.canRead();
</g:evaluate>
```

e

```
<j:if test= "${jvar_write_dbimage}">
   <j:set var = "jvar_default_insert_image_type" value = "dbimage" />
   <g:ui_select_option text = "${gs.getMessage('Image Library')}" value = "dbimage" selected
 = "${jvar_default_insert_image_type}" />
</j:if>
```

4. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Para remover a opção **Carregar de URL** no Editor de HTML, adicione uma nova propriedade chamada *glide.ui.html.image.allow_url* e defina o **Valor** como **falso**.

Tópicos relacionados

Adicionar uma propriedade 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.

Colar conteúdo no Editor de HTML

Cole o conteúdo de um aplicativo da área de trabalho no Editor de HTML. O conteúdo pode não ser o mesmo em todas as aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até um campo HTML.
   Por exemplo, o campo **Texto** de um artigo de conhecimento.
2. Cole o conteúdo de outro aplicativo.
   O Google Chrome e o Mozilla Firefox não são compatíveis com a colagem usando o ícone Colar. Em vez disso, use o atalho do teclado comando/control + V.
3. Na caixa de diálogo de opções de colagem de formatação, escolha **Manter** ou **Remover** a formatação de texto do conteúdo colado.

Resultado

O editor de HTML tem algumas limitações de colagem:

- Colar imagens: colar imagens e texto do OneNote funciona nos navegadores da Microsoft. Colar do OneNote no Chrome ou Firefox funciona, mas estilos e imagens não são incluídos. Você ainda pode selecionar imagens individualmente e colá-las no campo HTML. Colar imagens e texto do Microsoft Word em qualquer navegador funciona conforme o esperado.
- Colar tabelas: colar tabelas no Safari nem sempre funciona corretamente. Colar tabelas no Internet Explorer só funciona no Excel.

Tipo de campo de imagem

Os campos de imagem permitem adicionar imagens a formulários.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode adicionar perfis aos registros do usuário em seu sistema. O tipo de imagem deve ser .gif, .jpg/.jpegou .png.

O redimensionamento da imagem é definido pelo CSS. Imagens maiores são redimensionadas para 250 pixels. Para a maioria dos navegadores, a maior das medidas de altura e largura é reduzida para 250 pixels e a proporção da imagem é mantida. Por exemplo, uma imagem com um tamanho de 1508 x 663 pixels é redimensionada para 250 x 110 pixels. Alguns navegadores redimensionam as medidas de altura e largura para 250 pixels, resultando em uma imagem quadrada.

Você pode adicionar um novo campo de imagem.

Procedimento

1. Abra o formulário desejado.
2. Crie um novo campo com o **Tipo** definido como **Imagem**.
   Para obter instruções, consulte Adicionar e personalizar um campo em uma tabela.
3. Adicione o novo campo ao formulário e salve sua personalização.
   O formulário exibe o novo campo de imagem 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.

4. Clique **em Clique para adicionar** no campo de imagem, selecione uma imagem para carregar e clique em **OK**.
   A imagem selecionada é anexada ao formulário e exibida no campo de imagem.

Resultado

Tópicos relacionados

Configuração do layout do formulário

Tipo de campo de endereço IP

O tipo de campo **Endereço IP (IPV4, IPV6 validado)** [ip_addr] armazena endereços IPv4 e IPv6 válidos.

Suporte para IPv4 e IPv6

A notação de ponto decimal padrão é compatível com IPv4 e a notação hexadecimal padrão é compatível com IPv6. Para IPv6, você pode usar notação canônica para compactar zeros. Familiarize-se com IETF RFC5952 para obter exemplos e diretrizes sobre representação de texto para endereços IPv6.

Veja a seguir exemplos de endereços IP válidos:

- **Um endereço IPv4 padrão em notação de ponto decimal**:

  `10.34.51.20`

- **Um endereço IPv4 expandido seria preenchido com zeros**:

  `10.1.10.210` seria representado como `010.001.010.210`

- **Um endereço IPv6 em notação totalmente expandida**:

  `1507:f0d0:1002:0051:0000:0000:0000:0004`

- **O mesmo endereço IPv6 acima usando a notação canônica**:

  `1507:f0d0:1002:51::4`

Como os endereços IP são armazenados no banco de dados

O campo de endereço IP `ip_addr` é um campo de caractere variável (VARCHAR) com um comprimento de 40 caracteres. Os valores são normalmente armazenados em notação padrão (dot-decimal ou canônico) para endereços IPv4 e IPv6, independentemente da notação usada ao inserir valores no 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.

Por exemplo, se você inserir um endereço IPv6 em formato não canônico (expandido ou qualquer outro formato válido de acordo com IETF RFC5952), por padrão, o sistema o armazenará em formato canônico, a menos que um valor de atributo de controle de dados IP seja definido nessa coluna com um formato de endereço diferente. Consulte a seção de atributo glide [ip_data_control] em Atributos do dicionário para obter mais detalhes.

Suporte para migração de dados

Forneça suporte na migração de endereços IP armazenados como campos de cadeia de caracteres para o novo tipo **de endereço IP (IPV4, IPV6 validado)**. O novo tipo de endereço IP aceita somente um endereço IP válido. Os dados existentes são formatados de acordo com o atributo ip_data_control. O atributo ip_data_control pode ser definido exatamente como um dos quatro valores a seguir:

- `canonical`: os endereços IP de entrada são validados e canonizados antes de serem inseridos no banco de dados. Endereços IP inválidos são rejeitados.
- `canonicalize_when_possible`: Endereços IP válidos são canonizados antes de serem inseridos no banco de dados. Endereços IP inválidos também são inseridos no banco de dados sem serem alterados.

  Nota:
  `canonicalize_when_possible` é o valor padrão do atributo ip_data_control, a menos que seja especificado de outra forma.

- *expanded*: os endereços IP são validados e armazenados de forma expandida para oferecer suporte a consultas de intervalo de banco de dados eficientes. Endereços IP inválidos são rejeitados.
- *none*: Nenhuma validação ou normalização é realizada neste tipo de valor. Ele é usado somente como um mecanismo de emergência, pois reverte esse tipo para um campo de cadeia de caracteres simples.

Tipo de campo de diário

Existem três tipos de campo de registro: registro, report_list e registro_input.

Tipos de campo de diário

Tipos de campo de diário	Descrição
registro	Permita e armazene entradas e exiba as entradas combinadas abaixo da caixa de entrada. Os campos de diário são exibidos no fluxo de atividades no formulário e na exibição de lista.
journal_input	Permita e armazene a entrada, mas não exiba as entradas combinadas. Os campos de entrada de diário são exibidos somente com o registro ao qual estão associados, portanto, eles não são exibidos no fluxo de atividades na exibição de lista.
journal_list	Não permitir ou armazenar entrada; eles simplesmente exibem o conteúdo de outros campos de diário dos quais o campo de listagem_de_jornal depende. Se um campo de lista_de_registro depender de mais de um campo de Diário, ele mesclará cronologicamente as entradas desses campos. O campo “journal_list” não exibe o conteúdo no fluxo de atividades, mas em um bloco separado.

Tradução automática

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

A imagem de exemplo contém os três tipos de campo de diário disponíveis. O primeiro é um campo de diário, com suas entradas exibidas abaixo do campo. O segundo é um campo de entrada de registro, que não mostra suas entradas anteriores. O terceiro é o campo Lista de registros, que está configurado para mostrar a entrada do campo de entrada de registro acima dele.

Restrição de entradas de diário enviadas em uma notificação

Os administradores podem controlar o número de entradas de registro que as notificações incluem com a seguinte propriedade do sistema.

Propriedade	Rótulo	Descrição
glide.email.journal.lines	Número de entradas de período (comentários adicionais, anotações de trabalho etc.) incluídas em notificações por e-mail (-1 significa tudo).	Especifica o número de entradas de um campo de diário (como **Comentários adicionais** e **Anotações de trabalho**) incluídas em notificações por e-mail. Um valor de -1 inclui todas as entradas do registro. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3 • Local: Propriedades do sistema > E-mail

Código para obter o conteúdo de um campo de diário em uma matriz

Para colocar o conteúdo de um campo de diário em uma matriz para que você possa iterar em cada entrada, use o código nesta página.

```
var notes = current.work_notes.getJournalEntry(-1);
//gets all journal entries as a string where each entry is delimited by '\n\n'
var na = notes.split("\n\n");
```

Tradução automática

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

```
//stores each entry into an array of strings
 for (var i = 0; i < na.length; i++)
  gs.print(na[i]);
```

Valores de script de campo de diário

O método *setValue()* não é compatível com campos de diário. Em vez disso, atribua valores no script como no exemplo a seguir.

```
var now_GR = new GlideRecord('incident');

//query priority 1 incidents in the state of either 'new' or 'active'.
gr.addQuery('priority', 1);
var gc = gr.addQuery('state', 1);
gc.addOrCondition('state', 2);
gr.query();

while(gr.next())
{

//print a list of the incident numbers updated
gs.print(gr.number);

//add an entry to the 'work notes' journal field for each incident
gr.work_notes = "This is a high-priority incident. Please prioritize.";
gr.update();
}
```

Limites de exibição do campo de diário

Os campos de diário podem aumentar muito o tamanho dos registros de tarefa porque permitem que os usuários insiram valores de cadeia de caracteres muito grandes.

Os limites de exibição impedem que a instância carregue o campo de diário inteiro na memória. Os administradores têm a opção de:

- Defina o tamanho no qual os campos de diário param de exibir o conteúdo inteiro do campo e exibem somente uma parte (chamada de visualização) do conteúdo do campo. Os usuários ainda podem acessar todo o conteúdo do campo clicando no botão **Mostrar tudo**.
- Defina o tamanho do texto de visualização que o campo de diário exibe.
- Defina o número máximo de entradas de diário que os campos de diário podem exibir.

Em IU principal, os campos de diário e o formatador de atividade devem estar na mesma seção de formulário. Você não pode colocar outro campo entre um campo de diário e o formatador de atividades. O fluxo de atividades foi criado para manter os campos de diário empilhados sobre o formatador de atividade.

Nota:
Os limites de exibição do campo de diário não são compatíveis com o campo legado de **comentários e anotações** de trabalho.

Definir o tamanho máximo de exibição dos campos de diário

Você pode definir o tamanho máximo de exibição dos campos de diário adicionando uma propriedade 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um campo de diário excede o tamanho definido nesta propriedade, a instância mostra uma visualização do campo de diário em vez de todo o conteúdo do campo. A visualização inclui um botão **Mostrar tudo** para exibir o restante do conteúdo do campo. Uma propriedade separada determina o número de caracteres que a visualização exibe.

Procedimento

1. Adicione uma propriedade do sistema com as configurações a seguir.

Propriedade	Valor
Nome	glide.max_journal_list_size
Descrição	Tamanho em megabytes quando um campo de diário deve exibir uma visualização em vez de todo o conteúdo do campo.
Tipo	Inteiro
Valor	10

2. Clique em **Enviar**.

Definir o tamanho da visualização do registro

Defina o tamanho da propriedade do sistema *glide.max_journal_list_size*. Quando um campo de diário excede esse tamanho, a instância exibe uma visualização em vez de todo o conteúdo do campo. Os usuários podem clicar no botão **Mostrar tudo** para ver o restante do conteúdo do campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
2. Selecione **Novo**.
3. Defina os valores da propriedade conforme listado na tabela.

Propriedade	Valor
Nome	glide.shortened_journal_length
Descrição	Número de caracteres a serem exibidos como uma visualização dos campos de diário.
Tipo	Inteiro
Valor	512000

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Definir o número máximo de entradas de diário

Para definir o número máximo de entradas que o sistema mostra no formatador de atividade, edite a seguinte propriedade do sistema. O formatador de atividade exibe as entradas começando com a entrada mais recente até o número máximo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise a propriedade *`glide.history.max_entries`*.
3. Edite o **Valor** da propriedade.

Propriedade	Valor
Nome	glide.history.max_entries
Descrição	Número máximo de entradas que o sistema mostra no formatador de atividade. O padrão é 250.
Tipo	Inteiro
Valor	250

4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Formatador de atividade

Habilitar o contador de caracteres do campo de texto

Por padrão, os campos de texto de várias linhas têm um limite de 4.000 caracteres. Para ajudar os usuários a ver quantos caracteres restam antes de atingirem o limite, você pode habilitar a propriedade *`glide.ui.textarea.character_counter`*.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta propriedade adiciona um contador nos campos de texto, como os campos **Comentários adicionais** e **Anotações de trabalho**. O contador é atualizado dinamicamente conforme os usuários inserem texto.

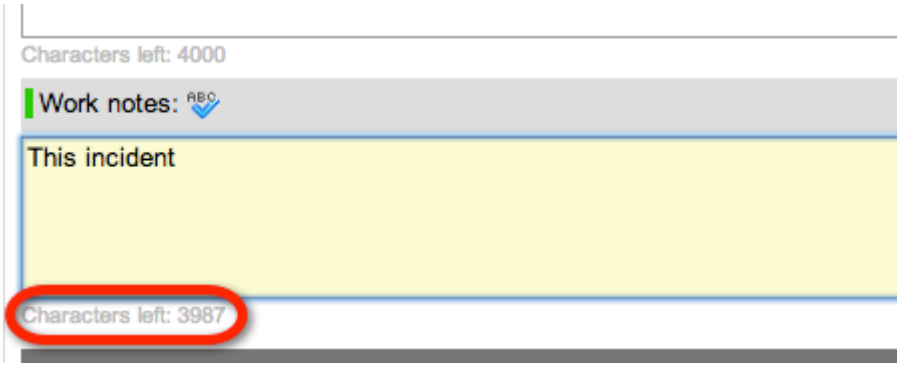
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Marque a caixa de seleção ao lado de **Contador de caracteres para área de texto (campos de registro e texto de várias linhas)**.

Tradução automática

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

3. Clique em **Salvar**.



Tipo de campo de pares de nome-valor

Você pode acessar os valores armazenados em um campo de pares de nome-valor em scripts usando o nome.

Script de exemplo

O exemplo a seguir demonstra como adicionar mapeamentos a um campo de pares de nome-valor e como consultar valores existentes usando o nome.

```
// Script example demonstrating setting and getting values
var gr = new GlideRecord('u_nv_table');
gr.initialize();

gr.nv_field.name1 = "value1"; //add a name-value Pair mapping with the name "name1" and
 value "value1"
gr.nv_field.name2 = "value2"; //add another name-value Pair mapping with the name "name2"
 and value "value2"

// Access by dot notation
gs.print("name1 = " + gr.nv_field.name1); // Expected output: name1 = value1

// Iterate over each property and print name and value
for(var name in gr.nv_field) {
   gs.print(name + " = " + gr.nv_field[name]);
}

gs.print(gr.nv_field); // Expected output: {"name1":"value1","name2":"value2"}
```

Tipo de campo Percentual concluído

Os administradores podem criar campos de porcentagem concluída, que aceitam entrada decimal e aparecem como barras de andamento quando exibidos em listas.

Por exemplo, use um campo de porcentagem concluída para definir a porcentagem de conclusão de uma tarefa ou projeto em um formulário e veja essa porcentagem exibida como uma barra de andamento em uma lista.

Os administradores também podem configurar exibições que comparam o andamento real com um valor de destino para determinar se os objetivos estão sendo atendidos e, em seguida, aplicar cores para fornecer alertas visuais quando o andamento não atender às expectativas.

Tradução automática

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

Exibição de lista de um campo de percentual concluído

Atributo de cores do limite de destino

Se o atributo *target_field* estiver configurado, um segundo atributo chamado *target_threshold_colors* permitirá que um administrador defina parâmetros adicionais.

Os parâmetros são:

- Limites diferentes nos quais a barra colorida deve mudar de cor
- Uma cor específica para cada limite

O formato do valor deste atributo é **number1:color1;number2:color2** e assim por diante. Use este atributo para aplicar cores de aviso a porcentagens de conclusão que são inferiores às porcentagens de meta. Esses valores são definidos como a porcentagem da meta atingida. Por exemplo, um valor de **0:vermelho;50:amarelo;90:verde** exibirá uma barra vermelha se o andamento para a porcentagem de destino estiver entre 0 e 49. Se o percentual da meta estiver entre 50 e 89, a cor será amarela. O percentual da meta de 90 e acima é exibido em verde. As porcentagens de conclusão que excedem as porcentagens de destino também são exibidas em verde. Ordene os atributos de cor da menor para a maior porcentagem.

Se você não especificar um target_field, um destino de 100 será usado, permitindo que você use os limites de cor com um único valor de campo.

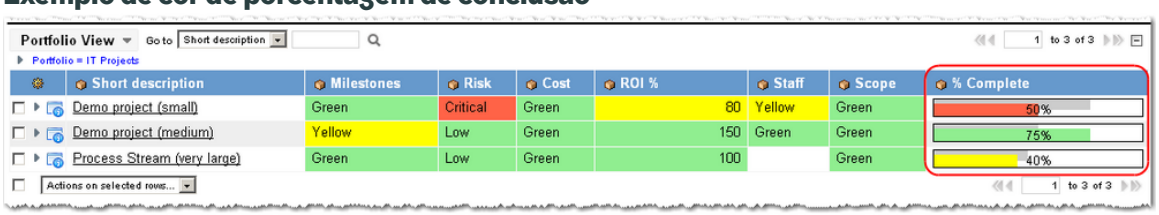
```
target_field=percent_complete_target,target_threshold_colors=0:tomato;50:khaki;90:lightgreen
```

A tabela a seguir lista exemplos de porcentagem do cálculo de destino usando as cores definidas acima.

Atributo de cores do limite de destino

Percentual de meta	Valor do campo percentual	Percentual do cálculo de destino	Cor
100	40	40%	Tomate
65	59	90,7%	verde claro
15	10	66,7%	cáqui

Exemplo de cor de porcentagem de conclusão



Tradução automática

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

Adicionar um atributo de campo de destino

Adicione um atributo opcional (*target_field*) a um campo de porcentagem concluída para comparar a porcentagem de conclusão real de uma tarefa ou projeto com uma porcentagem de destino em um campo decimal diferente que especifica onde a tarefa deve estar neste ponto.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um campo de destino não for especificado, o destino de 100 será presumido.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no campo **% concluída** em um formulário.
2. Selecione **Configurar dicionário** no menu pop-up.
3. No formulário Entrada de dicionário, adicione o seguinte atributo:
   target_field=percent_complete_target
4. Atualize o registro do dicionário.

Na lista, uma barra cinza aparece atrás da barra colorida para indicar o valor de meta. A barra de destino cinza aparecerá somente se você tiver definido um campo de destino.

Tipo de campo de número de telefone

O padrão de número de telefone E.164 garante que todas as informações necessárias para um número de telefone sejam incluídas e formatadas corretamente para rotear com êxito uma chamada internacional pela rede telefônica pública de um território.

Quando um usuário insere um número de telefone, ele é recebido e armazenado como uma cadeia de caracteres de números. Um campo de número de telefone E.164 formata e valida automaticamente os números para que sejam compatíveis com E.164 quando exibidos como números locais e internacionais. O tipo de campo de número de telefone E.164 não substitui o tipo de campo de telefone.

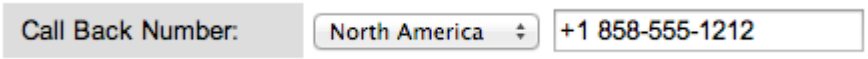
Um campo de número de telefone E.164 é exibido:

- [Opcional] Uma lista de seleção para o território do número de telefone.
- [Sempre] Uma caixa de entrada para inserir números de telefone.
- [Por padrão] Um sublinhado vermelho quando um número de telefone não corresponde ao formato do território de telefone selecionado e não pode ser salvo.
- [Opcional] Um sublinhado verde quando um número de telefone não corresponde ao formato do território de telefone selecionado, mas pode ser salvo com **Outro/ Desconhecido** como o território.

Tradução automática

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

Telefone e164



Territórios atribuídos

Os territórios são atribuídos a locais e não são atribuídos diretamente aos usuários.

O território de um usuário e, portanto, a funcionalidade de telefone compatível com E.164 do usuário, é baseado na localização do usuário. Por exemplo, se um usuário tiver um local de **SHS quadra 5, Bloco E., Brasília** definido na tabela Usuário [sys_user], o registro primário para o Brasil na tabela de local definirá o território do telefone. O território de telefone pode ser atribuído em qualquer nível da hierarquia de páginas do mapa, que é pesquisado até o próximo primário até que o território seja encontrado ou nenhum primário permaneça.

Campos dependentes

No dicionário, você pode especificar um campo dependente nos campos **Usuário** ou **Local**, que exibe o território apropriado na lista de seleção do seletor quando um usuário insere um número de telefone.

Por exemplo, se você inserir `caller_id` no campo dependente na tabela Incidente, o território apropriado será adicionado à lista de seleção do seletor de território quando um usuário inserir as informações do solicitante.

Tópicos relacionados

Tornar um campo dependente

Configuração do campo de número de telefone E.164

Os administradores podem usar as propriedades do sistema de número de telefone e os atributos do dicionário para fazer determinadas coisas.

As propriedades do sistema aplicam a opção de configuração a todos os campos de número de telefone que não têm um atributo de dicionário comparável. Os atributos do dicionário aplicam a configuração somente ao campo de número de telefone ao qual ele é adicionado. Como os atributos do dicionário têm precedência sobre as propriedades do sistema, os administradores podem definir uma configuração global com uma propriedade e aplicar exceções campo por campo.

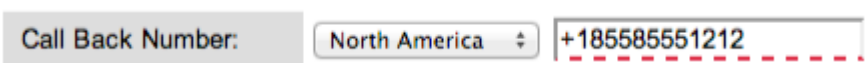
Nota:
Caracteres alfanuméricos não são permitidos e não são considerados um número de telefone válido.

Requer validação de formato de território

Por padrão, os campos de número de telefone exigem que um número de telefone corresponda ao formato de exibição do território selecionado.

Por padrão, os campos de número de telefone exigem que um número de telefone corresponda ao formato de exibição do território selecionado. Se um número de telefone não corresponder a esse formato, a caixa de entrada exibirá uma linha vermelha abaixo do número de telefone ou a caixa inteira ficará vermelha e os usuários não poderão salvá-la.

Telefone e164 estrito



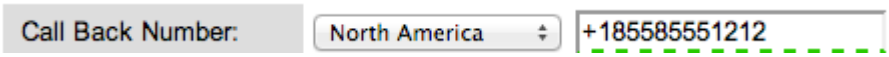
Definir a propriedade do sistema *`glide.phone_number_e164.strict`* como **falsa** ou adicionar o atributo de dicionário *`pn_strict`* permite que a caixa de entrada do número de telefone exiba uma linha verde abaixo dos números que não correspondem ao formato de

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.

território listado para o território selecionado ou que a caixa inteira fique verde. Você pode usar o território **Outro/Desconhecido** para armazenar números de telefone inválidos.

Telefone e164 não estrito



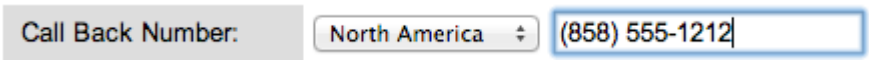
Aviso:
Alternar da validação de formato de território opcional para a validação de formato de território obrigatória pode resultar na falha da validação de alguns números de telefone. Nesses casos, o campo de número de telefone E.164 exibe uma mensagem de erro.

Requer entrada de formato internacional

Por padrão, os usuários podem inserir números de telefone no formato local do território e não precisam formatar o número para discagem internacional.

O campo de número de telefone formata automaticamente os números de telefone locais em números de telefone internacionais compatíveis com E.164 quando o usuário termina de editar o campo. Contanto que o número de telefone inserido corresponda ao formato do território para um número local, os usuários podem salvar o número de telefone.

Entrada de telefone e164 local



Telefone e164 com tela internacional

Alterar a propriedade do sistema `glide.phone_number_e164.allow_national_entry` ou adicionar o atributo de dicionário `pn_allow_national_entry` requer que os usuários insiram um número de telefone no formato internacional do território, que começa com o caractere de adição (+). Os usuários não podem salvar um número de telefone formatado localmente e a caixa de entrada do número de telefone exibe uma linha vermelha abaixo dos números de telefone sem a formatação internacional apropriada.

Configurar a exibição do formato local

Por padrão, um campo de número de telefone E.164 sempre exibe os números de telefone em um formato internacional.

Telefone e164 com tela internacional

Altere o número de telefone E.164 para usar o formato local em determinadas circunstâncias, adicionando a seguinte propriedade do sistema:
Selecione um dos valores possíveis para determinar como o sistema lida com o número de telefone E.164.

Você também pode adicionar o seguinte atributo de dicionário a um campo específico para substituir a propriedade do sistema:

Configurar a lista de seleção do seletor de território de telefone

Por padrão, um campo de número de telefone E.164 sempre exibe o território de telefone associado ao número de telefone.

Tradução automática

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

Alterar a propriedade do sistema ou adicionar o atributo do dicionário oculta a lista de seleção do seletor de território. Se a lista de seleção do seletor de território estiver oculta, os usuários só poderão inserir um número local ou nacional.

Seletor de ocultação do telefone e164

Adicione a seguinte propriedade do sistema para mostrar ou ocultar a lista de seleção do seletor de território.

Você também pode adicionar o seguinte atributo de dicionário a um campo específico para substituir a propriedade do sistema:

Configurar a exibição de rótulos de território

Uma propriedade controla como os rótulos de território são exibidos.

Você pode exibir rótulos de território à direita do número em um campo de número de telefone E.164 definindo a propriedade do sistema ou adicionando o atributo de dicionário. Isso será útil se a lista de seleção do seletor de território estiver desativada e você quiser que o usuário veja o território do número de telefone inserido.

Rótulos de território de exibição do telefone E164

Habilitar rótulos de território também exibe o território do telefone em listas.

Adicione a propriedade do sistema a seguir para exibir o rótulo do território à direita do número em um número de telefone E.164.

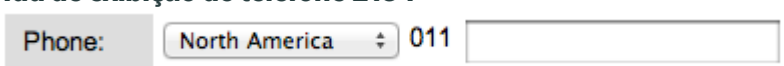
Você também pode adicionar o seguinte atributo de dicionário a um campo específico para substituir a propriedade do sistema:

Configurar os prefixos de discagem direta internacional

Uma propriedade está disponível para controlar a exibição de prefixos.

Você pode habilitar a exibição do prefixo de discagem direta internacional, que aparece entre a lista de seleção do seletor de território e a caixa de entrada para um campo de número de telefone E.164 em formulários, definindo a propriedade do sistema ou adicionando o atributo de dicionário.

Idd de exibição do telefone E164



Adicione a seguinte propriedade do sistema para exibir o prefixo de discagem direta internacional.

Você também pode adicionar o seguinte atributo de dicionário a um campo específico para substituir a propriedade do sistema:

Propriedades do sistema do campo de número de telefone E.164

Várias propriedades estão disponíveis para configurar os campos de número de telefone E.164.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.164 propriedades do sistema do campo de número de telefone

Propriedade	Descrição
glide.phone_number_e164.strict	Determina se todos os campos de número de telefone devem corresponder ao formato de exibição do território selecionado. Quando o valor é **verdadeiro**, a caixa de entrada do número de telefone exibe uma linha vermelha abaixo dos números de telefone que não correspondem ao formato do território selecionado. Os usuários não podem salvar o número de telefone. Quando o valor é **falso**, a caixa de entrada do número de telefone exibe uma linha verde abaixo dos números de telefone que não correspondem ao formato do território selecionado. Os usuários podem salvar o número de telefone. A lista de seleção do seletor de território oferece a opção de selecionar um formato de território **Outro/ Desconhecido**. • **Tipo** : verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: adicione à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
glide.phone_number_e164.allow_country_entry	Determina se os usuários podem inserir números de telefone no formato local ou se devem inserir números de telefone no formato internacional. Quando **verdadeiro**, os usuários podem inserir números de telefone no formato local para o território selecionado. Quando **falso**, os usuários devem inserir números de telefone no formato internacional para o território selecionado. • **Tipo** : verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: adicione à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
glide.phone_number_e164.display_tional	Determina se os números de telefone E.164 devem ser exibidos no formato local. • **Tipo** : cadeia de caracteres • **Valor-padrão**: falso • **Outros valores 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.

e.164 propriedades do sistema do campo de número de telefone

Propriedade	Descrição
	○ **verdadeiro ou formulário**: exibe números de telefone em formato local em formulários, mas exibe um formato internacional em listas. ○ **all**: sempre exibe os números de telefone em um formato local. ○ **usuário**: exibe somente números de telefone em formato local quando o número de telefone corresponde à configuração local do usuário atual. A configuração local do usuário atual é determinada pelo local associado ao registro do usuário. ○ **false**: não exibe números de telefone no formato local. • **Local**: adicione à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
glide.phone_number_e164.display_territory_selector	Determina se a lista de seleção do seletor de território deve ser exibida. Ocultar a lista de seleção do seletor de território restringe os usuários a inserir somente números de telefone locais ou nacionais. • **Tipo** : verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: adicione à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
glide.phone_number_e164.display_territory_text	Determina quando um campo de número de telefone E.164 exibe um rótulo de território. • **Tipo** : cadeia de caracteres • **Valor padrão**: somente leitura • **Outros valores possíveis**: ○ **all**: sempre exibe o rótulo do território. ○ **nacional**: exibe o rótulo do território somente se o número de telefone estiver no formato local. ○ **somente leitura**: exibe o rótulo do território no modo somente leitura, independentemente de o número estar no formato local ou internacional. ○ **read-only-tional**: exibe o rótulo do território no modo somente leitura se o número estiver no formato local.

Tradução automática

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

e.164 propriedades do sistema do campo de número de telefone

Propriedade	Descrição
	○ **list**: exibe o rótulo do território em uma lista. ○ **list-tional**: exibe o rótulo do território em uma lista se o número estiver no formato nacional. ○ **none**: não exibe o rótulo do território. • **Local**: adicione à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].
glide.phone_number_e164.display_users_idd	Determina se o prefixo de discagem direta internacional deve ser exibido entre a lista de seleção do seletor de território e a caixa de entrada nos formulários. • **Tipo** : verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • **Local**: adicione à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Atributos do dicionário do campo de número de telefone E.164

Você pode substituir a propriedade do sistema global por determinados atributos do dicionário.

e.164 atributos do dicionário do campo de número de telefone

Atributo de dicionário	Descrição
pn_strict	Substitui a configuração da propriedade *glide.phone_number_e164.strict* que requer que todas as entradas de número de telefone correspondam ao formato do território selecionado. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para a propriedade *glide.phone_number_e164.strict*. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Exemplo:pn_strict=false
pn_allow_national_entry	Substitui a configuração da propriedade *glide.phone_number_e164.allow_national_entry* que determina se os usuários podem inserir números de telefone no formato local ou se devem inserir números de telefone no formato internacional. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para a propriedade *glide.phone_number_e164.allow_national_entry*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.164 atributos do dicionário do campo de número de telefone

Atributo de dicionário	Descrição
	• Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Exemplo:pn_allow_tional_entry=false
pn_display_tional	Substitui a configuração da propriedade `glide.phone_number_e164.display_national` de como um campo de número de telefone E.164 exibe números de telefone. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para a propriedade `glide.phone_number_e164.display_national`. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: falso • Exemplo:pn_display_National=all
pn_display_territory_selector	Substitui a configuração da propriedade `glide.phone_number_e164.display_territory_selector` que determina se a lista de seleção do seletor de território deve ser exibida. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para a propriedade `glide.phone_number_e164.display_territory_selector`. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Exemplo: pn_display_territory_selector=false
pn_display_território_texto	Substitui a propriedade `glide.phone_number_e164.display_territory_text` que define quando um campo de número de telefone exibe um rótulo de território. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para a propriedade `glide.phone_number_e164.display_territory_text`. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: somente leitura • Exemplo:pn_display_territory_text=all
pn_display_users_idd	Substitui a propriedade `glide.phone_number_e164.display_users_idd` que determina se o prefixo de discagem direta internacional deve ser exibido entre a lista de seleção do seletor de território e a caixa de entrada em formulários. Os valores disponíveis são idênticos aos descritos para a propriedade `glide.phone_number_e164.display_users_idd`. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Exemplo:pn_display_users_idd=false

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma regra de exibição de telefone do território

A cadeia de caracteres de números que compõem um número de telefone é validada e formatada automaticamente para um território específico, aplicando uma série de expressões regulares.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

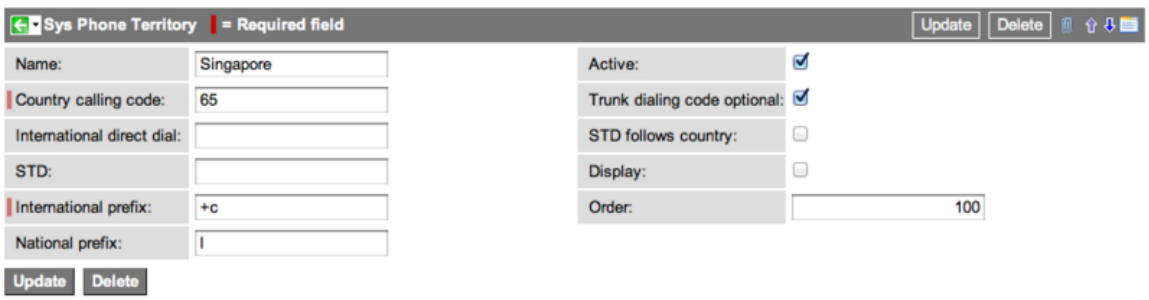
O número é validado primeiro em relação às validações de telefone que foram definidas para o território e na ordem especificada pelo campo **Pedido**. Para ser válido, o número deve corresponder à expressão regular definida no campo **Condição** para pelo menos uma validação de telefone.

Depois que um número for validado, a Expressão de **condição** para cada formato definido para o território será aplicada ao número na ordem determinada pelos campos de **Pedido**. As expressões regulares **Padrão** e **Formato** são aplicadas para produzir um número de telefone formatado corretamente para o território.

A tela Território de telefone do sistema permite que os administradores editem as regras de exibição de um determinado território. Os administradores podem modificar os campos **Ativo**, **Exibir**ou **Ordem**. Para editar as regras de exibição de um território:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Regras de Exibição de Telefone**.
2. Clique em um **Nome**de território .
3. Edite os campos, conforme apropriado (consulte a tabela).
4. Clique em **Atualizar**.



Regras de exibição de telefone do território

Campo	Descrição
Nome	O nome exclusivo do território.
Código de chamada do país	O código do país para discar números de fora do território.
Discagem direta internacional	O prefixo para fazer chamadas internacionais do território, como 00 ou 001.

Tradução automática

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

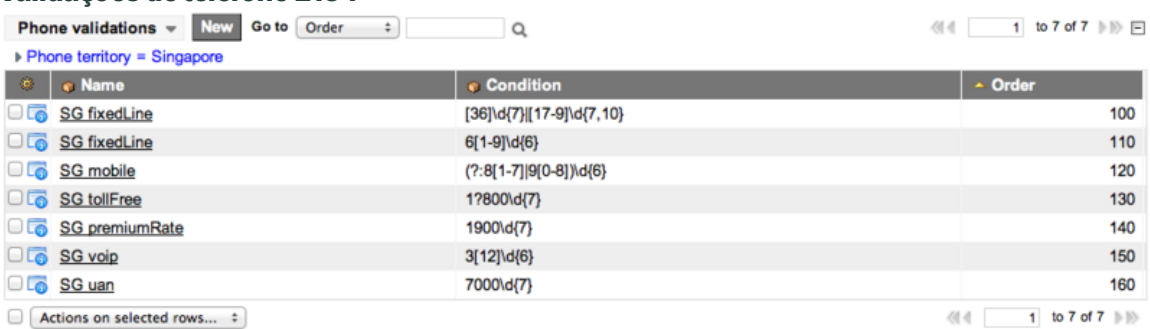
Campo	Descrição
STD	O código de discagem de tronco do assinante, também conhecido como código de discagem de distância direta, que é uma sequência de números antes do número de telefone que indica se a chamada deve ser roteada para fora da área de chamada local.
Prefixo internacional	O prefixo necessário para fazer uma chamada internacional, como um sinal de mais (+).
Prefixo nacional	O prefixo necessário para fazer uma chamada local.
Ativo	Um indicador que indica se a definição de telefone do território está ativa. Se desativado, este território ficará indisponível para os usuários.
Código de discagem de tronco opcional	Um indicador que indica se o código STD é opcional.
STD de acordo com o país	Um indicador que indica se o código STD deve ser exibido à direita do código de chamada do país.
Exibição	Um indicador que indica se o território deve ser exibido na lista de seleção. Desmarcar esta caixa de seleção remove o território da lista de seleção. Se um número internacional for inserido para um território que não é exibido na lista de seleção do seletor de território, esse território será adicionado temporariamente à lista de seleção do seletor somente para esse campo. Por exemplo, se o campo **Exibição** do Reino Unido não estiver selecionado, o Reino Unido não aparecerá na lista de seleção do seletor de território. No entanto, se o usuário inserir um número internacional que começa com +44, o Reino Unido será adicionado à lista e o número será formatado e validado de acordo.
Ordem	A ordem na qual um território aparece em uma lista de seleção. Os territórios são classificados numéricamente pelo número atribuído aqui. Se mais de um território for atribuído ao mesmo número, eles serão classificados em ordem alfabética. Todos os territórios são atribuídos a um valor padrão de 100. Para exibir um território na parte superior da lista, atribua um valor menor que 100. Para exibir um território no final da lista, atribua um valor maior que 100. Por exemplo, se um território for atribuído a uma ordem de 500, ele será exibido no final da lista e, se mais de um território for atribuído a uma ordem de 500, eles serão listados em ordem alfabética no final da lista.

Tradução automática

Validações de telefone

As validações de telefone já estão configuradas para todos os territórios e são aplicadas automaticamente ao número de telefone para garantir que o número seja válido para o território.

Validações de telefone E164

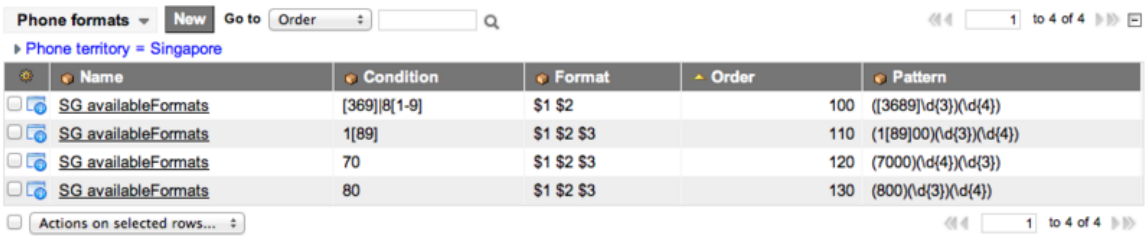


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Formatos de telefone

Os formatos de telefone já estão configurados para todos os territórios e são aplicados automaticamente ao número de telefone para garantir que o número seja válido para o território.

Formatos de telefone E164


Phone formats | New | Go to | Order | 1 to 4 of 4
Phone territory = Singapore

Name	Condition	Format	Order	Pattern
SG availableFormats	[369]|8[1-9]	$1 $2	100	([3689]\d{3})(\d{4})
SG availableFormats	1[89]	$1 $2 $3	110	(1[89]00)(\d{3})(\d{4})
SG availableFormats	70	$1 $2 $3	120	(7000)(\d{4})(\d{3})
SG availableFormats	80	$1 $2 $3	130	(800)(\d{3})(\d{4})

Actions on selected rows... | 1 to 4 of 4

Tipo de campo de referência

Um campo de referência armazena uma referência a um campo em outra tabela. Por exemplo, o campo Solicitante na tabela Incidente é uma referência à tabela Usuário [**sys_user**].

Quando você define um campo de referência, o sistema cria um relacionamento entre as duas tabelas. Adicionar um campo de referência a um formulário disponibiliza os outros campos na tabela referenciada para o formulário.

Nota:
Um campo de referência pode se referir somente a registros de uma outra tabela. Para adicionar um campo que pode se referir a registros em qualquer tabela, use o tipo de elemento ID do documento.

Os administradores podem criar novos campos de referência e configurar várias opções para campos de referência.

Opções de campo de referência

Opção	Descrição
Valores de exibição	Cada campo de referência armazena um sys_id para cada registro referenciado no banco de dados, mas o sys_id não é mostrado. O campo de referência mostra o valor de exibição especificado.
Decorações	Uma decoração de referência é um ícone que aparece ao lado de um campo de referência.
Estilos de referência	Estilos de referência são estilos de campo especializados que controlam a aparência dos campos de referência.
Qualificadores de referência	Os qualificadores de referência restringem os registros que estão disponíveis para os campos de referência.
Regras de exclusão em cascata	As regras de exclusão em cascata especificam o que deve acontecer com os registros que fazem referência a um registro que foi excluído.
Preenchimento automático	Por padrão, um campo de referência é preenchido automaticamente conforme o usuário digita no campo. Os administradores podem definir configurações de preenchimento automático.
Chave de referência	Uma chave de referência salva um campo diferente de sys_id como o identificador exclusivo de um campo de referência.
Habilitar criação dinâmica	Quando a criação dinâmica está habilitada, inserir um valor inexistente em um campo de referência cria um novo registro na tabela referenciada em vez de retornar 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.

Dica:
Para obter informações sobre solução de problemas, consulte o artigo O campo Referência não está mostrando o valor de exibição esperado quando selecionado ou aparece em branco [KB0693859] na Base de conhecimento Now Support.

Adicionar um campo de referência

Adicione campos de referência a uma tabela usando o mesmo método usado para qualquer outro campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_form

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela relacionada também aparece na lista Tabelas disponíveis para futuras personalizações de formulário.

Procedimento

1. Abra o formulário desejado.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
3. Use a referência com pontos para localizar e selecionar o campo na tabela referenciada que você deseja adicionar.

   Example
   Ele aparece como `Table name.Field`. Por exemplo, o endereço de e-mail do chamador aparece como `Caller.Email`.
4. Clique em **Salvar**.

Habilitar criação dinâmica para campos de referência

Quando a criação dinâmica está habilitada, inserir um valor inexistente em um campo de referência cria um novo registro na tabela referenciada em vez de retornar um erro.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, um usuário deve inserir um valor em um campo de referência que corresponda a um registro existente na tabela à qual o campo de referência se refere. Por exemplo, o campo **Solicitante** em um incidente deve ter um valor que seja um usuário existente. Você pode habilitar a criação dinâmica para criar um novo registro na tabela referenciada quando um usuário inserir um valor inexistente em um campo de referência em vez de retornar um erro.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar dicionário**.
2. Preencha os seguintes campos (talvez você precise configurar o formulário Dicionário):
   - **dynamic_creation**: marque a caixa de seleção.
   - **Dynamic_creation_script**: insira um script que crie o registro dinamicamente.
3. Clique em **Atualizar**.
   Exemplos:

Tradução automática

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

Você pode usar o seguinte Dynamic_creation_script para criar um registro na tabela referenciada.

```
current.name = value;
current.insert();
```

Nota:
O objeto primário pode ser usado para acessar qualquer coisa do registro primário.

Você pode criar uma inclusão de script chamada `MyUserReferenceCreator` com o seguinte conteúdo:

```
var MyUserReferenceCreator = Class.create();
MyUserReferenceCreator.prototype = {
   initialize: function() {
   },

   create: function(current, value) {
      current.name=value;
      return current.insert();
   },

   type: 'MyUserReferenceCreator'
}
```

Quando a inclusão de script é criada, a seguinte dinâmica_creation_script gera um novo local para um valor de campo de referência inválido:

```
new MyUserReferenceCreator().create(current, value);
```

Tópicos relacionados

Configuração do layout do formulário

Configurar regras de exclusão em cascata

Quando um registro é excluído, há diferentes opções de como a exclusão afetará os registros que fazem referência ao registro excluído. Você pode configurar o que acontece com os registros que fazem referência a um registro quando esse registro é excluído.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, se você excluir um registro de usuário referenciado no campo **ID do chamador** em vários registros de incidentes, poderá configurar o que acontece com esses registros de incidentes. Por padrão, as referências são limpas, portanto, os registros de incidentes são mantidos com um campo de **ID do chamador** vazio.

Procedimento

1. Navegue até um campo de referência em um formulário.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
4. Localize a seção Especificação de referência.
5. No campo **Regra em cascata de referência**, selecione uma das opções a seguir.

Tradução automática

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

Nota:
A opção deste campo não tem efeito para tabelas com relacionamentos m2m, o que significa que, neste exemplo, se as tabelas tiverem um relacionamento m2m, o registro do usuário será excluído.

6. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Modificar entradas do dicionário

Definir a chave de referência

Por padrão, os campos de referência armazenam o sys_id do registro no banco de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao definir uma chave de referência, você pode identificar um campo diferente de sys_id para usar como o identificador exclusivo do campo de referência. O valor do campo de chave de referência, em vez do sys_id, é armazenado no banco de dados desse campo de referência.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra o registro de campo (por exemplo, **resolved_by** na tabela Incidente).
3. No campo **Chave de referência**, insira um nome de campo na tabela referenciada (por exemplo, e-mail na tabela sys_user).

   Nota:
   Sempre escolha um campo da tabela referenciada que seja obrigatório e exclusivo.

4. Selecione **Atualizar**.

Exibir um campo de referência como uma lista de seleção

Você pode exibir um campo de referência como uma lista de seleção em vez de abrir uma janela de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Um campo de referência de opção com uma chave de referência definida não funcionará.

Procedimento

1. No formulário, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo de referência e selecione **Configurar dicionário**.
2. Na seção Especificação da lista de seleção, selecione uma das opções a seguir no campo **Opção**.
   - **Menu suspenso com --Nenhum(a)--**
   - **Menu suspenso sem --Nenhum(a)--**

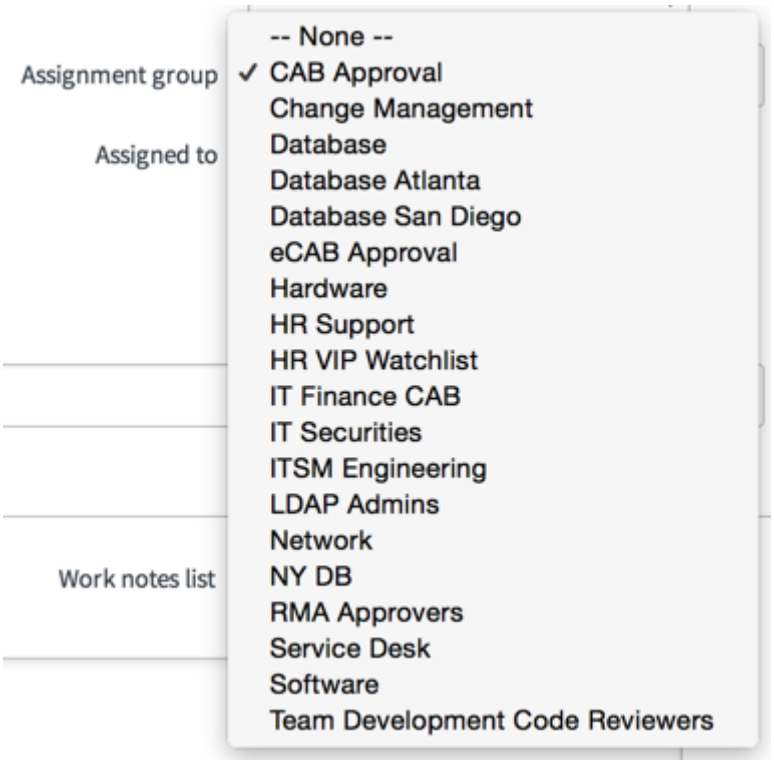
Tradução automática

© 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.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
4. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
5. No campo **Atributos**, adicione o seguinte atributo, separado de outros atributos por uma vírgula.

```
ref_auto_completer=AJAXReferenceChoice
```

6. Clique em **Atualizar**.
   O formulário é reaberto, com o campo de referência como uma lista de seleção.



Nota:

A propriedade do sistema *glide.ui.max_ref_dropdown* determina se um campo de referência é exibido como uma lista de seleção ou um ícone de referência. Quando o número de opções disponíveis excede o valor desta propriedade, um ícone de referência é exibido em vez de uma lista de seleção. O valor padrão desta propriedade é 25. Esta propriedade afeta a instância inteira, no entanto, você pode substituir esta propriedade em um campo individual usando o atributo de dicionário *max_ref_dropdown*. Modificar atributos de dicionário requer a função personalize_dictionary.

A propriedade do sistema *glide.xmlhttp.max_choices* determina quantas opções são exibidas em uma lista de seleção. Esta propriedade tem um valor de 15 por padrão. No entanto, quando a propriedade não está presente na instância, a instância usa um valor codificado de 10.

Tópicos relacionados

Dicionário do sistema

Valores de exibição

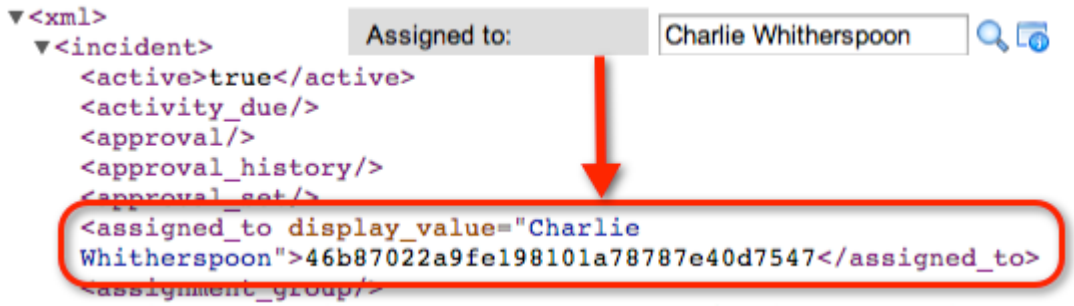
Os campos de referência armazenam um sys_id para cada registro referenciado no banco de dados, mas o sys_id não é mostrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de referência mostra o valor de exibição. Por exemplo, o campo **Atribuído a** de um incidente armazena o sys_id de um usuário específico, mas na verdade exibe o nome do usuário. O exemplo a seguir mostra como " **Charlie Witherspoon**", que é o valor de exibição de um registro de usuário, é mostrado no campo " **Atribuído a** ".

Exibir xml do valor



Campo de referência

Campo de referência	Valor armazenado no banco de dados	Exibir campo de valor da tabela de origem	Valor exibido na IU
Atribuído a [task.assigned_to]	46b87022a9fe198101a78787e40d7547	Nome [sys_user.name]	Charlie Whitespoon

Os campos de referência mostram valores de exibição em:

- Listas
- Forms
- Relatórios
- Preencher sugestões automaticamente
- Slushbuckets

Tópicos relacionados

Identificador de registro exclusivo (sys_id)

Selecione um campo como o valor de exibição da tabela

Somente um campo pode ser definido como o valor de exibição de uma tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você define o valor de **exibição** como **verdadeiro**, uma regra de negócios define o valor de **exibição** como **falso** para todos os outros campos da tabela. Em versões anteriores, você deve garantir manualmente que nenhum outro campo na tabela tenha um valor **verdadeiro** na coluna **Exibir**.

Nota:
Tabelas estendidas herdam o valor de exibição da tabela primária. Definir um valor de exibição separado para a tabela estendida substitui o valor de exibição da tabela 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Filtrar em **[Table] [is] [**<name of the referenced table>] .
3. Localize o campo desejado e defina **Exibir** como **verdadeiro**.

   Para obter melhores resultados, escolha um campo obrigatório e exclusivo em cada registro como o campo de valor de exibição.

   Nota:
   Se você fizer com que um campo seja o campo de exibição de uma tabela, certifique-se de traduzir todos os valores do campo na tabela Texto traduzido [sys_translated_text] para todos os idiomas fornecidos. As opções de campo de exibição que não foram traduzidas não são apresentadas pelo recurso de preenchimento automático (digitação antecipada).

   Os campos de referência procuram o valor de exibição na seguinte ordem:

   a. Um campo com display=true no dicionário do sistema na subtabela mais baixa para tabelas estendidas.
   b. Um campo com display=true no dicionário do sistema na tabela primária.
   c. Um campo chamado **name** ou **u_name**.
   d. O campo **Criado em** do registro referenciado.

Decorações

As decorações de referência são ícones que aparecem ao lado do campo de referência.

A pesquisa de referência está sempre visível e é usada para selecionar um registro para referência. Outras decorações de referência aparecem quando um registro é selecionado.

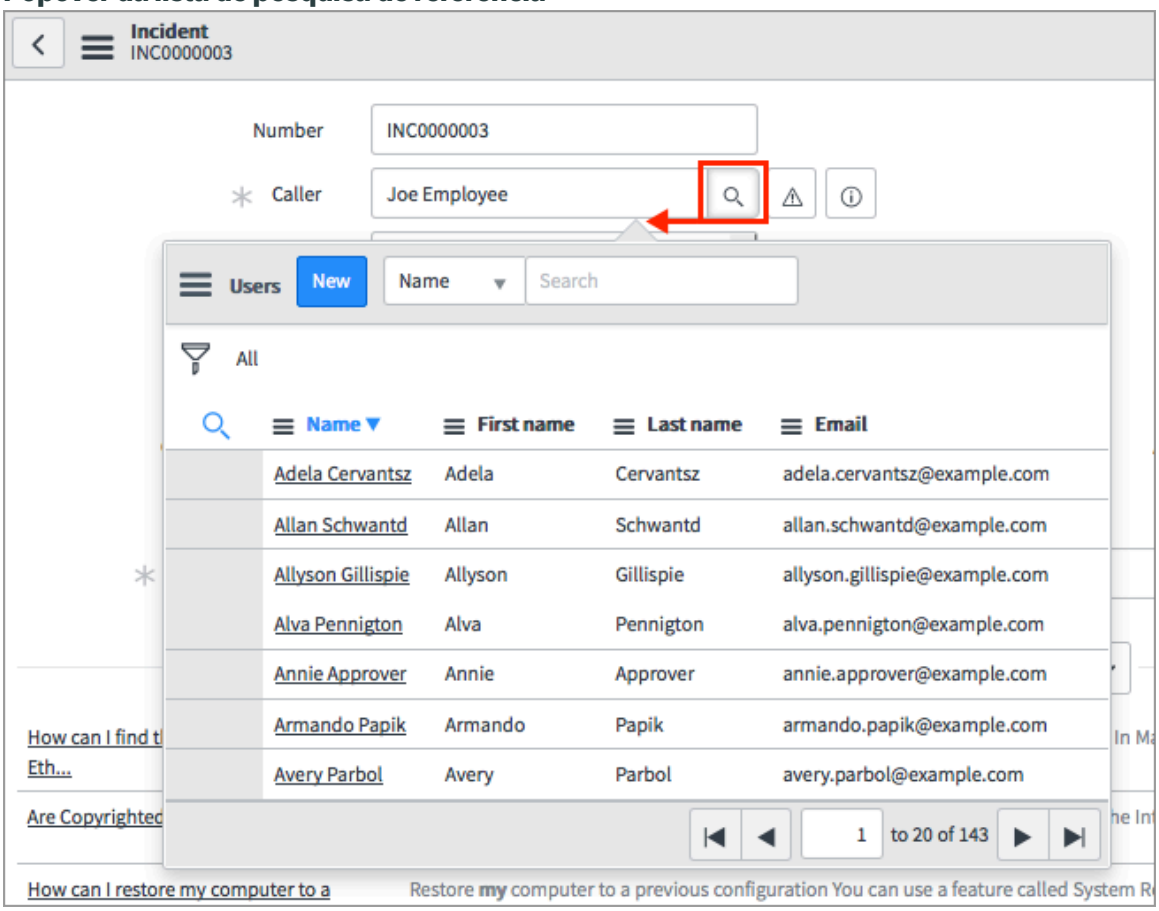
Pesquisa de referência

Em formulários, o ícone de pesquisa de) aparece por campos de referência editáveis. Clicar no ícone de pesquisa de referência exibe uma lista de registros na tabela referenciada.

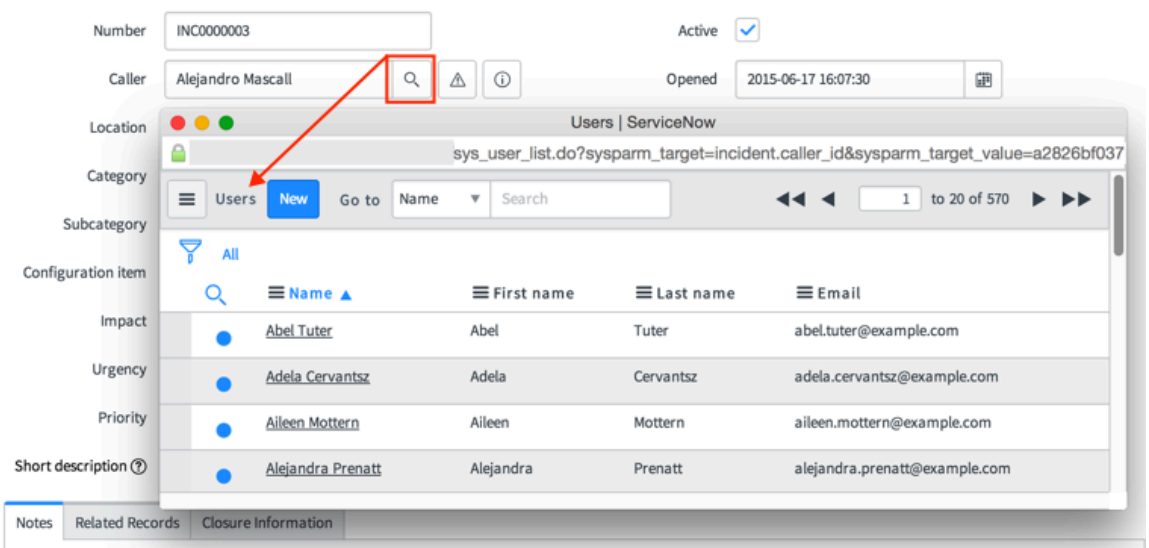
Quando a Lista v3 está habilitada, a lista aparece em um popover. Caso contrário, a lista aparecerá em uma janela pop-up.

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

Popover da lista de pesquisa de referência



Pop-up da lista de pesquisa de referência



Pesquisa do selecionador de árvore

A pesquisa de referência pode ser renderizada no formato do selecionador de árvore modificando o dicionário e adicionando o atributo `tree_picker`.

Você não pode personalizar os nomes de rótulo usados no seletor de árvore. Os nomes dos rótulos são obtidos dos valores na tabela.

Nota:
A hierarquia de exibição em árvore não aparece em campos de referência ao usar aplicativos para celular.

Tradução automática

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

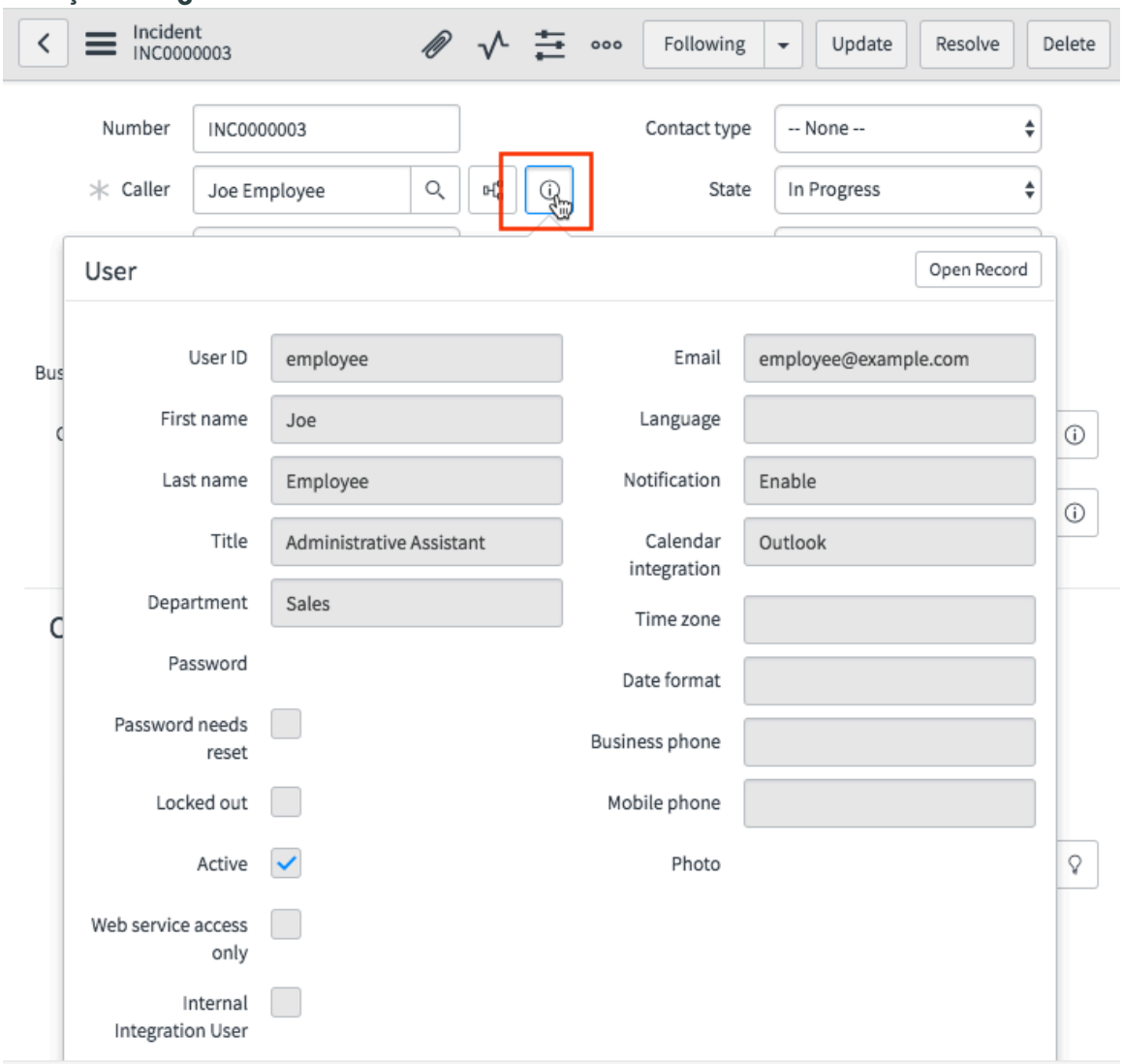
Tópicos relacionados

Selecionador de árvore

Ícone Campo de referência

Em formulários, o ícone de ⓘ) aparece por campos de referência preenchidos. Clicar no ícone abre uma visualização somente leitura do registro referenciado.

Exibição de registro referenciado em um formulário



A visualização permanece aberta até que você clique em outro lugar no formulário.

Clique em **Abrir registro** para navegar até o registro referenciado.

Nota:
Ao usar um ícone de referência no Portal de serviços, um formulário é aberto usando a exibição padrão do formulário em vez de uma exibição pop-up. As permissões de gravação para este formulário são as mesmas que abrir o formulário na exibição padrão na IU padrão.

Configurar a exibição do ícone de referência dos campos

Use a exibição de formulário sys_popup de uma tabela para configurar os campos no formulário pop-up que aparecem ao apontar para um ícone de referência. Se a tabela não tiver exibição sys_popup, o pop-up usará a exibição padrão.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_form

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O formulário pop-up é exibido somente na seção de formulário superior.

Procedimento
1. Para configurar um formulário pop-up de campo de referência para uma tabela usando a exibição sys_popup padrão, navegue até o seguinte formato de URL, substituindo o nome da instância e o nome da tabela:

```
<your instance name>.service-now.com/<table name>.do?sysparm_view=sys_popup
```

Nota:
Este formato de URL mostra somente uma tabela e a exibição sys_popup padrão. Não funciona para registros que usam uma exibição diferente.

Example
Um exemplo de uma instância da Acme, a tabela sys_user e a exibição padrão sys_popup:

```
acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup
```

2. **Opcional:** Para configurar um formulário pop-up de campo de referência para uma tabela usando uma exibição sys_popup não padrão, navegue até o seguinte formato de URL, substituindo o nome da instância, o nome da tabela e o nome da exibição:

```
<your instance name>.service-now.com/<table
 name>.do?sysparm_view=sys_popup,<name_of_view>
```

Example
Um exemplo de uma instância para Acme, a tabela sys_user e a exibição ESS sys_popup:

```
acme.service-now.com/sys_user.do?sysparm_view=sys_popup,ess
```

3. Configure o formulário para adicionar ou remover campos conforme apropriado.

Configurar pop-ups em campos somente leitura

Pop-ups e cliques de referência de referência ficam ocultos por padrão quando um client script, política de IU, variável ou ACL torna o campo somente leitura. A capacidade de ver ou clicar no registro de destino não depende de o campo de referência ser ou não gravável. Você pode mudar a configuração somente leitura.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

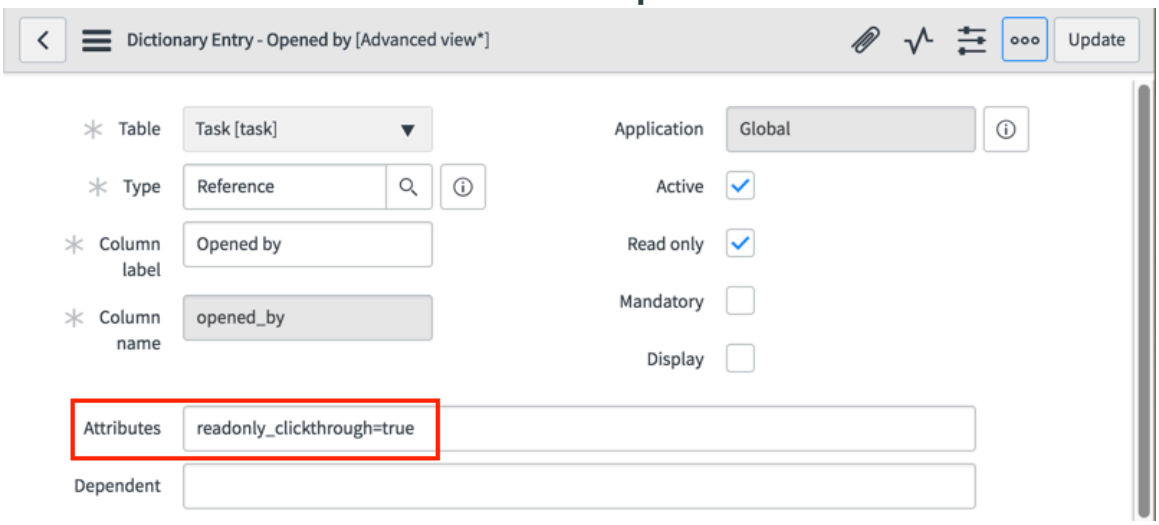
Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Altere o valor do **clique de referência Habilitar de um campo de referência quando o campo de referência for somente leitura.** (`glide.ui.reference.readonly.clickthrough`).
Se definido como verdadeiro, o pop-up aparecerá para campos somente leitura e para variáveis.

O que Fazer Depois
Se este valor do sistema estiver definido como **falso**, você poderá substituir a configuração de um campo de referência somente leitura específico. Configure a entrada do dicionário e adicione o atributo `readonly_clickthrough=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.

Entrada de dicionário mostrando o atributo de clique de referência



Ícone Configurar incidentes relacionados

Você pode configurar um ícone para aparecer ao lado de um campo de referência em um formulário, como o campo **Solicitante**, para exibir incidentes relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O ícone mostrar incidentes) exibe outros incidentes relacionados ao registro referenciado.

Procedimento

1. No formulário, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo de referência e selecione **Configurar dicionário**.
2. Adicione o atributo de dicionário `ref_contributions=user_show_incidents` no campo **Atributos**.
3. Clique em **Atualizar**.
   O formulário é reaberto e o ícone de incidentes relacionados aparece ao lado do campo à direita.

Tópicos relacionados

Atributos do dicionário

Configurar o ícone mostrar fluxo de trabalho

Você pode configurar um ícone para aparecer ao lado de um campo de fluxo de trabalho para exibir o fluxo de trabalho relacionado no Editor de fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O ícone mostrar fluxo de trabalho (ícone) abre o fluxo de trabalho no 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.

Procedimento

1. No formulário, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo de fluxo de trabalho e selecione **Configurar** > **Configurar dicionário**.
2. Adicione o atributo de dicionário `ref_contributions=show_workflow` no campo **Atributos**.
3. Clique em **Atualizar**.
   O formulário é reaberto e o ícone de mostrar fluxo de trabalho aparece ao lado do campo à direita.

Tópicos relacionados

Atributos do dicionário

Qualificadores de referência

Use qualificadores de referência para filtrar os dados retornados para um campo de referência.

Um campo de referência armazena um link (referência) para um campo em outra tabela, disponibilizando os registros/campos na tabela referenciada para o formulário que contém o campo de referência.

Por exemplo, o campo **Atribuído a** na tabela Incidente é uma referência à tabela Usuário [sys_user]. Por padrão, todos os valores do campo que está sendo referenciado aparecem na pesquisa de referência e podem ser acessados diretamente por meio do campo de referência (digitação antecipada). Expandindo o exemplo anterior, se um qualificador de referência não estiver definido, todos os usuários na tabela Usuário aparecerão na pesquisa de referência. Incluindo os usuários que estão inativos. Às vezes, essa pode ser a funcionalidade desejada. Em outros casos, no entanto, somente um subconjunto dos valores disponíveis pode ser desejado. Nesse caso, crie um qualificador de referência para filtrar os dados disponíveis para que somente os valores desejados sejam retornados e disponibilizados para o formulário. Por exemplo, somente os usuários ativos ou usuários que têm uma função específica. Os qualificadores de referência são robustos e podem consistir em condições E/OU simples, JavaScript em linha ou inclusão de script complexo.

Você pode modificar o qualificador de referência de uma tabela e de qualquer tabela baseada nessa tabela (primária ou estendida) definindo um qualificador de referência por meio do formulário Entrada de Dicionário. Você também pode modificar o qualificador de referência somente em uma tabela estendida e em seus secundários (não na tabela primária), por meio de uma substituição de dicionário. Você só pode definir um único qualificador de referência por campo, por formulário/tabela. Os qualificadores de referência não são aplicáveis aos construtores de condição. Para obter informações sobre como usar filtragem em construtores de condição, consulte Criar uma opção de filtro dinâmico .

Nota:

- Criar qualificadores de referência requer conhecimento do modelo de dados subjacente da ServiceNow (tabelas e campos) e conhecimento dos serviços Web e scripts .
- Para restringir quais dados usuários específicos podem acessar, use ACLs e não qualificadores de referência.

Você pode definir um qualificador de referência usando um dos seguintes métodos.

Qualificador de referência simples

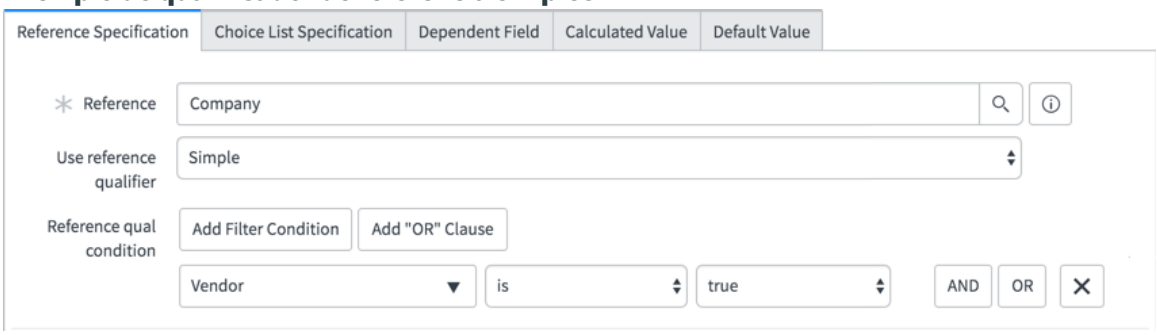
Os qualificadores de referência simples usam instruções AND/OR (condições) para criar filtros simples. Use qualificadores de referência simples ao filtrar em condições como se uma empresa está ativa, um usuário tem uma função específica e/ou um solicitante está em

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.

um fuso horário específico. Os qualificadores de referência simples podem ter no máximo 13 condições de qualificador de referência. Para obter informações adicionais sobre como usar construtores de condição, consulte Condition builder .

Exemplo de qualificador de referência simples



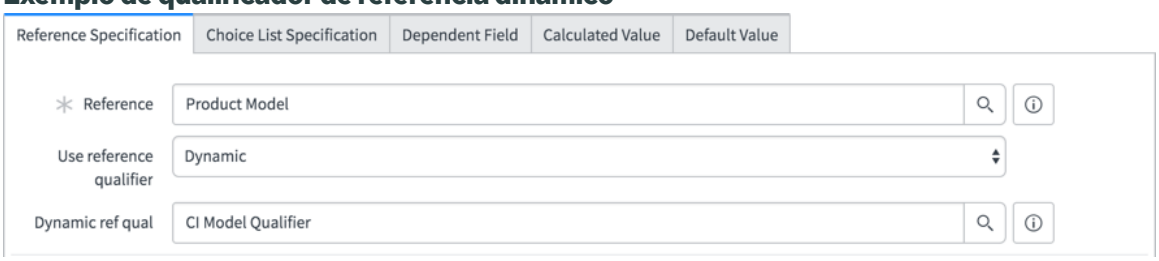
Qualificadores de referência dinâmica

Os qualificadores de referência dinâmicos permitem que você use uma opção Criar um filtro dinâmico para executar uma consulta em um campo de referência para filtrar o conjunto de dados retornado. As opções de filtro dinâmico são filtros armazenados que podem conter cadeias de caracteres de consulta codificadas , JavaScript ou inclusões de script e podem ser usadas em vários qualificadores de referência dinâmicos. As mudanças feitas em uma opção de filtro dinâmico se aplicam automaticamente a todos os qualificadores de referência que usam a mesma opção de filtro dinâmico. Use este tipo de qualificador de referência quando quiser usar o mesmo filtro em vários formulários ou para fornecer a funcionalidade de filtro para implementadores "sem conhecimento de código".

A instância base fornece várias opções de filtro dinâmico OOB. Se não existir uma opção de filtro dinâmico que atenda às suas necessidades, você poderá criar uma nova opção de filtro dinâmico que seja específica para seus requisitos. Um exemplo de uma opção de filtro dinâmico OOB é o qualificador de referência no campo **ID do modelo** em um formulário de item de configuração, como o formulário Computador. O qualificador de referência chama a opção de filtro dinâmico **Qualificador de modelo de IC**, que por sua vez chama a inclusão de script `ModelAndCategoryFilters`. Esta inclusão de script filtra o conjunto de dados com base na classe do IC. As únicas opções para o ID do modelo são opções que pertencem à mesma classe do IC atual. Por exemplo, somente ICs que pertencem à classe Computador estão disponíveis no campo **ID do modelo** no formulário Computador.

Para localizar as opções de filtro dinâmico disponíveis, navegue até **Definição do sistema** → **Opções de filtro dinâmico**. No canto direito da lista Opções de filtro dinâmico, clique no ícone de filtro e crie a condição de filtro `Disponível para qualificador de referência verdadeiro`. Todas as opções de filtro dinâmico que podem ser usadas em qualificadores de referência dinâmicos são exibidas.

Exemplo de qualificador de referência 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.

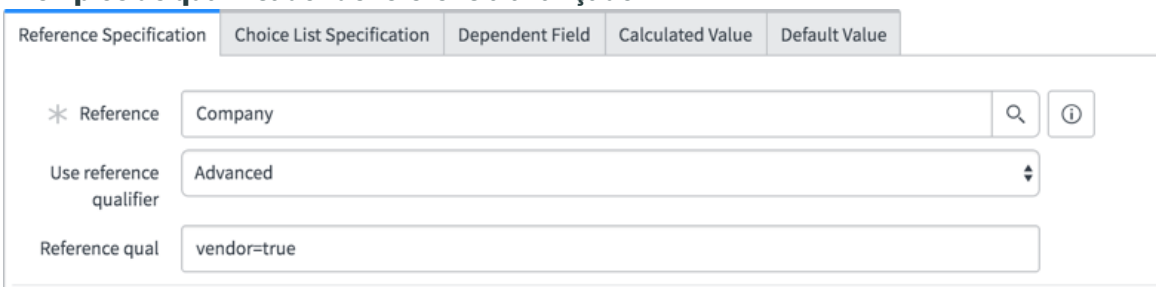
Qualificador de referência avançado

Os qualificadores de referência avançados permitem que você defina uma cadeia de caracteres de consulta codificada em linha ou um filtro JavaScript (código real ou o nome de uma inclusão de script ou regra de negócios existente) diretamente no campo Qualificador de **referência** do qualificador de referência. Semelhante a outros tipos de qualificador de referência, quando o formulário é carregado, o filtro é executado e somente os registros que correspondem ao filtro aparecem no campo de referência. Use este tipo de qualificador de referência para implementações que exigem apenas um filtro simples e exclusivo, que não pode ser tratado por um qualificador de referência simples e não é usado em vários campos de referência.

Nota:
Como prática recomendada, faça chamadas JavaScript para funções em uma inclusão de script em vez de uma regra de negócios global.

Um exemplo de cadeia de caracteres de consulta codificada é `vendor=true`, que retorna todas as empresas designadas como fornecedores. Inserir esta cadeia de caracteres é o mesmo que usar o construtor de condição, conforme mostrado no exemplo do qualificador de referência simples. Para obter informações adicionais sobre sintaxe e exemplos de cadeia de caracteres de consulta codificados, consulte Cadeias de caracteres de consulta codificadas.

Exemplos de qualificador de referência avançado



Um exemplo de chamada JavaScript é `javascript:new myScriptInclude().my_refqual()`. Este código chama a função *`my_refqual()`* na inclusão de script *`myScriptInclude()`*. A função deve retornar uma cadeia de caracteres de consulta que pode filtrar as opções disponíveis em um campo de referência.

Nota:
Você também pode usar filtros JavaScript codificados, como `javascript:'u_active=true^' + "u_hr_service="+current.hr_service` em qualificadores de referência.

Em outro exemplo, se você estiver tentando filtrar com base na empresa atual, não precisará usar um script de pesquisa, mas poderá simplesmente adicionar esta linha ao seu qualificador dinâmico:

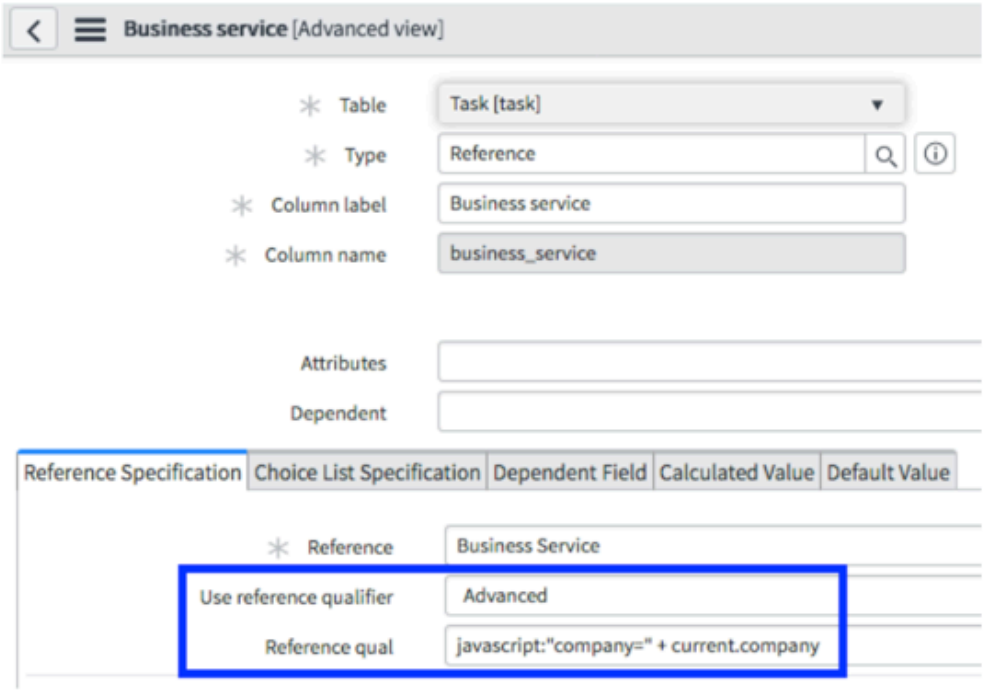
```
return "company=" + current.company;
```

Você também pode simplificar isso e usar um qualificador de referência avançado em vez de um dinâmico:

```
javascript:"company=" + current.company
```

Tradução automática

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



Listas relacionadas e qualificadores de referência

Quando um campo aparece em várias Listas relacionadas em uma única exibição de formulário, pode ser necessário validar qual lista relacionada está sendo referenciada para criar corretamente o qualificador de referência para o campo. Nesta situação, configure o controle de lista para a lista relacionada e insira um marcador exclusivo no campo Marcador de **edição de lista**. Este valor de marcador está disponível para filtrar scripts como uma variável chamada `listEditRefQualTag`. O código de inclusão de script a seguir é um exemplo de uma função que usa esse tipo de marcador.

```
// Advanced reference qualifier on the CI Relationship Child field that takes into account
// the related list that we are editing the child field on, if the field is being edited
// from a tagged related list.

cmdb_rel_ci_child_refQual:function(){

 if(listEditRefQualTag =="application") return "sys_class_name = cmdb_ci_appl";

 if(listEditRefQualTag =="database") return "sys_class_name = cmdb_ci_database"

 }
```

Uso da sintaxe atual Javascript em qualificadores de referência

`current` é um objeto JavaScript que contém os campos e valores de campo do registro ativo (atual). Para formulários, este é o registro exibido (carregado) no formulário. Nos qualificadores de referência avançados e dinâmicos, você pode usar o objeto JavaScript `atual` para definir filtros como `javascript:"company=" + current.company`.

Este JavaScript, em um qualificador de referência, retorna somente os registros da tabela referenciada que são iguais ao valor do campo da empresa do registro atual. Portanto, 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.

o valor exibido no campo **Empresa** for Acme, o JavaScript retornará todos os registros de campo de referência cujo valor da empresa seja igual a Acme (company="Acme"). Se você abrir um registro cujo valor da empresa seja "ViewRite", o JavaScript será resolvido para company="ViewRite."

Todos os campos no formulário carregado no momento (tabelas) estão disponíveis para uso com o objeto `atual`. Use a referência com pontos para acessar valores em uma tabela, incluindo a tabela referenciada. Por exemplo, no formulário Incidente, o campo **Atribuído a** faz referência à tabela Usuário. Para acessar o endereço de e-mail do usuário, use a seguinte sintaxe: `javascript:"emailAddress=" + current.assigned_to.email`.

Tópicos relacionados

- Criar uma opção de filtro dinâmico
- Criar filtros com script
- Classificações do CMDB

Configurar qualificadores de referência

Os administradores do sistema podem configurar qualificadores de referência que permitem a filtragem do campo de referência associado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa orienta você na criação de um qualificador de referência no dicionário do sistema. Ao criar um qualificador de referência no dicionário do sistema, ele não se aplica apenas a essa tabela, mas também a todos os secundários da tabela.

> **Nota:**
> Você também pode criar qualificadores de referência em tabelas estendidas por meio de substituições de dicionário. As substituições de dicionário afetam somente a tabela estendida e qualquer uma de suas secundárias, não a tabela primária.

Procedimento

1. Navegue até o campo de referência no formulário ou tabela na qual você deseja definir um qualificador de referência.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo de referência e selecione **Configurar dicionário**.
3. Em **Links relacionados**, selecione **Exibição avançada**.
   O qualificador de referência simples está disponível na exibição padrão e na exibição avançada. Os qualificadores de referência dinâmicos e avançados estão disponíveis somente na exibição avançada.
4. Na seção Especificação de referência, verifique se a tabela no campo **Referência** contém a tabela que você deseja associar ao campo de referência ou selecione outra tabela, se necessário.
5. Na lista de seleção **Usar qualificador de referência**, selecione o qualificador de referência a ser implementado.
6. Configure o qualificador com base no tipo de qualificador de referência.
   - **Simples**: crie a condição usando as listas de seleção.
   - **Dinâmico**: selecione uma opção de filtro dinâmico existente ou crie uma opção de filtro dinâmico .
   - **Avançado**: no campo **Qual de referência**, insira Cadeias de caracteres de consulta codificadas , JavaScript que retorna uma cadeia de caracteres de consulta ou o nome de uma inclusão de script ou regra de negócio a ser executada.
7. Preencha a seção **Especificação de referência - Personalização adicional**, conforme apropriado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Chave de referência	Identifica um campo diferente de sys_ID a ser usado como identificador exclusivo para o campo de referência.
Regra de cascata de referência	Define o que acontece a um registro se o registro ao qual ele faz referência for excluído. As opções possíveis incluem: ○ Nenhum(a) ○ Cascata ○ Limpar ○ Excluir ○ Não excluir fluxo de trabalho ○ Restrito
Pontos flutuantes de referência	Sinalizador que determina se a opção de edição deve ser configurada para relacionamentos um para muitos.
Criação dinâmica	Sinalizador que determina se o sistema deve criar um novo registro quando um valor do campo de referência não corresponde a um registro existente. Se você selecionar esta opção, insira um script que especifique como criar o registro no campo **Script de criação dinâmica**.

8. Clique em **Atualizar**.

Restringir o campo atribuído a por função

Este exemplo mostra como usar JavaScript e uma regra de negócios para restringir as opções de campo **Atribuído** a incidente somente aos usuários com a função itil_admin.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode alterar itil_admin para qualquer outra função em um campo de referência que se refira à tabela Usuário [sys_user].

Procedimento

1. Abra um incidente.
2. No canto superior esquerdo da tela, clique no menu de contexto do formulário e selecione **Configurar** > **Dicionário**.
3. No campo Qual de **referência**, insira `javascript:"sys_idIN"+getRoledUsers("itil_admin").join(),")`.
4. Salve o registro.
5. Para ver a regra de negócios do sistema de base que este código JavaScript chama, navegue até **Definição do Sistema** > **Regras de negócios**.
6. Abra **getRoledUsers**.
   A regra de negócios usa o seguinte código JavaScript.

```
// Return an array of sys_ids of the users that have at least one role
// optional parameters allow the exclusion (NOT IN) of some roles or
```

Tradução automática

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

```
// look for specific roles (IN)
//
// optional: queryCondition - 'IN' or 'NOT IN'
// optional: roleList - a comma separated list of role names
//
function getRoledUsers(queryCondition, roleList) {
  var roleListIds;
  if (queryCondition && roleList) {
    roleListIds = getRoleListIds(roleList);
  }

  var users = {};
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_has_role');
  if (roleListIds) {
    now_GR.addQuery('role', queryCondition, roleListIds);
  }
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
    users[now_GR.user.toString()] = true;
  }

  var ids = [];
  for (var id in users)
    ids.push(id);

  return ids;
}

// get sys_id's for the named roles
function getRoleListIds(roleList) {
  var ids = [];
  var now_GR = new GlideRecord('sys_user_role');
  now_GR.addQuery('name','IN',roleList);
  now_GR.query();
  while (now_GR.next()) {
    ids.push(now_GR.sys_id.toString());
  }
  return ids;
}
```

Tradução automática

Restringir o campo de grupo de atribuição

Este exemplo mostra como usar um qualificador de referência avançado com JavaScript e uma inclusão de script para restringir as opções de **grupo de atribuição** de incidentes somente aos grupos que contêm o usuário especificado no campo **Atribuído a**.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

Procedimento

1. Abra um incidente.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do **grupo de atribuição** e selecione **Configurar dicionário**.
3. Se o formulário aparecer na **exibição Padrão**, em **Links relacionados**, clique **em Exibição avançada**.

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

4. No campo **Usar qualificador de referência**, certifique-se de que a opção **Avançado** esteja selecionada.
5. No campo **Qualificador de referência**, insira `javascript:new ReferenceQualifierHelper().backfillAssignmentGroup()`.
6. Salve o registro.
7. Navegar até **Definições do sistema** > **Inclusões de script**.
8. Clique em **Nova**.
9. Nomeie suas inclusões de script como `ReferenceQualifierHelper` para corresponder ao Javascript na etapa seguinte.
   Esse nome garante que o Nome da API seja gerado corretamente, com base no campo Nome.
10. Inclusões descript com o seguinte código JavaScript.
    Certifique-se de que o campo **de formulário Acessível** esteja definido corretamente para o ambiente.

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

 backfillAssignmentGroup:function() {
  var assigneeGroupsQualifier = '';
  var assignee = current.assigned_to;

  //return if the assigned_to value is empty (this causes all groups to be returned)
  if(!assignee)
   return;

  //sys_user_grmember has the user to group relationship
  var grAssigneeGroups = new GlideRecord('sys_user_grmember');

  grAssigneeGroups.addQuery('user',assignee);
  grAssigneeGroups.query();

  while(grAssigneeGroups.next()) {
   if (assigneeGroupsQualifier.length == 0) {
    // Create the beginning of the qualifier and add the 1st group
    assigneeGroupsQualifier = 'sys_idIN' + grAssigneeGroups.getValue('group');
   }
   else {
    // build a comma separated string of groups if there is more than one
    assigneeGroupsQualifier += (',' + grAssigneeGroups.group);
   }
  }
  // return Groups where assigned to is in those groups we use IN for lists

  gs.log('DP: RefQual = ' + assigneeGroupsQualifier);

  return assigneeGroupsQualifier;
 },
 type: 'ReferenceQualifierHelper'
};
```

O que Fazer Depois

Para testar, crie um incidente e selecione um usuário no campo **Atribuído a**. Clique no ícone de pesquisa de **grupo de atribuição**. Somente os grupos que contêm o usuário selecionado são exibidos. Por exemplo, você atribui um incidente a Rob Smith, que pertence ao grupo Banco de **dados** e ao grupo **Rede**. As únicas opções que aparecem no grupo de atribuição são Banco de **dados** e **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.

O operador INSTANCEOF em qualificadores de referência

Você pode usar o operador INSTANCEOF em um qualificador de referência para encurtar ou simplificar um qualificador de classe complexo.

Por exemplo, use o operador INSTANCEOF para um campo de referência para a tabela cmdb_ci para especificar que todas as subclasses de uma classe sejam incluídas nos resultados. O qualificador de referência a seguir retorna todos os servidores, incluindo Linux, UNIX, Windowse assim por diante, porque cada uma dessas subclasses estende a classe cmdb_ci_server.

```
sys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_server
```

Em outro exemplo, você pode simplificar o qualificador de referência a seguir de maneira semelhante.

```
u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_name=cmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_win_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_unix_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_linux_server
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

Usando o operador INSTANCEOF, o qualificador de referência é reescrito da seguinte forma porque as subclasses do servidor estendem a classe cmdb_ci_computer.

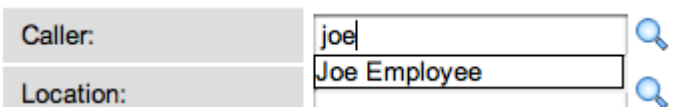
```
u_active=true^sys_class_name=cmdb_ci_acc
^ORsys_class_nameINSTANCEOFcmdb_ci_computer
^ORsys_class_name=cmdb_ci_appl
^ORsys_class_name=cmdb_ci_netgear
```

Preenchimento automático para campos de referência

Por padrão, um campo de referência é preenchido automaticamente conforme o usuário digita no campo.

Os administradores podem configurar opções adicionais de preenchimento automático. Um usuário deve ter permissão de leitura no nível de tabela na tabela referenciada para o preenchimento automático exibir as opções.

Preenchimento automático



Atributos de dicionário para preenchimento automático de campos de referência

Existem atributos de dicionário específicos para campos de referência e que determinam o comportamento do preenchimento automático.

Tradução automática

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

Atributos do dicionário de preenchimento automático do campo de referência

Atributo	Descrição
ref_auto_completer	Especifica o nome de uma classe JavaScript do lado do cliente que cria a lista suspensa de opções de preenchimento automático. Os valores de classe válidos são: • *AJAXReferenceCompleter*: exibe opções de preenchimento automático correspondentes como uma lista de seleção suspensa. A lista exibe somente a coluna de valor de exibição da tabela de referência. Os campos de referência usam automaticamente essa classe se não houver outra classe de preenchimento automático especificada. • *AJAXTableCompleter*: exibe as opções de preenchimento automático correspondentes como linhas em uma tabela. A tabela exibe a coluna de valor de exibição da tabela de referência e todas as colunas listadas no atributo *ref_ac_columns*. • *AJAXReferenceChoice*: exibe opções de preenchimento automático correspondentes como uma lista de seleção suspensa. A lista exibe somente a coluna de valor de exibição da tabela de referência. Além disso, a lista exibe somente até 25 opções correspondentes. Se houver mais de 25 opções de preenchimento automático, o campo de referência exibirá as opções com a classe AJAXTableCompleter.
ref_ac_columns	Especifica a lista de colunas da tabela de referência a serem exibidas. Separe os nomes das colunas com ponto e vírgula. Por exemplo, *ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on* permite que o preenchimento automático corresponda ao texto das colunas user_name, e-mail e sys_created_on.
ref_ac_order_by	Especifica a coluna da tabela de referência que classifica as opções de preenchimento automático. Por exemplo, *ref_ac_order_by=name* classifica as opções de preenchimento automático em ordem alfabética por nome.

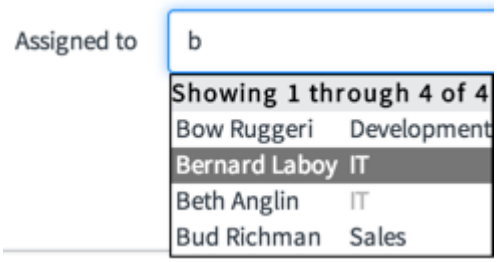
Recursos de IU de preenchimento automático

A classe do completador de tabela AJAX tem várias melhorias na IU.

- O completador de tabela sempre exibe o número de registros que a consulta de preenchimento automático encontra.
- O completador de tabela realça toda a linha selecionada, mudando a cor do plano de fundo e do texto.
- O completador de tabela lista um valor para cada coluna.
  - Na primeira vez em que um valor aparece em uma coluna, o completador de tabela o exibe em texto preto.
  - O completador de tabela exibe os valores duplicados subsequentes em texto cinza. Anteriormente, o completador de tabela exibia uma célula vazia em uma coluna que continha um valor duplicado.

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

Destaque da linha selecionada



Defina o atributo de dicionário *ref_auto_completer=AJAXTableCompleter* para usar essas melhorias.

Definir atributos de preenchimento automático para todas as referências a uma tabela

Um campo herda e usa os atributos de preenchimento automático da tabela de referência, a menos que o campo tenha seu próprio valor para os mesmos atributos. Você pode definir os atributos para referências a uma tabela e isso afeta todos os formulários que fazem referência a essa tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um atributo de nível de campo substitui um atributo de nível de tabela com o mesmo nome. Se um campo usar atributos de referência diferentes daqueles definidos para a tabela de referência, o campo usará os dois conjuntos de atributos.

Use essas etapas para definir atributos de preenchimento automático para todos os campos em uma tabela que ainda não tenham seus próprios atributos de preenchimento automático. Este exemplo descreve como definir atributos de preenchimento automático para todas as referências à tabela Usuário [sys_user].

Nota:
O valor do atributo de preenchimento automático de um campo substitui o valor do atributo de preenchimento automático de uma tabela. Isso significa que qualquer valor de nível de campo existente para um atributo de preenchimento automático substitui qualquer valor que o administrador aplique ao atributo de preenchimento automático da tabela de referência.

Procedimento

1. Navegue até uma lista da tabela de destino, como **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Execute a ação apropriada para a versão da sua lista.
3. Selecione a linha que não lista um nome de coluna.
   Esta linha é normalmente a primeira linha na lista. Por exemplo, selecione o primeiro link **sys_user**.
4. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
5. No campo **Atributos**, insira uma lista separada por vírgulas de atributos de preenchimento automático que você deseja aplicar a todos os campos da tabela.

   Example
   Por exemplo, para exibir o departamento do usuário com todas as referências à tabela sys_user, insira:

Tradução automática

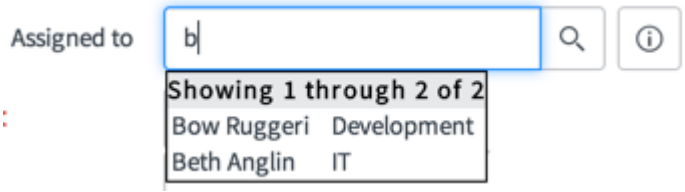
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department
```

6. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Para testar os novos atributos de preenchimento automático, abra um formulário que faça referência à tabela Usuário [sys_user], como um incidente em aberto. Insira um único caractere no campo **Atribuído a**. As opções de preenchimento automático agora incluem o nome de usuário e o departamento.



Remover a coluna de valor de exibição

Você pode remover a coluna de valor de exibição de um campo de referência definindo o atributo *ref_ac_display_value* como falso.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Isso faz com que o campo de referência remova a coluna de valor de exibição e exiba somente as colunas listadas no atributo *ref_ac_columns*. Este recurso requer o uso da classe *AJAXTableCompleter* e os atributos *ref_ac_columns*, *ref_ac_columns_search*e *ref_ac_display_value*.

Nota:
O preenchimento automático não pode corresponder ao texto de colunas adicionais quando o campo de referência é um produto da macro de IU *ui_reference*. Isso significa que qualquer ação de preenchimento automático em um seletor, como a lista Representar usuário, só pode corresponder ao texto com o valor de exibição.

Este exemplo descreve como remover a coluna de valor de exibição das referências à tabela Usuário [sys_user] e substituí-la por referências às colunas first_name e last_name.

Procedimento

1. Navegue até uma lista da tabela de destino, como **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Execute a ação apropriada para a versão da sua lista.
3. Selecione a linha que não lista um nome de coluna.
   Esta linha é normalmente a primeira linha na lista. Por exemplo, selecione o primeiro link **sys_user**.
4. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
5. No campo **Atributos**, adicione os atributos *ref_auto_completer*, *ref_ac_columns*,*ref_ac_columns_search* e *ref_ac_display_value*.

   Example
   Por exemplo, para ocultar a coluna de valor de exibição e exibir somente o nome e o sobrenome do usuário, insira o seguinte.

Tradução automática

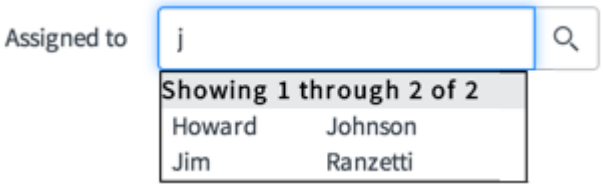
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=first_name;last_name,ref_ac_columns_search=true,ref_ac_display_value=false
```

6. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Para testar os novos atributos de preenchimento automático, abra um formulário que faça referência à tabela Usuário [sys_user], como um incidente em aberto. Insira um único caractere no campo **Atribuído a**. As opções de preenchimento automático agora ocultam a coluna de valor de exibição (user_name) e exibem somente as colunas first_name e last_name.



Melhorar consultas de preenchimento automático

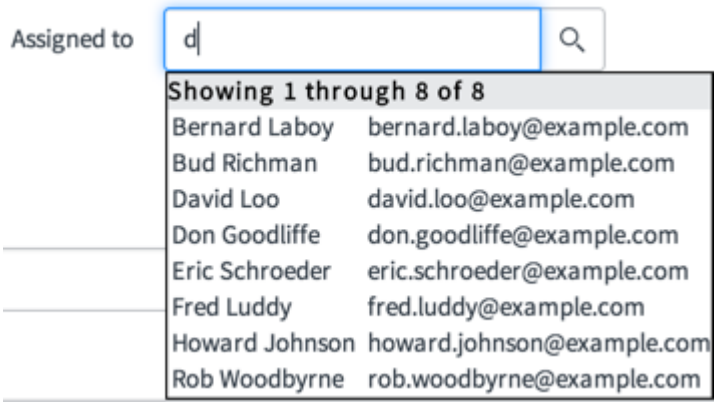
Por padrão, todos os campos de referência usam uma consulta que **começa com** para pesquisar o texto correspondente na tabela de referência. Isso evita que o preenchimento automático execute consultas de **conteúdo** ineficientes sempre que um usuário pesquisar um campo de referência. Você pode exigir que todos os campos de referência usem uma consulta que **começa com**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O exemplo a seguir ilustra uma consulta " **contém** ". Observe que a letra "d" aparece em qualquer lugar no nome ou sobrenome do usuário.



Este procedimento descreve como mudar a propriedade do sistema *glide.ui.ref_ac.startswith* para sempre usar uma consulta *starts with*.

Procedimento

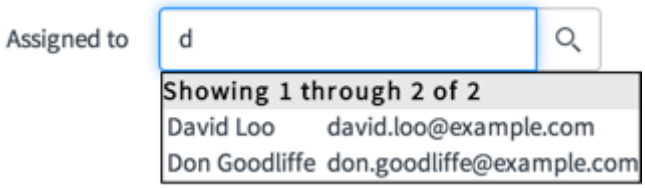
1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list e pressione a tecla Enter.
2. Selecione a propriedade *glide.ui.ref_ac.startswith*.
   Para pesquisar a propriedade, insira *startswith no filtro **Ir para** pesquisa da coluna **Nome**.
3. No campo **Valor**, substitua **falso** por **verdadeiro**.

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.

Nota:
Definir a propriedade do sistema `glide.ui.ref_ac.startswith` como **verdadeiro** substitui todas as configurações `autocomplete.contains` existentes nas preferências de nível do usuário e do sistema. Esta propriedade muda o método de consulta de preenchimento automático para todos os usuários, independentemente das preferências.

4. Clique em **Atualizar**.
5. Teste a mudança abrindo um registro com um campo de referência e inserindo um caractere nele, conforme ilustrado no exemplo abaixo.



Configurar o preenchimento automático para corresponder ao texto de qualquer campo de referência

Por padrão, o preenchimento automático corresponde somente ao texto na coluna de valor de exibição. Você pode configurar um campo de referência para corresponder ao texto de qualquer coluna adicional que o campo de referência exibir.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar o atributo `ref_ac_columns_search` para habilitar o preenchimento automático para corresponder ao texto em qualquer coluna listada no atributo `ref_ac_columns`. Defina o atributo `ref_ac_columns_search` como **verdadeiro** para corresponder ao texto de todas as colunas do campo de referência. Por padrão (ou quando este atributo é **falso**), o preenchimento automático corresponde somente ao texto na coluna de valor de exibição.

Procedimento

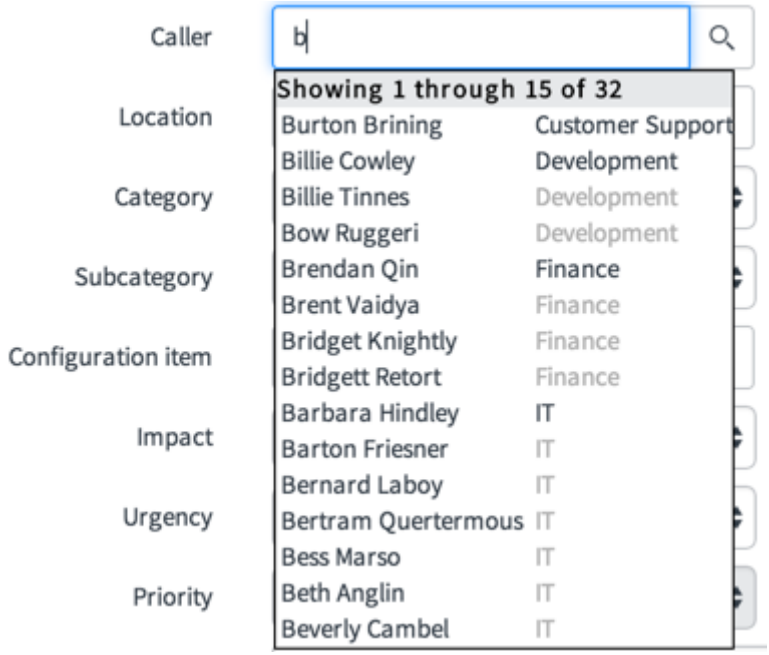
1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo de um campo de referência.
2. Selecione **Configurar dicionário** na lista de seleção.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.
4. No campo **Atributos**, adicione os atributos de preenchimento automático desejados.
   Por exemplo, esses atributos adicionam o campo de departamento à lista de solicitantes e classificam os solicitantes por departamento:

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter,ref_ac_columns=department,ref_ac_order_by=department,ref_ac_columns_search=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.

Atributo de preenchimento automático



5. Clique em **Atualizar**.

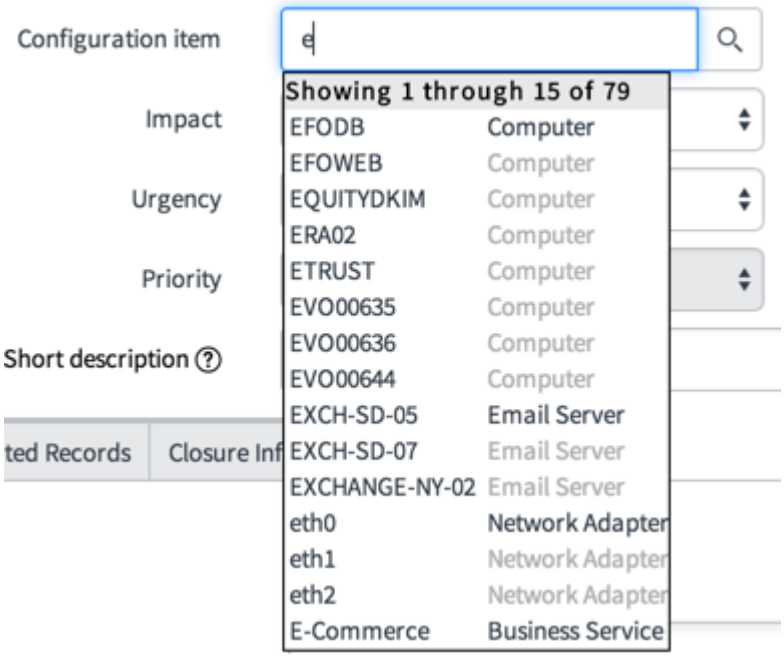
Example:

O exemplo a seguir descreve como definir o campo **Item de configuração** para exibir os nomes de classe de IC das opções de preenchimento automático da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

```
ref_auto_completer=AJAXTableCompleter ,ref_ac_columns =sys_class_name ,ref_ac_order_by
 =sys_class_name ,ref_contributions =task_show_ci_map ;ci_show_incidents
```

Nota:

O atributo *`ref_contributions`* controla os ícones que aparecem ao lado do campo 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.

Habilitar contém pesquisas de preenchimento automático

Por padrão, o preenchimento automático de referência usa uma pesquisa que **começa com**. Uma preferência do usuário pode ser criada para implementar uma pesquisa de **conteúdo**.

Antes de Iniciar

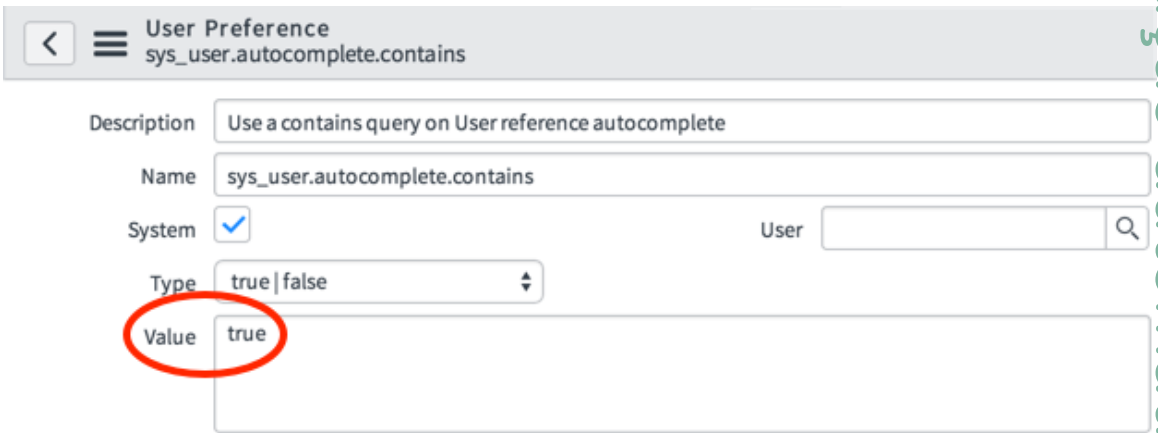
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Desabilite a propriedade do sistema `glide.ui.ref_ac.startswith`.
   Para obter mais informações, consulte Melhorar consultas de preenchimento automático.

   Nota:
   Definir a propriedade do sistema `glide.ui.ref_ac.startswith` como **verdadeiro** substitui todas as configurações "autocomplete.contains" existentes nas preferências de nível do usuário e do sistema. Esta propriedade muda o método de consulta de preenchimento automático para todos os usuários, independentemente das preferências.

2. Navegar até **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
3. Selecione a preferência **""**<referenced table> .autocomplete.contains"' .
4. Defina o campo de **valor** como **verdadeiro**.



5. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

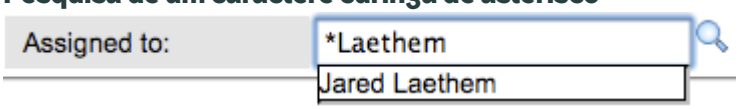
Saia e faça login novamente para exibir a pesquisa atualizada.

Caracteres curinga em preenchimentos automáticos de referência

As pesquisas com caracteres curinga usam a funcionalidade de preenchimento automático.

Use um asterisco no campo de referência para pesquisas com caracteres curinga.

Pesquisa de um caractere curinga de asterisco

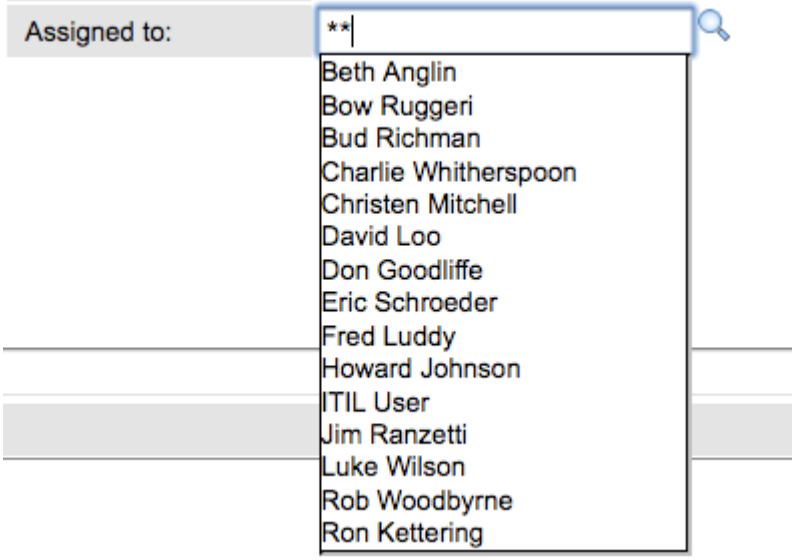


Se dois asteriscos forem inseridos, uma lista de registros disponíveis será exibida nas sugestões de preenchimento automático.

Tradução automática

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

Pesquisa de dois asteriscos curinga



Tópicos relacionados

Os caracteres curinga permitem pesquisar padrões e variações

Seleções recentes

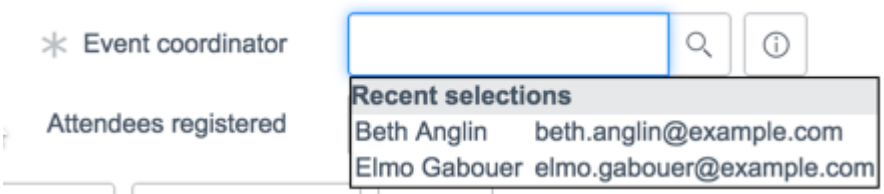
Os campos de referência armazenam uma lista das seleções recentes de cada usuário para permitir que você selecione rapidamente valores anteriores ao preencher um campo de referência.

Por padrão, o sistema armazena até 15 seleções de um campo de referência para cada usuário na tabela Seleção recente [sys_ui_recent_selection]. Você pode ver a lista de seleções recentes selecionando um campo de referência vazio.

Nota:

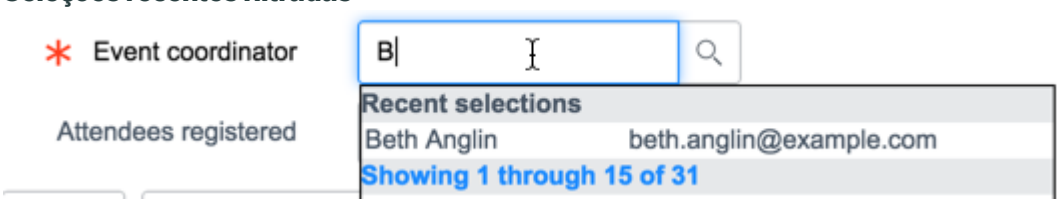
- O sistema não armazena seleções recentes para variáveis de referência Catálogo de serviços.
- As seleções recentes não estão disponíveis nas interfaces Portal de serviços ou do usuário móvel.

Seleções recentes



O sistema usa o preenchimento automático para filtrar a lista de seleções recentes para corresponder aos valores inseridos.

Seleções recentes filtradas



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 adiciona um registro de Seleção recente sempre que você insere ou atualiza um valor de campo de referência. Os administradores podem controlar o número de seleções recentes que o sistema exibe com a propriedade do sistema `glide.xmlhttp.max_choices`. Definir a propriedade como zero desabilita as seleções recentes.

Nota:

- A propriedade `glide.xmlhttp.max_choices` também controla o número de entradas que o sistema exibe em listas.
- Para obter informações sobre como limpar as seleções recentes, consulte Como limpar as "Seleções Recentes" que aparecem nos campos de referência. [KB0747334] artigo na Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Propriedades do sistema disponíveis

Tipo de campo de sugestão

Para ajudar os usuários a encontrar o que estão procurando, você pode adicionar um campo de sugestão a qualquer formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

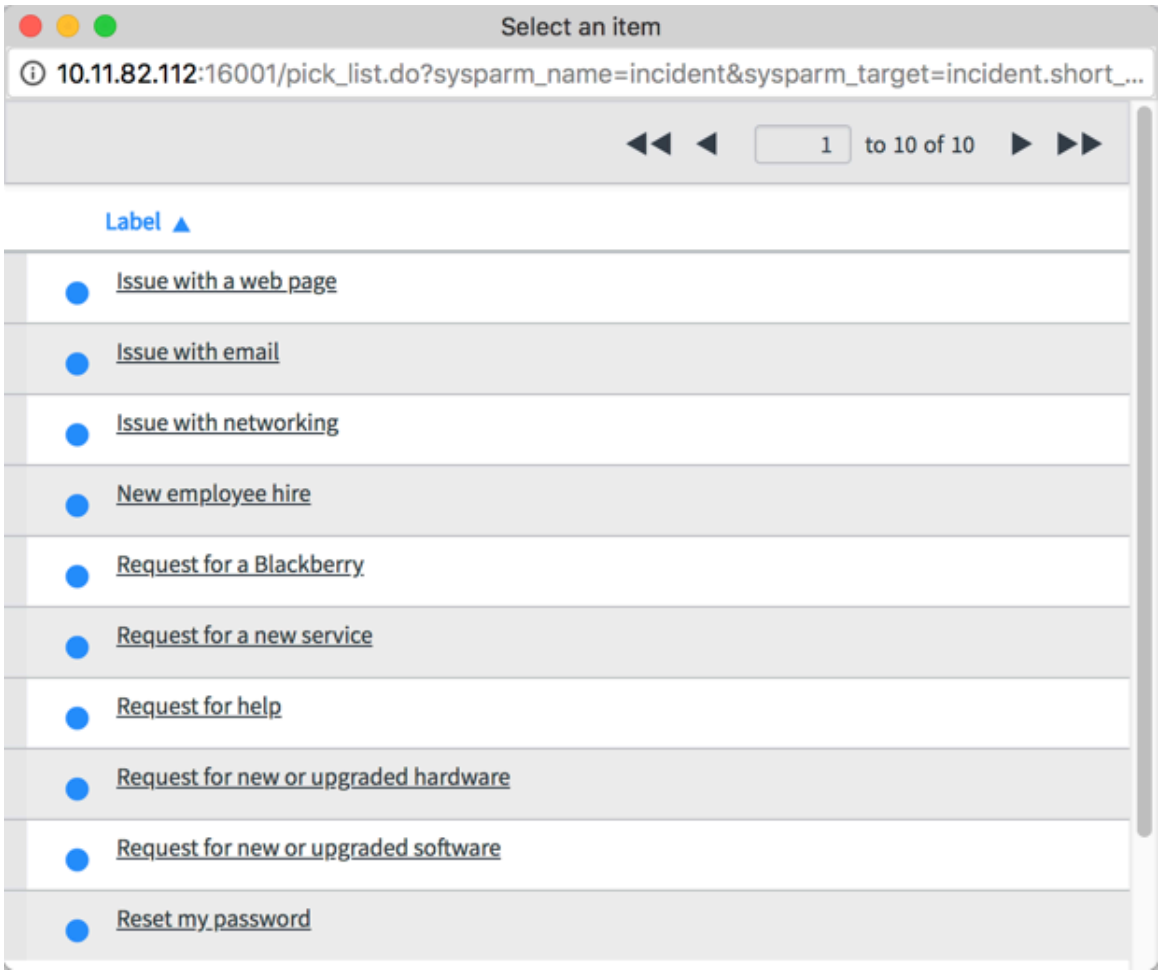
Procedimento

1. Abra o formulário ao qual você está adicionando um campo de sugestão.
2. Adicione um novo campo ou localize um campo existente.
3. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
4. No campo **Opção**, selecione **Sugestão**.
5. 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.

As sugestões são apresentadas ao usuário.



Configurar texto sugerido para campos de cadeia de caracteres

Você pode configurar as opções de texto sugeridas para campos de cadeia de caracteres.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_choices

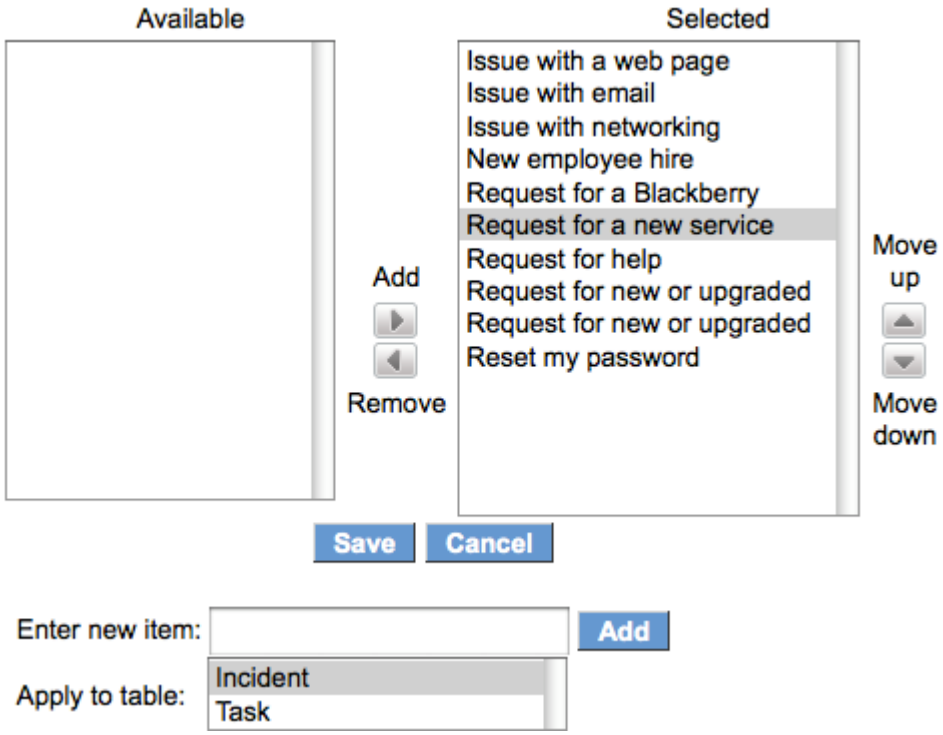
Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar opções**.
2. Usando a interface de caixa de listagem dupla, selecione as opções e a ordem em que você deseja que elas apareçam.
   - Para criar uma nova opção, insira o texto sugerido no campo **Inserir novo item** e clique em **Adicionar**.
   - O campo **Aplicar à tabela** está disponível quando a tabela atual estende outra tabela (por exemplo, Incidente estende a tarefa). Este campo permite que as opções de texto sugeridas sejam configuradas para todas as tabelas que estendem a tabela primária ou somente para a tabela atual (secundária).
3. Clique em **Salvar**.
4. Para editar as opções existentes, clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Mostrar 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:



Configurar texto sugerido para campos de diário

Você pode configurar as opções de texto sugeridas para campos de diário, como anotações de trabalho ou o fluxo de atividades. As opções de texto sugeridas para campos de diário não estão disponíveis em IU principal.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_responses

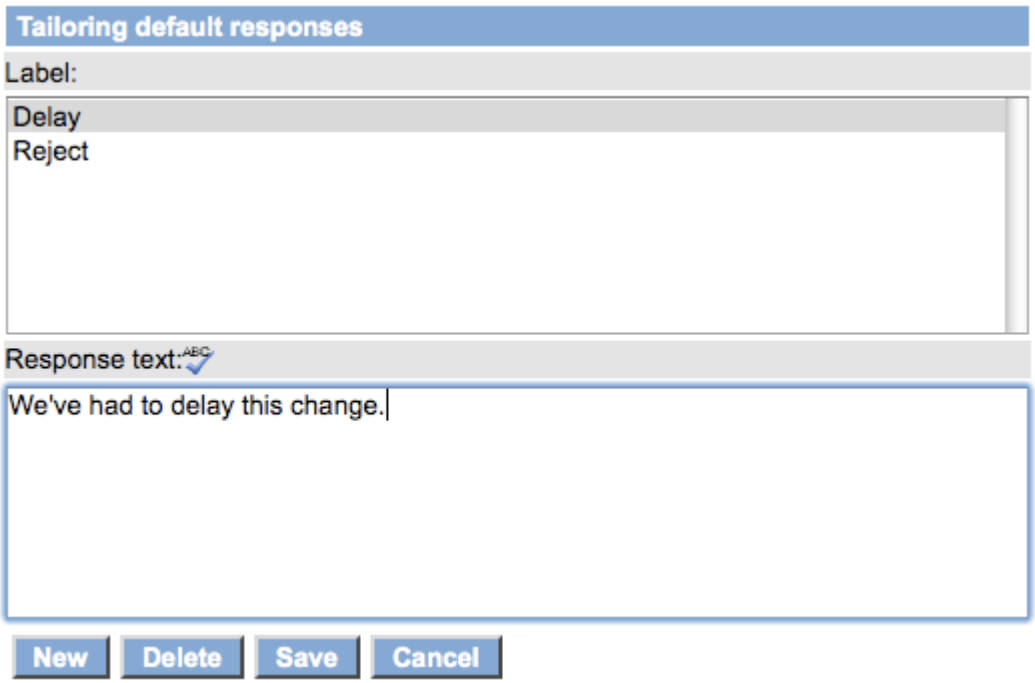
Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar respostas**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um rótulo ou uma breve descrição para a opção.
4. Insira o texto completo em Texto de **resposta**.
5. 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.

Example:



Tipo de campo Wiki

Os campos de Wikitexto usam a linguagem de marcação wiki básica e oferecem suporte a links para URLs externos e para origens dentro do sistema.

Alguns campos no sistema de base oferecem suporte a Wikitexto e os administradores podem adicionar campos de Wikitexto em qualquer formulário do sistema.

Marcadores de wiki compatíveis

Marcadores básicos são compatíveis com campos de Wikitexto no sistema.

Marcadores de wiki compatíveis

Formato	Marcador de wiki
Cabeçalhos	= Cabeçalho 1 =, == Cabeçalho 2 ==, etc.
Etapa numerada	#Etapa 1
Marcadores (vários níveis)	*Problema 1, **Problema 2
Recuo	:Nível 1, ::Nível 2
Quebra de linha	
Tabelas	Suporte completo à tabela, incluindo espaçamento de célula, preenchimento, bordas, sombreamento de plano de fundo e medidas de largura. Por 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.

Marcadores de wiki compatíveis

Formato	Marcador de wiki
	{| class="wikitable" |- ! Header 1 ! Header 2 |- | row 1, cell 1 | row 1, cell 2 |- | row 2, cell 1 | row 2, cell 2 |} **Nota:** Tabelas classificáveis não são compatíveis (class="classable").
Blocos de código	<pre> Bloqueio genérico </pre> <javascript>Sintaxe Javascript</javascript> <xml>Sintaxe XML</xml>
Negrito	Texto """
Itálico	" texto "
Ignorar formatação de Wiki e HTML	<nowiki>wikitexto</nowiki>
Link da web	[http://community.service-now.com/ <link text>]
Imagens inseridas	[[Imagem:<image name>]] Para obter mais informações sobre como carregar imagens ou arquivos para o banco de dados, consulte Como armazenar imagens no banco de dados .
HTML	Os marcadores HTML mais comuns são compatíveis negrito, forte, itálico, header1 , header2 , header3 , parágrafo , _{sub}, ^{sup}, center

Criar um campo de Wikitexto

Você pode criar um campo de Wikitexto em qualquer formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Procedimento

1. Crie um novo campo com o **Tipo** definido como **Wiki**.
2. Clique em **Wikitexto** para começar a editar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Wikitexto aparece no formulário.

Tópicos relacionados

Adicionar e personalizar um campo em uma tabela

Estender a funcionalidade de um campo de Wikitexto

Configure o campo Wikitexto para vinculá-lo a outras fontes no sistema.

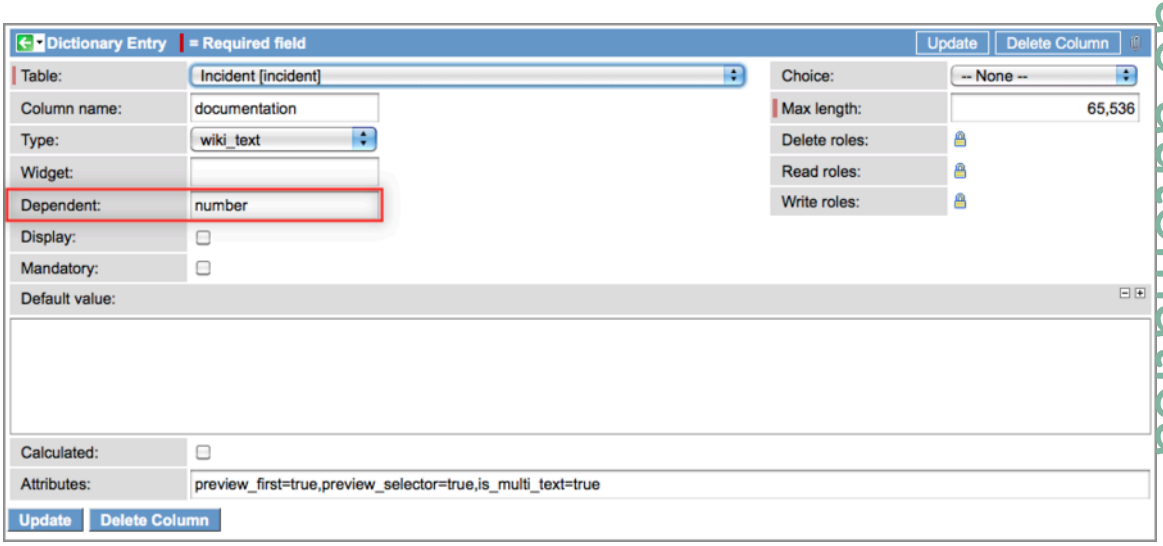
Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do novo campo de Wikitexto.
2. Selecione **Configurar Dicionário**
3. No campo **Dependente** do formulário do dicionário, insira o campo que você deseja usar para vincular a outras páginas.

   Por exemplo, na tabela Incidente, você pode escolher o campo de **número**.



   Esta configuração permite vincular a qualquer incidente usando o número desse incidente. Por exemplo, para abrir INC0000002, insira [[INC0000002]].

   Os seguintes atributos de dicionário estão disponíveis para campos wiki_text.

   - `preview_first=true` - define o modo de visualização a ser exibido no carregamento da página, caso contrário, o editor será exibido
   - `preview_selector=true` - permite que o botão de alternância alterne entre o editor e a visualização
   - `dual_mode=true` - permite exibir o editor e a visualização simultaneamente durante o 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.

Adicionar e personalizar um campo em uma tabela

Os administradores podem adicionar novos campos a uma tabela para armazenar e exibir dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Certas assinaturas Now Platform incluem direitos de tabela personalizados. Você pode criar tabelas personalizadas para qualquer finalidade, até o limite de direito na assinatura. Para saber mais sobre como o administrador de uso mapeia as tabelas personalizadas que você cria para assinaturas, consulte Mapear tabelas personalizadas para uma assinatura de produto no Gestão de assinaturas.

Esteja ciente destas limitações do banco de dados:

- O sistema só pode ter no máximo 1000 colunas por tabela. Embora 1.000 colunas seja um limite especificado, esse limite não significa que você pode ter fisicamente 1.000 colunas em uma tabela. O número de colunas em uma tabela é definido pelo banco de dados usado no datacenter ServiceNow, não pelo Now Platform.
- Cada tabela, independentemente do mecanismo de armazenamento, tem um tamanho máximo de linha de 65.535 bytes. Os mecanismos de armazenamento podem impor restrições adicionais a esse limite, reduzindo o tamanho máximo efetivo da linha.
- O sistema não pode ter mais de 10 campos de **cadeia** de caracteres de comprimento médio ou mais longos em uma única tabela. A tentativa de salvar um grande número de caracteres em 11 ou mais campos de cadeia de caracteres pode resultar no seguinte erro: Erro de sintaxe ou violação de regra de acesso detectada pelo banco de dados (tamanho da linha muito grande (> 8126).
- Quando você cria campos, o prefixo u_ é adicionado automaticamente ao nome da coluna. Se o rótulo da coluna inserido contiver caracteres numéricos iniciais, eles serão substituídos pelo prefixo u_.

Para obter mais informações sobre limitações de banco de dados e perguntas gerais sobre tabelas em sua instância ServiceNow, consulte KB0749585 .

Procedimento

1. Navegue até qualquer formulário.
2. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
3. Na seção **Criar novo campo**, preencha os seguintes campos

Opção	Descrição
Nome	Insira o nome do campo como você deseja que ele apareça em formulários e listas.
Tipo	Selecione um tipo de campo.
Comprimento do campo	Selecione um tamanho de campo. Este campo está visível somente para determinados tipos de campo.

4. Clique em **Adicionar**.

Tradução automática

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

5. Use a interface de caixa de listagem dupla para colocar o campo no local desejado no formulário.
6. Clique em **Salvar**.
   O campo agora aparece no formulário no local designado.

Tornar um campo obrigatório

Os campos podem ser marcados como obrigatórios, o que significa que eles devem conter um valor antes que o registro possa ser salvo. Os campos obrigatórios são marcados com um indicador de status de campo antes do rótulo.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um campo obrigatório que é preenchido previamente pela plataforma com dados padrão, como um valor de um client script, não exibe o indicador. Se você excluir este valor do campo, no entanto, o indicador será exibido. A cor do indicador depende do estado do campo.

Usar uma entrada de dicionário para tornar um campo obrigatório não funciona ao usar WebServices. Você pode usar uma política de dados. Para obter mais informações sobre políticas de dados, consulte Política de dados.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar dicionário**.
2. No formulário **Dicionário**, marque a caixa de seleção **Obrigatório**.
3. Clique em **Atualizar**.

Na próxima vez em que o formulário for aberto, um indicador de status de campo aparecerá ao lado do rótulo do campo, indicando que um valor é obrigatório. Se o campo obrigatório for preenchido previamente por qualquer motivo, o indicador de campo obrigatório não será exibido.

Os campos obrigatórios são globais. O campo é marcado como obrigatório em todos os lugares em que ele aparece em um formulário.

Tornar obrigatório **Verdadeiro/Falso** não terá efeito. Os campos**Verdadeiro/Falso** são sempre considerados como tendo um valor. Uma caixa de seleção marcada tem um valor verdadeiro e uma caixa de seleção não selecionada tem um valor falso. Qualquer um desses valores atende ao requisito de um campo obrigatório.

Um formulário pode ser salvo com um campo obrigatório vazio se esse campo for um campo de referência e se o campo primário também estiver em branco. No entanto, se o campo de referência obrigatório mostrar um valor do campo primário, o formulário não poderá ser salvo se esse valor for excluído. Se o valor no campo referenciado for alterado, o valor desse campo será alterado em todos os lugares em que ele aparecer.

Tópicos relacionados

Definir um campo de IC como obrigatório

Alterar o rótulo ou a dica do campo

Você pode mudar o rótulo de um campo ou o texto que aparece como uma dica quando você aponta o cursor para o 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Procedimento

1. Navegue até o formulário em que o campo aparece.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar rótulo**.
3. Atualize o formulário.

Alterando o rótulo ou a dica do campo

Campo	Descrição
Tabela	A tabela em que o rótulo aparece.
Rótulo	O rótulo que o campo exibe. Você pode inserir até 80 caracteres para o rótulo, mas nem todos os bancos de dados oferecem suporte a essa quantidade de caracteres. O máximo recomendado é de 30 caracteres ou menos. Não há suporte para HTML em rótulos de campo.
Plural	A versão plural do rótulo do campo.
Elemento	O nome do dicionário do campo.
Ajuda	Texto útil armazenado no registro.
Dica	Uma descrição resumida do campo que é exibida quando o usuário passa o mouse sobre ele.
URL	Um link de URL que é exibido no rótulo se este campo não estiver em branco.
Destino da URL	Um atributo de destino que determina onde o URL será aberto. Para obter informações sobre os atributos de destino, consulte este artigo do W3Schools .

4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Adicionar ajuda a um rótulo de campo em um formulário

Excluir um campo de uma tabela

Você pode excluir campos personalizados que criou. Os campos personalizados começam com **u_**. É recomendável que você remova o campo de formulários e listas em vez de excluí-lo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você não pode excluir campos do sistema de base. Além disso, todos os campos do sistema de base ausentes são recriados quando a instância é atualizada.

Procedimento

1. Navegue até um formulário que contém um campo personalizado a ser excluído.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
3. Clique em **Excluir coluna** no cabeçalho do formulário e em **OK**.
4. Para excluir vários campos personalizados, conclua as etapas a seguir.

Tradução automática

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

a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Dicionário**.

b. Localize os campos personalizados a serem excluídos.

Example
Por exemplo, pesquise nomes de coluna que começam com `u_`.

c. Marque as caixas ao lado dos campos a serem excluídos e selecione **Excluir** na lista de ações abaixo da lista.
Uma caixa de diálogo de confirmação é aberta e lembra que isso pode resultar na exclusão de registros relacionados. Se houver dependências para os campos selecionados, elas serão listadas.

d. Para prosseguir, clique em **Excluir**.

Adicionar usuários a uma lista de observação

As listas de observação permitem que você e outras pessoas assinem notificações de uma tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Procedimento

1. Navegue até um registro ao qual você deseja adicionar observadores.

Nota:
Nem todos os registros têm listas de observação. Se você não conseguir ver uma lista de observação, talvez precise ajustar a exibição do formulário ou pedir ao administrador para atualizar o formulário para adicionar uma lista de observação.

2. Expanda a lista de observação selecionando o ícone de).

3. Selecione usuários com os controles de lista (consulte a tabela).

Controles do Glide

Ícone	Função
	Adicionar a si mesmo à lista de observação
	Remover o usuário realçado
	Abrir o registro do usuário realçado (ativo somente quando houver um registro de usuário)
	Abra a janela Editar Membros para adicionar ou remover vários usuários (não disponível até que um registro seja salvo inicialmente)
	Indica que a lista de observação está desbloqueada; selecione o ícone para bloquear a lista de observação
	Abra a lista Usuários em uma nova janela para selecionar um único usuário
	Insira um endereço de e-mail para usuários que não estejam na tabela Usuário [sys_user] ou que não tenham um endereço de e-mail definido no registro 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.

Configurar notificações por e-mail para listas de observação

As listas de observação (tipo de campo glide_list) permitem que vários usuários assinem notificações de uma tarefa. Você pode especificar condições em uma notificação por e-mail para enviar notificações por e-mail aos membros quando as condições forem atendidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para receber essas notificações, os usuários devem definir um endereço de e-mail em seu registro de usuário ou inserir um endereço de e-mail no campo de e-mail da lista de observação.

Importante:
Os administradores configuram notificações por e-mail para listas de observação (consulte Configurar notificações por e-mail para listas de observação).

Uma configuração avançada usando listas de observação envolve colocar duas listas de observação em um formulário, uma para os comentários gerais sobre uma tarefa e outra para anotações de trabalho ou comentários não públicos. Ao configurar notificações por e-mail separadas, usuários separados em cada lista de observação podem ser notificados sobre informações diferentes.

Se os usuários em uma lista de observação estiverem recebendo mais de um e-mail para cada atualização de um incidente, pode ser porque outros destinatários estão respondendo a todos em uma notificação por e-mail. Os destinatários podem estar recebendo e-mails por meio do sistema de e-mail (Outlook, GroupWise e assim por diante) e do sistema de base. Para interromper essa duplicação, remova os nomes de outros usuários do e-mail ou da lista de observação.

Procedimento

1. Abra a notificação para configurar.
2. Na seção Quem receberá, selecione o ícone ao lado **de Usuários/grupos nos campos**.
3. Clique duas vezes em **Lista** de observação na coluna **Disponível** para movê-la para a coluna **Selecionado**.
4. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Configurar notificações por e-mail para listas de observação

Notificações por e-mail e via SMS

Ocultar endereços de e-mail em uma lista de observação

Você pode remover o elemento de entrada de texto do endereço de e-mail de uma lista de observação modificando o dicionário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Abre um registro de tarefa que exibe o campo **Lista** de observação.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo e selecione **Configurar dicionário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 lista relacionada **Atributos** , clique em **Novo**.
4. Insira ou selecione o atributo **no_email** e insira `verdadeiro` no campo **Valor**.
5. Clique em **Enviar**.

Resultado

O campo de entrada de e-mail está oculto. Os usuários podem selecionar usuários no campo de referência para adicionar à lista de observação.

Tópicos relacionados

Atributos do dicionário

Configurar botões de ordem na lista de observação slushbucket

Quando você adiciona vários usuários a uma glide_list, como uma lista de observação, a interface de caixa de listagem dupla não exibe os botões de ordem para a lista de membros selecionados. Você pode definir um atributo de dicionário para exibir os botões de ordem.

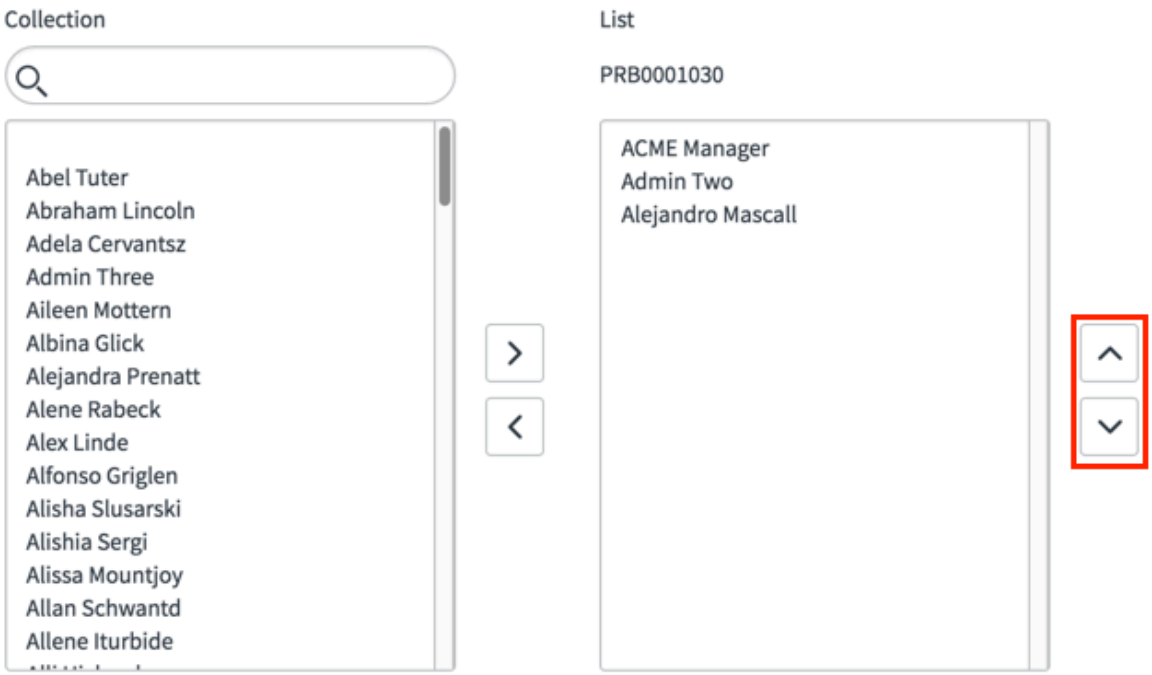
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A interface de caixa de listagem dupla é aberta quando o usuário clica no ícone adicionar/remover vários usuários.

Por padrão, os botões de pedido à direita não são exibidos. Siga o procedimento para exibir os botões de ordem.



Procedimento

1. Abre um registro de tarefa que exibe o campo **Lista** de observação.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo e selecione **Configurar dicionário**.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Exibição avançada**.

Tradução automática

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

4. No campo **Atributos**, insira `mantenha_order=true` separado por uma vírgula, se necessário.
5. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Atributos do dicionário

Destacar campos da lista

Campos coloridos em listas para chamar a atenção de um agente para eles.

Antes de Iniciar

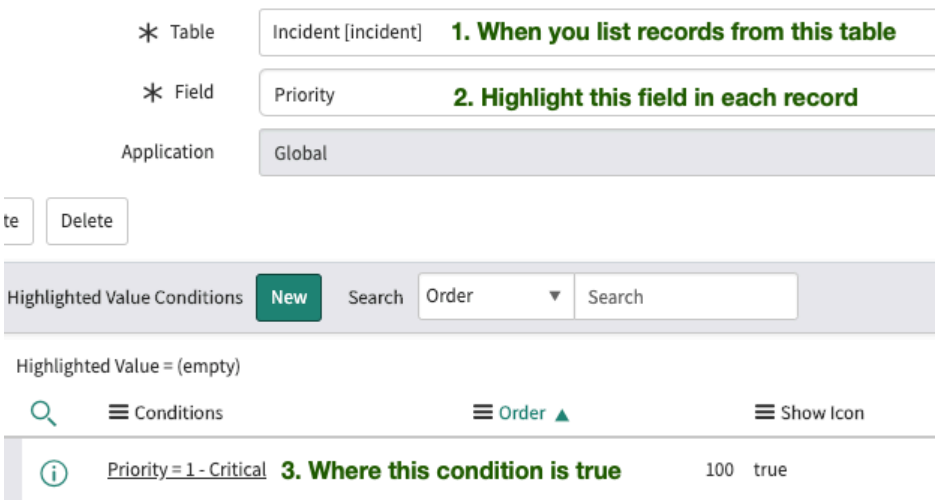
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os campos realçados nas listas aparecem coloridos e, opcionalmente, têm um marcador à esquerda.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

A configuração envolve especificar os campos que são realçados e as condições que acionam o realce.



As cores de realce disponíveis são:

Você não pode realçar os seguintes tipos 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.

- Referência
- URL
- IDs dos documento

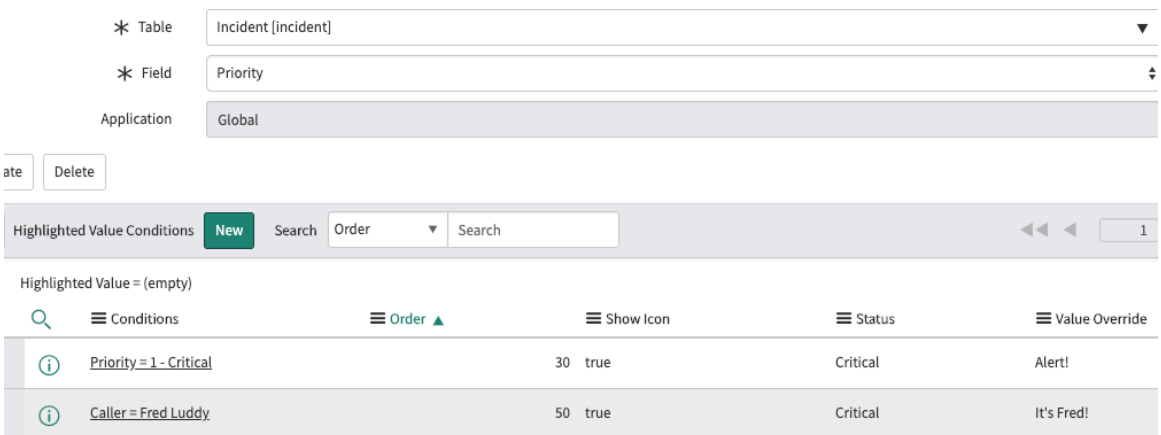
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Experiência de espaço** > **Administração** > **Valores Em Destaque** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Valor em destaque

Campo	Definição
Tabela	Nome da tabela que contém os campos que você deseja realçar.
Campo	Nome do campo que você deseja destacar se as condições de acionamento forem atendidas.
Aplicação	Escopo de aplicações ao qual este realce se refere.
Espaço	O espaço ao qual este realce se aplica.

O valor **do campo** pode não estar relacionado à condição que aciona o realce. No exemplo a seguir, se o **Solicitante** for Fred Luddy, Espaço realçará o campo **Prioridade**, não o campo **Solicitante**.



3. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.
   Você especificou o campo em que os destaques aparecem. Agora, é hora de especificar as condições que acionam o realce.
4. Em **Condições de valor realçado**, clique em **Novo**.
5. No formulário Condição de valor em destaque, preencha os campos.

Campo	Descrição
Condições	Condições que acionam o realce. A condição pode ser diferente do campo realçado. Por exemplo, você pode realçar o campo **Prioridade** em um registro se o **Solicitante** desse registro for Fred Luddy. Um exemplo mais simples é realçar o campo **Prioridade** se o valor de prioridade for **crítico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Status	A cor de realce.
Mostrar Ícone	Alterne para exibir (selecionado) ou ocultar o marcador principal ao realçar.
Substituição de Valor	Texto que substitui os valores de campo da tabela. Se você não fornecer uma **Substituição de valor**, Espaço realçará o valor do campo da tabela. Se você fornecer um valor, Espaço substituirá o valor do campo pelo seu texto e o realçará.
Aplicação	Escopo de aplicações ao qual este realce se refere.
Ordem	A ordem na qual as condições serão avaliadas. Quando você tem várias condições para realçar o mesmo campo, elas são avaliadas do menor para o maior. Se alguma das condições for verdadeira, Espaço realçará o campo.

6. Clique em **Enviar**.

No exemplo a seguir, o realce foi acionado no campo **Prioridade** porque o valor de prioridade era crítico.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

7. **Opcional:** Clique em **Novo** na Lista relacionada **Condições de valor** realçado e crie outra condição para realçar o mesmo campo.
Por exemplo, realce o campo **Prioridade** associado à tabela Incidente quando o valor de **Prioridade** for "crítico" ou quando o valor de Solicitante for "Fred **Luddy** ". As condições são classificadas de acordo com o valor do **pedido**. Espaço avalia o valor mais baixo primeiro.

Conditions	Order	Show Icon	Status	Value Override
Priority = 1 - Critical	30	true	Critical	Alert!
Caller = Fred Luddy	50	true	Critical	It's Fred!

8. **Opcional:** Remova todos os realces de uma lista filtrada que, de outra forma, teria realces.
Ao configurar o realce para uma tabela, todas as listas filtradas associadas à tabela exibem os campos realçados, a menos que você desabilite o realce para listas filtradas específicas.

   a. Navegue até `sys_aw_list.list`.

   b. Na coluna **Nome**, insira o nome da tabela com os campos realçados, por exemplo, Incidente.
   Todas as listas filtradas associadas à tabela são exibidas.

   c. Clique na lista filtrada da qual você deseja remover o realce.

   d. No formulário Lista de espaço, se Global for a aplicação atual, clique **aqui** em **Para editar este registro, clique aqui.**

   e. Marque a caixa de seleção **Ignorar Realce na Lista**e clique em **Atualizar**.
   Agora, independentemente das condições, Espaço não realçará nenhum campo na lista filtrada especificada. Esta opção não funciona, no entanto, para listas filtradas em **Minhas listas**, que são as listas filtradas que os agentes criam.

Tradução automática

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

Modificar tamanho do campo de cadeia de caracteres

Você pode modificar o limite máximo de caracteres para um campo de cadeia de caracteres.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O campo de tipo de URL oculta o campo Comprimento máximo no formulário Dicionário por padrão. Os navegadores oferecem suporte ao URL com até 2.083 caracteres. O campo URL é um campo Cadeia de caracteres.

Procedimento

1. Navegue até um formulário que contém o campo que você deseja modificar.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar dicionário**.
3. Altere o campo **Comprimento máximo** para o comprimento desejado.

   Nota:
   Você pode alternar entre os tipos de dados baseados em cadeia de caracteres, desde que as mudanças de tamanho não causem perda de dados por truncamento. Por exemplo, você pode mudar de um tipo de banco de dados MÉDIO para um tipo de banco de dados VARCHAR(100) se nenhum dos dados existentes for maior que 100.

4. Clique em **Atualizar**.
   O sistema cancela qualquer mudança de tamanho que resulte em perda de dados devido ao truncamento.

Tópicos relacionados

Tipos de campo

Especificar um valor de campo padrão

Um valor padrão preenche um valor em um campo quando um novo registro é criado.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O valor padrão preenche o campo no formulário em branco para um novo registro e também posteriormente quando o novo registro é enviado se o campo estiver vazio. Os valores padrão podem ser especificados como uma constante ou gerados por meio de script.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar dicionário**.
2. Insira o valor padrão no campo **Valor 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.

Para definir um valor constante, digite-o no campo da caixa de texto **Valor padrão**. Para atribuir um valor padrão usando uma fórmula mais complexa, use JavaScript para gerar um valor padrão.

Nota:
O valor padrão deve ser o valor subjacente que estaria presente no campo, não o rótulo. Por exemplo, em um campo de lista de seleção, use o **valor** da opção como padrão, não o nome da opção.

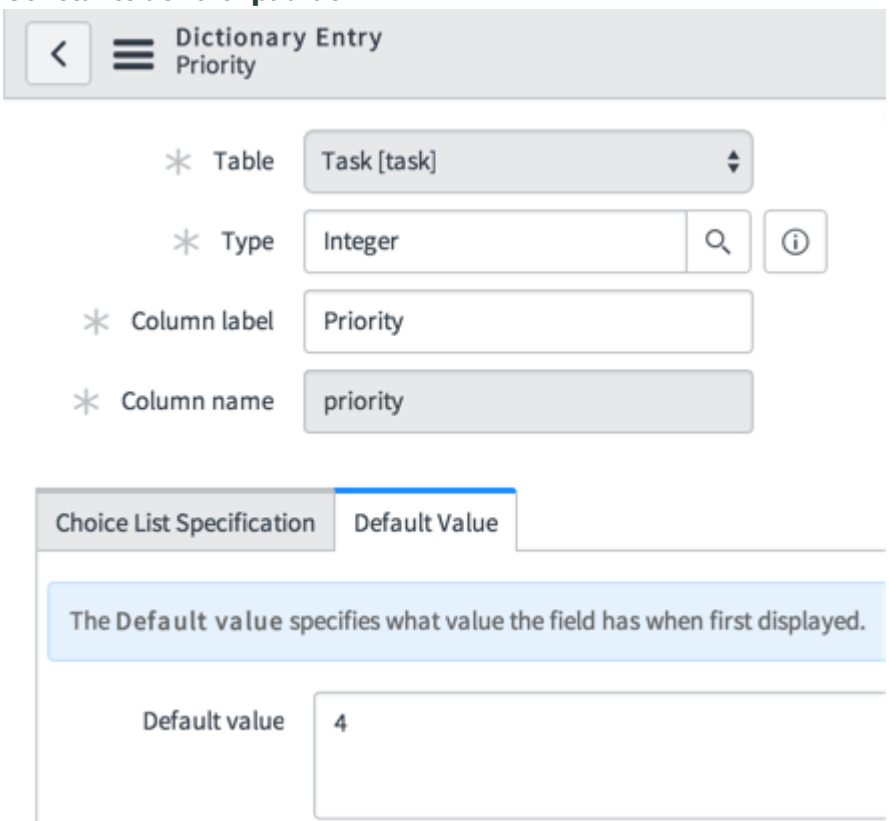
Exemplos de valor de campo padrão

Analise os exemplos a seguir sobre como especificar valores de campo padrão.

Example: Valores padrão de constante

Aqui está um exemplo que define um valor padrão para o campo **Prioridade**.

Constante de valor padrão



Example: Valores padrão de Javascript

Para exibir exemplos prontos para uso de valores padrão JavaScript, navegue até **Definição do Sistema** > **Dicionário** e insira este filtro: **[Valor padrão] [inicia com] [javascript]**. Abra alguns dos registros e exiba as entradas de javascript do valor padrão.

Example: Definir um valor padrão para assign_group

O exemplo a seguir define um valor padrão em um campo de referência [sys_user_group] obtendo o ID do nome de um grupo.

```
javascript:GetIDValue('sys_user_group', 'Development');
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Definir um valor padrão para assigned_to se o usuário tiver a função itil

Este exemplo da tabela Tarefa [task] descreve como configurar o valor padrão do usuário [assigned_to] igual ao ID do usuário atual se o usuário tiver uma função de itil.

- Rótulo da coluna: **Atribuído a**
- Nome da coluna: **[assigned_to]**
- Seção de especificação de referência
  - Referência: **usuário** [sys_user]
  - Condição qual de referência: **[Roles] [is] [itil]**
- Script de valor padrão:

```
javascript:if (gs.hasRole("itil"))current.assigned_to = gs.getUserID();
```

Example: Definir um valor padrão para um campo de duração

Para definir um valor padrão para um campo de duração, use o seguinte no campo **Valor padrão** da entrada do dicionário do campo de duração:

```
javascript:current.duration_field.setDisplayValue('3 04:30:14');
```

Evite codificar uma data e hora específica. Se o formato de data e hora do sistema mudar, o valor se tornará inválido. Em vez disso, marque a caixa de seleção **Usar padrão dinâmico** e atribua uma opção de filtro dinâmico. Para obter mais informações sobre filtros dinâmicos, consulte Criar uma opção de filtro dinâmico .

Tornar um campo dependente

Uma opção ou campo de referência pode ser declarado dependente de outro campo na mesma tabela. Os campos dependentes limitam seus valores disponíveis com base no valor do campo dependente.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma dependência necessária não funcionar conforme o esperado, como pode acontecer se houver um relacionamento muitos para muitos entre os campos, considere o uso de qualificadores de referência para atingir o objetivo.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar** > **Dicionário**.
2. No campo **Dependente**, insira o nome do campo do qual este campo dependerá.
3. Clique em **Atualizar** quando terminar.

   No exemplo abaixo, o campo chamado "dependent_on_field" se torna dependente de "name". O valor de "name" em um formulário determinará quais opções serão exibidas para o campo "dependent_on_field".

Tradução automática

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

Table	Column name	Type	Reference	Display	Text index	Audit	Dependent
sys_dictionary	dependent_on_field	Field Name	(empty)	false	false	false	name

Nota:

Os campos não podem se tornar dependentes de campos derivados.

Tópicos relacionados

Qualificadores de referência

Exigir valores exclusivos para um campo

O sistema permite que você exija que os valores de um campo sejam exclusivos. Quando isso for feito, o sistema não permitirá que dois registros tenham o mesmo valor para esse campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, os campos são criados sem essa restrição. Um campo pode ter valores exclusivos somente se ainda não houver valores duplicados no banco de dados para esse campo. O sistema não permite que você torne um campo exclusivo enquanto houver valores duplicados na tabela.

O sistema também não permite adicionar um índice exclusivo se já existir um índice não exclusivo. Neste cenário, você não pode marcar a caixa de seleção **Exclusivo** no formulário; em vez disso, o sistema direciona você para o módulo **Tabelas e colunas**, para que você possa descartar o índice não exclusivo e criar o índice exclusivo.

Procedimento

1. Verifique se nenhum registro na tabela do campo tem valores ou se todos têm o mesmo valor.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar dicionário**.
3. Configure o formulário para adicionar o campo **Exclusivo** se ele ainda não aparecer.
4. Marque a caixa de seleção **Exclusivo**.
5. **Atualize**.

Tópicos relacionados

Configuração do layout do formulário

Definir estilos de campo

Os estilos de campo permitem que você declare estilos CSS individuais para um campo em uma lista ou formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_styles ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O CSS permite alterar os seguintes atributos de um 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.

- Mude a cor.
- Altere os atributos da fonte (negrito, itálico, sublinhado).
- Altere o preenchimento e o alinhamento do texto.

Você pode definir estilos de campo para tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo que o estilo de campo e para outras tabelas que têm pelo menos um campo no mesmo escopo que o estilo de campo. Os estilos de campo definidos para uma tabela não se aplicam a exibições de banco de dados que incluem a tabela. Crie estilos de campo separados para exibições de banco de dados.

Nota:
Os estilos de campo não são aplicados aos campos de comentários e anotações de trabalho usados com o formatador de atividade. A cor de fundo desses campos pode ser definida usando as propriedades do sistema `glide.ui.activity_stream.style.comments` e `glide.ui.activity_stream.style.work_notes` localizadas na tabela sys_properties.

Procedimento

1. Navegue até a lista de estilos do campo de uma das maneiras a seguir.
   - Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo no formulário e selecione **Configurar estilos**.
   - Navegar até **IU do Sistema** > **Estilos de Campo**e localize o campo para aplicar um estilo (somente administrador).
2. Selecione **Novo**ou selecione o estilo a ser modificado.
3. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela que contém o campo. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que atendam às proteções de escopo para estilos de campo.
Nome do campo	O campo ao qual o estilo se aplica.
Valor	O valor exato ou a condição baseada em script necessária para aplicar o estilo. **Nota:** O valor afeta somente os estilos de campo da lista quando o campo não é somente leitura. O valor afetará a lista e os formulários se o campo for somente leitura. Para aplicar estilos de campo somente a formulários, deixe o campo de valor em branco.
Estilo	O estilo CSS a ser aplicado. Por exemplo, para tornar o plano de fundo dos campos de Categoria de incidente vermelho em listas de registros, com um tamanho de fonte de 24 px e cor de texto branca, insira o código a seguir.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	background-color:red; font-size:24px; color:white;

Você pode usar uma condição baseada em script com a sintaxe `javascript: <![CDATA[<script> ]]>` no campo **Valor** para determinar se o sistema deve aplicar um estilo a um campo na lista. Se o script avaliado retornar verdadeiro, o sistema aplicará o estilo ao item da lista.

O script tem acesso ao objeto de script *`current`*, que permite criar condições com base nos valores de campo do registro atual. Por exemplo, este script verifica se há itens atrasados com base em um valor de campo:

```
javascript:gs.dateDiff(gs.now(), current.u_datefield.getDisplayValue(), true) < 0
```

Nota:
Neste exemplo, `current.u_datefield` se refere ao nome de um campo de data personalizado.

O sistema oferece suporte a apenas um `javascript: <![CDATA[<script> ]]>` entrada em um campo **Valor**. Se você quiser inserir várias condições JavaScript, consolide as condições em uma declaração. Por exemplo, em vez desta entrada inválida:

```
javascript: current.state == "Completed" javascript: current.error_tables > 0
```

Consolide as condições em uma declaração, como:

```
javascript: current.state == "Completed" && current.error_tables > 0
```

4. **Opcional:** Para adicionar texto alternativo para um estilo, configure o formulário para adicionar o campo de texto alternativo.
   Para estilos como o ícone de estilo VIP, você pode adicionar texto alternativo para que os leitores de tela possam diferenciar entre o estilo e o texto.
5. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

Numeração de registros

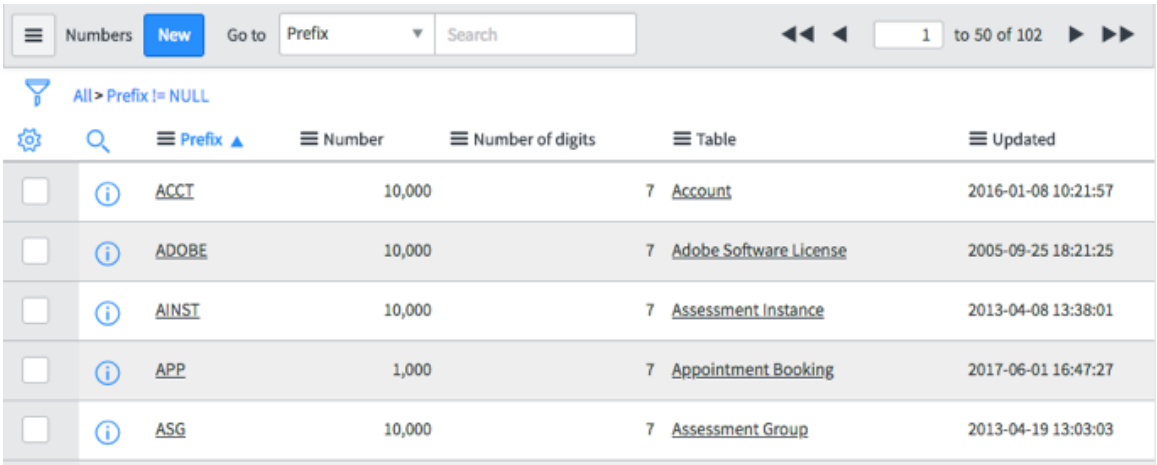
No sistema de base, várias tabelas são numeradas, incluindo Incidente, Problema, Solicitação de mudança e Conhecimento. Você também pode usar esses números em qualquer lugar em que o script esteja presente, por exemplo, para gerar marcas d'água para e-mails. Registros em tabelas podem ser numerados automaticamente.

Os administradores podem gerenciar a numeração de registros navegando até **Definição do Sistema** > **Manutenção de Números**. O formato numérico atual de uma tabela, incluindo o prefixo (como **INC** para incidentes ou **CHG** para mudanças), é armazenado em um registro na tabela Número [sys_number].

Tradução automática

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



Você pode renumerar tabelas incrementadas automaticamente que estendem a tabela de tarefas ou gerenciar a numeração com um campo de banco de dados chamado **Numerar este campo**.

Nota:
Se você redefinir a numeração na Manutenção de números, ela renumerará somente os novos registros. Ele deixa a numeração como está para os registros existentes nas tabelas do sistema.

Adicionar registros de numeração automática em uma tabela

Você pode definir um formato de número por tabela no sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Manutenção de Números**.
2. Clique em um nome de tabela para exibir o registro de número dessa tabela ou clique em **Novo**.
3. Defina o formato de número preenchendo os campos (consulte a tabela).
4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Se um campo numerado automaticamente ainda não existir, um novo campo será criado automaticamente na tabela com os seguintes valores:

- Rótulo: número
- Nome: u_number
- Valor padrão:

```
javascript:getNextObjNumberPadded();
```

Nota:
Este script renumera os registros quando o **Número de dígitos** é atualizado. Para usar um script que não renumera registros quando o **Número de dígitos** é atualizado, abra a entrada do dicionário para o campo **Número** e insira o script a seguir no campo **Valor padrão**.

```
javascript:getNextObjNumber();
```

Tradução automática

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

Registros de numeração automática em uma tabela

Campo	Descrição
Tabela	Selecione uma tabela.
Prefixo	Insira um prefixo para cada número na tabela (por exemplo, **INC** para Incidente).
Número	Insira o número base desta tabela (o valor padrão é 1000). Os números de registro são incrementados automaticamente e o próximo número é mantido na tabela Contador [sys_number_counter]. Se você definir o número de base como um valor maior do que o contador atual, o próximo número de registro usará o novo número de base. Caso contrário, o próximo número de registro usará o contador atual. O contador não é redefinido para um número base menor do que ele. Para ver o contador atual, clique no link relacionado **Mostrar contador**.
Número de algarismos	Insira o número mínimo de dígitos a serem usados após o prefixo (o valor padrão é 7). ○ Zeros à esquerda são adicionados aos números automáticos, se necessário. Por exemplo, **INC0001001** contém três zeros à esquerda. ○ O número de dígitos pode exceder o tamanho mínimo. Por exemplo, se o **Número de dígitos** for **2** e mais de 99 registros forem criados na tabela, os números continuarão após 100 (como **INC101**). **Aviso:** Alterar este campo pode atualizar todos os valores numéricos dos registros existentes em uma tabela. Tenha cuidado ao alterar este campo em uma instância de produção.

Nota:

Para alterar os valores padrão dos novos formatos de número, altere o campo **Valor padrão** no registro do dicionário do sistema para o campo **Número** ou **Número de dígitos**. Esses campos estão na tabela Número.

Tópicos relacionados

Dicionário do sistema

Preparar para campos numéricos do teclado esquerdo em tabelas personalizadas

Antes de configurar o preenchimento à esquerda dos campos de número em uma tabela personalizada ou em uma tabela que não estende a tabela de tarefas, você deve preparar regras de negócios e inclusões de script.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Duplique a regra de negócios do sistema de base chamada *Pad Numbers*: clique em **Inserir e permanecer**.
   Se **Inserir e permanecer** não estiver disponível em sua instância, crie uma nova regra de negócios e copie manualmente todos os valores de campo de Números do teclado.
2. Dê à regra de negócios um novo nome e altere o campo de script para ler 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.

```
padCurrentCategory();
function padCurrentCategory() {
var target = new GlideRecord(current.category+"");
if (!target.isValidField("u_number") || target.isValidField("number")) return;
var nm = new UNumberManager();
nm.padTableNumbers(current.category, current.maximum_digits);
};
```

3. Salve as mudanças.
4. Duplique a inclusão de script do sistema de base chamada *NumberManager*.
5. Altere as duas linhas a seguir conforme indicado:

```
105: currentNumber = records.u_number.toString();
117: records.u_number = prefix + currentNumber;
```

6. Nomeie o novo script include UNumberManager e salve suas mudanças.
   Agora você pode continuar com o processo de configuração do preenchimento à esquerda e da renumeração de registros.

Configurar preenchimento esquerdo de um número de sistema em uma tabela

Você pode configurar o preenchimento esquerdo dos números do sistema em uma tabela. Por exemplo, preencha o campo **Número** em um incidente, problema ou solicitação de mudança.

Antes de Iniciar

Se você estiver configurando números em uma tabela personalizada ou em uma tabela que não estende a tabela de tarefas, antes de executar o procedimento a seguir, você deve preparar regras de negócios e inclusões de script. Para obter mais informações, consulte Preparar para campos numéricos do teclado esquerdo em tabelas personalizadas.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o formulário, clique com o botão direito do mouse no campo **Número** e selecione **Configurar dicionário**.
2. Insira o script a seguir no campo **Valor padrão** e clique em **Atualizar**.

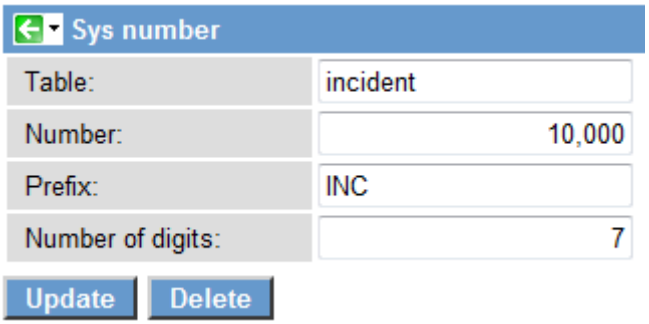
```
javascript:getNextObjNumberPadded();
```

3. Navegar até **Definição do Sistema** > **Manutenção de Números**.
4. Abra o registro de tabela.
5. Insira um valor no campo **Número de dígitos**.
6. Clique em **Atualizar**.

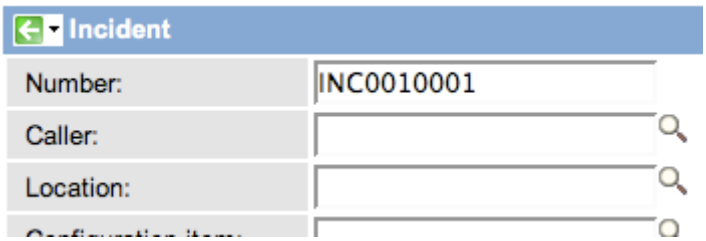
   O preenchimento numérico é aplicado a registros existentes e novos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 resultado da configuração na imagem é um número de incidente que é preenchido à esquerda.



Evitar lacunas de numeração

Por padrão, os números são gerados sempre que um novo registro é criado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando os registros são criados, mas não salvos, uma lacuna na numeração é criada. Você pode evitar essas lacunas de numeração gerando números somente quando os registros forem salvos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Sistema**.
2. Defina a propriedade **Atribuir um número de tarefa somente após a inserção (impede números não utilizados)**, `glide.itil.assign.number.on.insert`, como **verdadeiro**.
3. Clique em **Salvar**.

Imposição de numeração exclusiva

Embora números duplicados sejam raros, a numeração não impõe exclusividade, por padrão.

Para impor a exclusividade, você pode:

- Crie uma regra de negócios anterior ao inserir somente para verificar se há valores duplicados e substituir as duplicatas pelo próximo número disponível.
- Habilite um índice exclusivo na tabela.

Nota:
Embora os índices exclusivos garantam a integridade dos dados, eles também impedem qualquer inserção que envolva um número duplicado. Isso pode causar erros inesperados durante a entrada 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.

Regra de negócio de amostra

Este script de exemplo pode ser usado como parte de uma regra de negócios anterior na inserção somente para verificar se há números duplicados e substituí-los pelo próximo número disponível. O script a seguir faz referência a um script criado em Configurar preenchimento esquerdo de um número de sistema em uma tabela.

```
var curNum = current.number + '';

if(curNum) {

 var recordClass = current.getRecordClassName();
 var now_GR = new GlideRecord(recordClass);
 now_GR.addQuery('number', curNum);
 now_GR.setLimit(1);
 now_GR.query();

 if(now_GR.getRowCount() > 0) {
  var newNum = getNextObjNumberPadded();
  gs.addInfoMessage("The number " + current.number + " was already used by another " +
   recordClass + ". The " + recordClass + " number has been changed to " + newNum);
  current.number = newNum;
 }
}
```

Tópicos relacionados

Regras de negócios

Normalização e transformação de campo

A normalização de campo inclui normalização e transformação, que são duas maneiras diferentes de alterar valores de campo para aumentar a integridade dos dados e reduzir a duplicação.

Normalização

A normalização pesquisa variações do mesmo valor de campo e as converte em um único valor preferencial. Ao consolidar várias variações do mesmo valor em um único valor reconhecível simples, o sistema elimina registros duplicados e fornece melhores resultados de pesquisa. Quando um processo ou um usuário insere um valor em um campo normalizado, o sistema determina se deve substituí-lo por um valor normal. A normalização também ajusta automaticamente as consultas para retornar resultados normalizados e normaliza valores em scripts.

Embora a normalização esteja disponível para todos os campos da plataforma, ela funciona melhor para valores descritivos, como nomes ou unidades de medida padrão. Por exemplo, você pode criar regras de normalização para:

- Defina o tipo de CPU de um IC de computador para um nome de modelo padrão, como Xeon.
- Defina o sufixo usado para os nomes das empresas para um formato padrão, como ServiceNow, Inc..

Transformação

A transformação converte valores de entrada de campo brutos em valores padronizados que são mais significativos para uma organização. Os administradores controlam 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.

a transformação acontece definindo regras e condições para campos específicos. Por exemplo, você pode criar regras de transformação para:

- Remova os sufixos dos nomes de usuário, como jr. e II.
- Arredonde os tamanhos da RAM do IC do computador para o número inteiro mais próximo, como arredondar de 4112 MB para 4000 MB.

Os registros de transformação compõem as regras que definem como uma transformação de campo é executada. Os valores de ordem determinam a ordem na qual cada regra é avaliada. Uma caixa de seleção em cada transformação permite que um administrador determine onde o processamento para quando uma regra é avaliada como verdadeira.

Habilitar normalização e transformação por tipo de campo

Os registros de tipo de campo especificam quais tipos de dados estão disponíveis para normalização e transformação. Por padrão, o sistema oferece suporte à normalização e transformação para esses tipos de campo.

Tipo de campo	Usar para normalizar	Usar para transformar
Decimal	falso	verdadeiro
Flutuante	falso	verdadeiro
Inteiro	falso	verdadeiro
Numérico	falso	verdadeiro
Cadeia de caracteres	verdadeiro	verdadeiro
URL	verdadeiro	verdadeiro

Uma entrada de tipo de campo se aplica a todos os campos cujo tipo de dados de entrada de dicionário corresponde à entrada de tipo de campo. Os administradores podem criar registros de tipo de campo adicionais para outros tipos de dados, conforme necessário.

Aviso:
Evite criar registros de tipo de campo para campos que armazenam um valor de ID do sistema, como um campo de referência, um campo de nome de campo ou um campo de nome de tabela. Alterar diretamente um valor de SYS ID tem mais probabilidade de produzir corrupção de dados e referências quebradas do que produzir valores padrão significativos. Em vez disso, normalize ou transforme o valor de exibição associado ao ID do sistema. Por exemplo, normalize o nome do usuário em vez do SYS ID de um usuário específico.

Identificação de campos normalizados

O sistema exibe o ícone de normalização Ícone de em campos com um registro de normalização ou transformação associado. Usuários com a função de normalizador podem clicar no ícone para acessar o registro de normalização ou transformação associado. Usuários sem a função de normalizador veem uma página de ajuda. Os administradores podem configurar quem vê o ícone de normalização com uma preferência chamada `Restrict to roles`.

Ativar normalização de campo

Ative o plug-in Field Normalization [com.snc.field_normalization] para instalar dados de demonstração e ativar plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

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

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Washington DC)

Instalado com normalização de campo

Vários componentes são instalados com a Normalização de campo.

As seguintes preferências (**Normalização de Campo** > **Administração** > **Preferências**) recursos de controle para normalização e transformação:

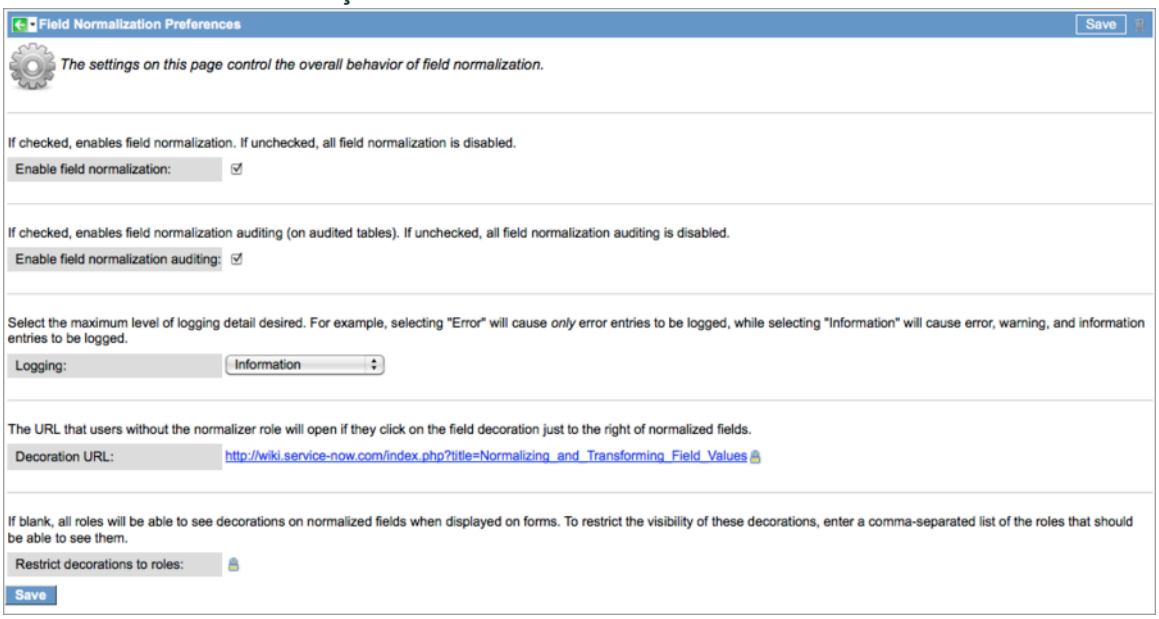
Preferências de normalização de campo

Preferência	Descrição
Ativar normalização de campo	Esta preferência habilita ou desabilita a funcionalidade de normalização de campo, incluindo transformações.
Ativar auditoria de normalização de campo	Esta preferência habilita ou desabilita a auditoria de tabelas de normalização de campo.
Registro em Log	Selecione o nível máximo de detalhes de registro em log desejado. Por exemplo, selecione Erro para registrar somente erros e Informações para registrar erros, avisos e informações.
URL de Decoração	Insira o URL do link de ajuda/informações associado à decoração de normalização de campo. Este link abre a página apresentada aos usuários que não têm direitos para ver o registro de normalização ou transformação. O link padrão abre uma página Wiki ServiceNow com uma explicação geral da normalização de campo. O objetivo desta página é explicar aos usuários normais por que um valor de campo inserido foi alterado automaticamente.
Restringir decorações para funções	Use esta preferência para definir as funções de usuário que podem exibir o ícone de referência (decoração) adjacente a um campo normalizado. Esta decoração exibe registros de transformação e normalização para usuários com a função de normalizador. Para todos os outros usuários, ele abre o URL especificado na preferência URL de Decoração. Se esta preferência não especificar nenhuma função, todas as funções poderão ver a decoração.

Tradução automática

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

Preferências de normalização



Regras de negócios de normalização de campo

As seguintes regras de negócios foram criadas para este plug-in:

- Garantir trabalho da aplicação de regras
- Garantir trabalho de transformação da aplicação
- Garantir regras e trabalhos de alias
- Garantir trabalho de transformação da aplicação
- Garantir Atributo de Decoração
- Limpeza na mudança de campo ou tabela
- Impedir duplicatas na hierarquia de classes
- Processar possíveis duplicatas
- Executar trabalho
- Garantir trabalho de coleta de valor pendente
- Garantir trabalho de troca de nome
- Limpar formulários ao ativar

Inclusões de script de normalização de campo

Nome	Descrição
FieldNormalizationAjax	Fornece serviços AJAX para o plug-in de normalização de campo.
FNEnsureJob	Garante que exista um registro de trabalho para um destino de trabalho de dados existente específico.
FNExtantDataJobChoices	Gera uma lista de tabelas para uso no campo document_id da tabela fn_extant_data_normalization.
FNExtantDataJobUtil	Determina se um trabalho de dados existente tem permissão para ser executado.
FNFields	Retorna campos válidos para normalização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
FNTransformChooserUtil	Fornece suporte para a página de IU fn_transform_chooser.
Posição	Encontra uma posição em uma determinada cadeia de caracteres.
Arredondar	Arredonda números com vários modos de arredondamento e intervalos.

Páginas de IU de normalização de campo

Nome	Descrição
aliases	Cria a caixa de listagem dupla com valores pendentes para escolher aliases para um valor normal.
fn_transform_chooser	Exibe as transformações disponíveis. Invocado pelo botão Novo na lista relacionada fn_transform.

Funções de normalização de campo

Função	Descrição
normalizador	Pessoa autorizada a gerenciar a normalização e a transformação de campos.
normalization_tester	Pessoa autorizada a criar registros de teste para normalizações e transformações. Somente registros abertos por usuários com esta função estão disponíveis para testar regras de normalização e transformação no modo de teste.

Tópicos relacionados

Habilitar auditoria para uma tabela

Normalizador [normalizer]

Gerencie a normalização e a transformação de campos.

Contém funções

A função Normalizador [normalizer] contém a função Testador de normalização [normalization_tester].

Grupos

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

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Testador de normalização [normalization_tester]

Crie registros de teste para normalizações e transformações. Somente registros abertos por usuários com esta função estão disponíveis para testar regras de normalização e transformação no modo de teste.

Tradução automática

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

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

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

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Habilitar um tipo de campo para normalização ou transformação

Crie ou modifique um registro de tipo de campo de normalização para habilitar um tipo de dados de campo específico para uso com normalização ou transformação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para normalizar ou transformar um valor em um campo de referência, aplique o processamento ao campo na tabela de destino.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Normalização de Campo** > **Administração** > **Tipos de campo de Normalização**.
2. Clique em **Novo** na lista de registros.
3. Insira um **Nome** para o tipo de campo que descreva claramente o tipo no dicionário.
   Este valor é apenas para referência e não é usado em nenhum processamento. Por exemplo, você pode inserir **o Endereço IP** para o tipo de campo de `ip_address`.
4. Insira o **Tipo** do dicionário.
5. Marque a caixa de seleção apropriada para usar este tipo de campo para normalizar ou transformar campos.
   No sistema de base, somente o tipo de campo **Cadeia** de caracteres é usado para normalização.
6. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar** na lista de seleção.
   A lista relacionada **Categorias de transformação** é exibida.
7. Se este tipo de campo estiver sendo usado para transformações, clique em **Editar** para associar uma Categoria de Transformação existente a este tipo de campo.

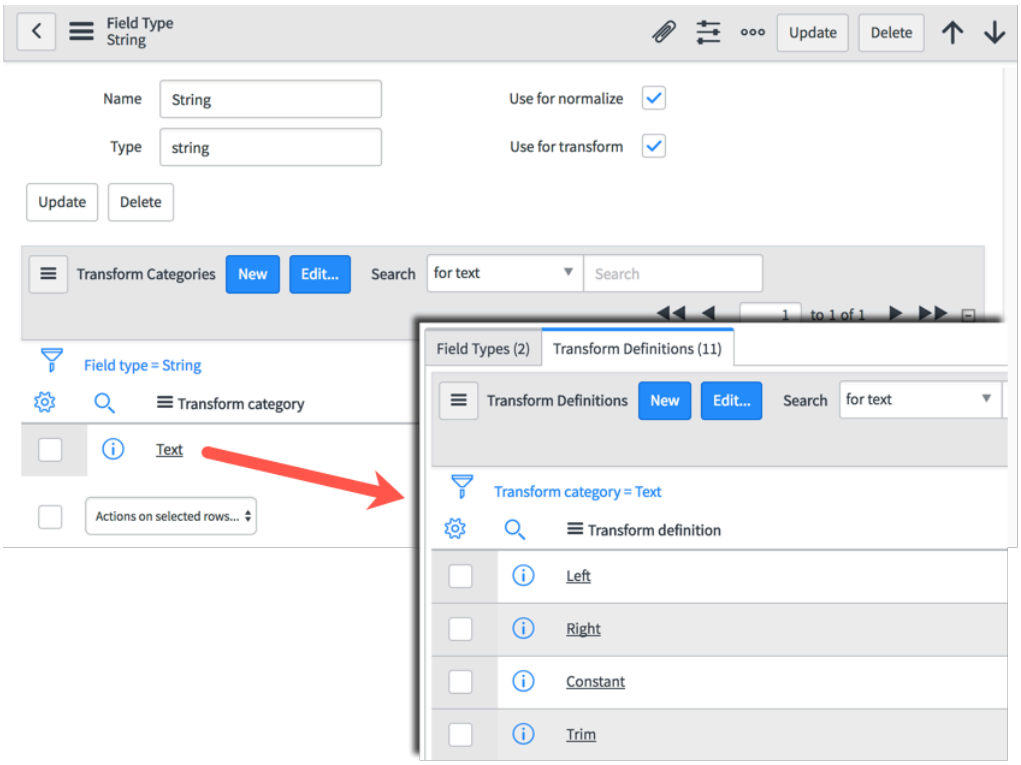
Nota:
Se você criar um tipo de campo personalizado que é usado somente para normalizações, um link para uma categoria de transformação não será necessário.

O relacionamento de um tipo de campo com uma categoria e da categoria com uma lista de definições de transformação é totalmente configurável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tipo de campo Cadeia de caracteres está associado à Categoria de Transformação de Texto, que contém essas definições de transformação. Qualquer uma dessas associações é configurável.



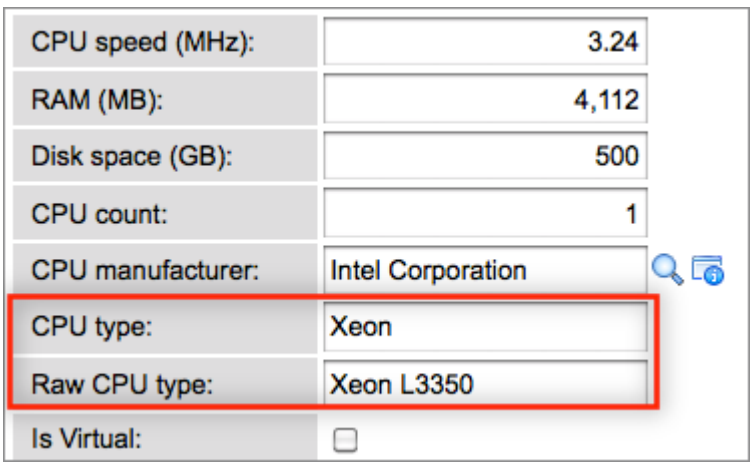
Criar um campo bruto

Um campo bruto é um campo personalizado criado por um administrador para mostrar a entrada original (bruta) em um campo em um formulário depois que ele foi normalizado ou transformado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um administrador pode adicionar um campo personalizado a um formulário para mostrar o valor original, ou bruto, de um campo normalizado.

Este é um campo somente leitura que pode ser chamado de algo como **Tipo de CPU bruto** ou **Nome original**. No exemplo a seguir, o campo **de tipo de CPU** foi normalizado para **Xeon** a partir de um valor bruto original de **Xeon L3350**.

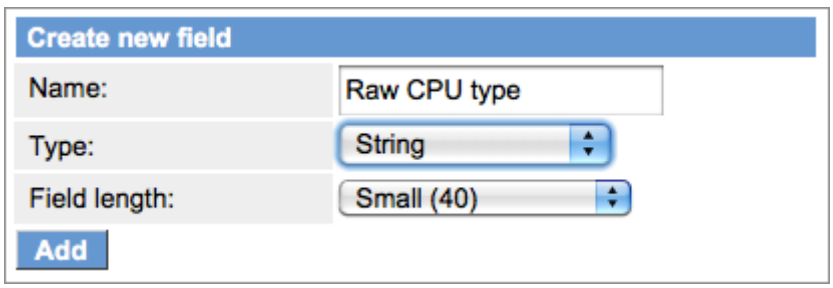


Tradução automática

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

Procedimento

1. No formulário que contém o campo que está sendo normalizado ou transformado, clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho.
2. Selecionar **Personalizar** > **Layout do formulário**.
3. Preencha o formulário Criar novo campo na parte inferior da página e clique em **Adicionar**.
   - **Nome**: digite o rótulo do campo. Nesse caso, use Bruto +<field label> .
   - **Tipo**: selecione um tipo de dados na lista para este campo.
   - Tamanho do**campo**: selecione o limite de caracteres para este campo. O padrão é 40.
4. Mova o novo campo adjacente ao campo normalizado usando as setas de direção na interface de caixa de listagem dupla.
5. Clique em **Salvar**.



Trabalhos de dados de normalização e transformação

O sistema usa trabalhos de dados para mudar valores de campos durante a normalização e a transformação.

Os administradores devem iniciar manualmente os trabalhos de dados que aplicam mudanças de campo. Todos os registros de transformação são abertos no modo de teste por padrão, o que impede os administradores de executar trabalhos de dados manuais que aplicam mudanças aos dados existentes. A maioria dos trabalhos de dados tem uma opção de reversão para reverter as mudanças após a conclusão do trabalho. Por padrão, o sistema fornece esses trabalhos de dados.

Nota:

Se o plug-in Field Normalization estiver ativo, o mecanismo de normalização será executado na inserção de registros em uma tabela de acordo com as regras de normalização. Para saber mais sobre este plug-in, consulte Ativar normalização de campo.

Se o plug-in Field Normalization não estiver ativo, um trabalho de dados será executado para normalizar os valores. O trabalho de dados salva os valores anteriores nos campos revertidos para revertê-los, se necessário.

Nome	Usado para	Descrição
Coleta de valores pendentes	Normalização	O sistema executa este trabalho para coletar valores de campo que mudarão durante a próxima execução de normalização de campo. O sistema executa este trabalho sempre que você insere ou atualiza um registro de normalização de campo. 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.

Nome	Usado para	Descrição
		este trabalho de dados não muda nenhum valor de campo, não há opção de reversão.
Alteração de valor normal	Normalização	Execute este trabalho para executar novamente a normalização de campo e atualizar os valores de campo ao alterar um valor normal. O sistema cria este trabalho sempre que você altera um valor normal. Reverta o trabalho de dados para reverter os campos normalizados para o valor normal anterior.
Aplicação de alias	Normalização	Execute este trabalho para normalizar todos os valores de campos que correspondam a um alias. O sistema cria este trabalho sempre que você cria ou atualiza um alias. Reverta o trabalho de dados para reverter os campos normalizados para os valores anteriores.
Aplicação de regra	Normalização	Execute este trabalho para normalizar todos os valores de campos que correspondam a uma regra. O sistema cria este trabalho sempre que você cria ou atualiza uma regra. Reverta o trabalho de dados para reverter os campos normalizados para os valores anteriores.
Aglutinar muito normal	Normalização	Execute este trabalho para normalizar os valores do campo de referência substituindo referências a vários registros duplicados por uma referência a um registro normalizado. O sistema cria este trabalho sempre que você altera um valor normal que se aplica a um campo de referência. Reverta o trabalho de dados para restaurar os registros duplicados como opções válidas. O rollback não restaura referências aos registros anteriores.
Transformar aplicação	Transformação	Execute este trabalho para transformar todos os valores de campos que correspondam às condições de transformação. Você não pode iniciar este trabalho enquanto o registro de transformação estiver no modo de **teste**. O sistema cria este trabalho sempre que você cria ou atualiza um registro de transformação. Reverta o trabalho de dados para reverter os campos transformados para os valores anteriores.

Executar um único trabalho de dados

Executar os trabalhos de dados é a quarta etapa na transformação de um campo. Este tópico explica como executar um único trabalho 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. Inicie o trabalho Transformar dados da aplicação para aplicar a transformação a todos os registros apropriados no banco de dados.
2. Abra o registro de transformação e alterne o **modo** para **ativo**.
3. Selecione a Lista relacionada **de trabalhos de dados**.
4. Execute o trabalho de dados usando um dos seguintes métodos.

   - Na lista de trabalhos de dados, marque a caixa de seleção dos trabalhos que você deseja executar e selecione **Iniciar** no menu **Ações**.

   - Clique no link na coluna Criado para abrir o trabalho de dados e clique no link **Iniciar** relacionado.

   O **Estado** dos trabalhos muda para Em **fila** conforme é executado e para **Concluído** quando é concluído com sucesso.

Executar vários trabalhos de dados

Executar os trabalhos de dados é a quarta etapa na transformação de um campo. Este tópico explica como executar trabalhos de dados para várias transformações de campo.

Procedimento

1. Inicie o trabalho Transformar dados da aplicação para aplicar a transformação a todos os registros apropriados no banco de dados.
2. Navegar até **Normalização de Campo** > **Trabalhos de Dados** > **Todos**.
3. Marque as caixas de seleção dos trabalhos que você deseja iniciar.

   Nota:
   Esses trabalhos devem ter o **Modo** definido como **Ativo**.

4. Selecione **Iniciar** no menu **Ações**.

   Nota:
   A plataforma executa somente trabalhos de dados de transformações ativas. O menu Ação indica o número de trabalhos de dados ativos que podem ser executados. Por exemplo, o menu pode exibir Iniciar (3 de 4).

Reverter um trabalho de dados

Use o rollback para reverter as mudanças feitas por um trabalho de dados de normalização ou transformação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou normalizador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você só pode reverter trabalhos de dados concluídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Normalização de Campo** > **Trabalhos de Dados** > **Todos**.
2. Selecione o trabalho de dados concluído para reverter.
   O sistema exibe o registro do trabalho de normalização de dados.
3. Em **Links relacionados**, selecione **Reverter**.
   Os valores na Lista relacionada de **Valores Pendentes** são removidos e o **Estado** do trabalho de dados indica que ele foi revertido.

Valores normais

Um valor normal substitui valores de campo semelhantes, mas ambíguos, por um valor padrão.

Variações do valor do campo

Os valores de registros podem vir de várias fontes, como:

- Entradas automatizadas feitas por Descoberta.
- Entradas automatizadas feitas pela importação de registros de sistemas ou arquivos externos.
- Entradas manuais feitas pelos usuários.

Cada uma dessas origens pode descrever o mesmo valor de campo em vários formulários diferentes. Por exemplo, o campo **Tipo de CPU** em um formulário de IC de computador pode exibir qualquer um dos seguintes valores semelhantes:

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **L3350**

Sem normalização, esses valores de campo de variante resultam em:

- Tipos de CPU duplicados
- Resultados de pesquisa ruins
- Consultas e condições complexas para aplicar a lógica de negócios

Criar um registro de valor normal resolve esses problemas consolidando em um valor padrão, como Xeon.

Identificar variações com aliases e regras

Cada registro de valor Normal especifica como identificar variações de um valor normal usando uma combinação de aliases e regras.

Aliases

Aliases são variações conhecidas de um valor de entrada que a normalização converte para o valor normal. Use aliases quando houver uma lista resumida de valores de variantes.

Por exemplo, você pode criar um Xeon de valor normal que tenha esses 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.

- **E3350 (Intel) 4.5.2234**
- **Intel Xeon 5.4.554**
- **Xeon L3350**
- **L3350**

Sempre que um trabalho de dados de normalização ou consulta normalizada vê um valor de campo correspondente a um alias, ele substitui automaticamente o valor do campo pelo valor normal. Trabalhos de dados de normalização e consultas processam aliases antes das regras.

Nota:
Os aliases são logicamente equivalentes às regras que usam o operador **[is]** em uma condição em que **[Field name][is][Alias value]**. Por exemplo, os aliases de amostra são equivalentes a estas regras: **[CPU Type][is][E3350 (Intel) 4.5.2234] OR [CPU Type][is][Intel Xeon 5.4.554] OR [CPU Type][is [Xeon L3350] OU [CPU Type][is][L3350]**

Regras

As regras especificam as condições sob as quais a normalização substitui um valor de entrada pelo valor normal. Use regras quando houver um grande número de valores de variante possíveis ou quando você precisar criar condições complexas.

Por exemplo, o valor normal `Xeon` pode ter esta regra.

[Tipo de CPU][corresponde ao regex][.*\bxeon\b.*]

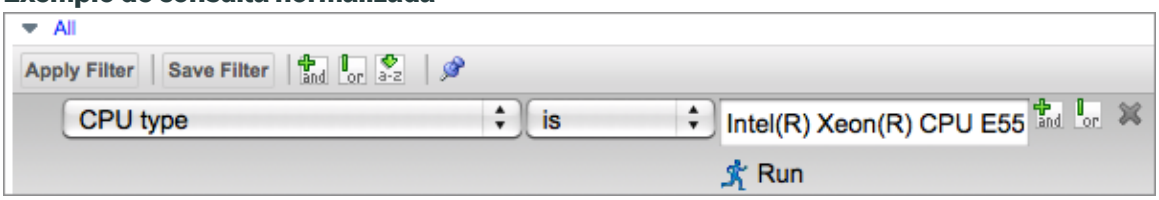
Sempre que um trabalho de dados de normalização ou consulta normalizada vê um valor de campo correspondente a uma regra, ele substitui automaticamente o valor do campo pelo valor normal. Consultas e trabalhos de dados de normalização processam regras após os aliases.

Regras e aliases podem ser combinados para normalizar um campo. Certifique-se de testar seus métodos de normalização antes de aplicá-los a todos os registros existentes no banco de dados.

Consultas normalizadas

Um administrador pode configurar a normalização para se aplicar a consultas emitidas em campos normalizados em listas. Marque a caixa de seleção **Normalizar consulta** no formulário Normalização para habilitar esta funcionalidade. Em uma lista que contém valores normalizados, filtros e trilhas usando o valor original (bruta) para o campo normalizado na condição de consulta.

Exemplo de consulta normalizada

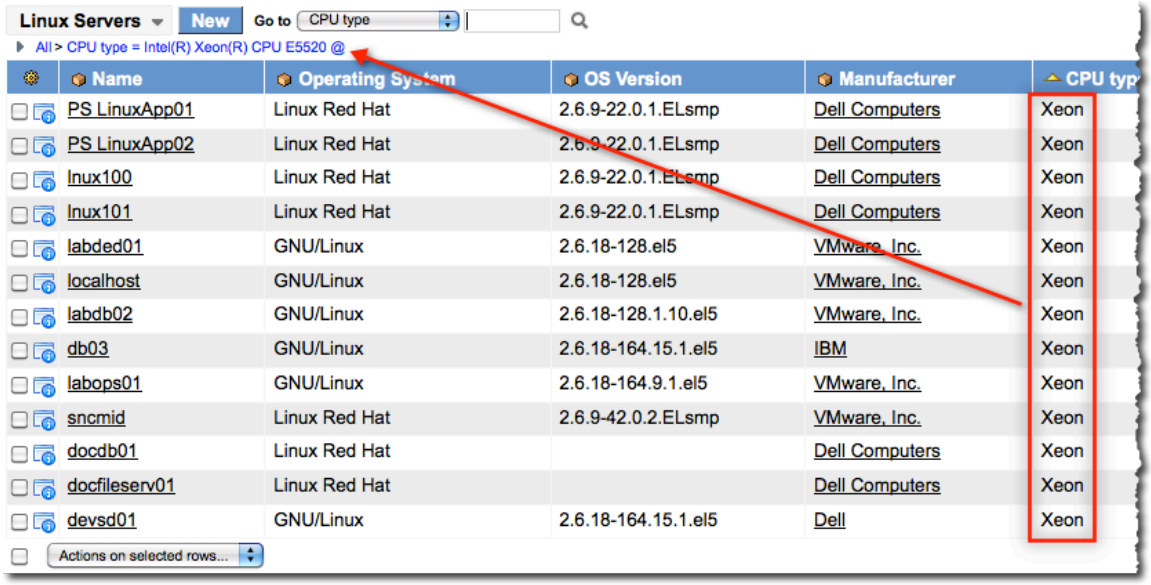


A lista filtrada retorna registros com o valor normal substituído pelo valor bruto. No entanto, as trilhas para o filtro exibem as condições de consulta originais.

Tradução automática

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



Script e normalização

Scripts que atualizam ou inserem registros no banco de dados (GlideRecord) são normalizados automaticamente quando a normalização de campo é aplicada. Por exemplo, se um script para inserir um registro de IC contiver um tipo de CPU de **Xeon L3350**, o script será normalizado para inserir o IC com um tipo de CPU de **Xeon**. Os scripts que consultam o banco de dados em busca de valores de campo normalizados (usando as condições iguais ou não iguais) podem ser configurados para retornar o valor normal (como **Xeon**) em vez do valor original (bruta).

Tópicos relacionados

GlideRecord

Criar o registro de normalização

Independentemente do método de normalização selecionado, todas as normalizações de campo exigem uma lista de variantes existentes e um valor normal que seja configurado para substituir essas variantes em formulários e consultas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Normalize um campo selecionando aliases para um valor de campo normal ou criando regras que usam declarações de condição para corresponder variantes de campo a um valor normal.

Nota:
Os usuários devem ter a função de normalizador para criar e gerenciar registros de normalização.

Casos especiais

- Os campos de referência não podem ser normalizados. Para normalizar valores que aparecem em campos de referência, normalize o campo na tabela de destino. Exemplos disso seriam valores normalizados para os campos **Nome** nas tabelas Empresa [core_company] e Local [cmn_location], que são referenciadas por outras tabelas na plataforma. Os nomes normalizados estão disponíveis para todos os campos que fazem referência a essas tabelas.
- Os campos em uma lista de seleção podem ser normalizados se forem do tipo **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.

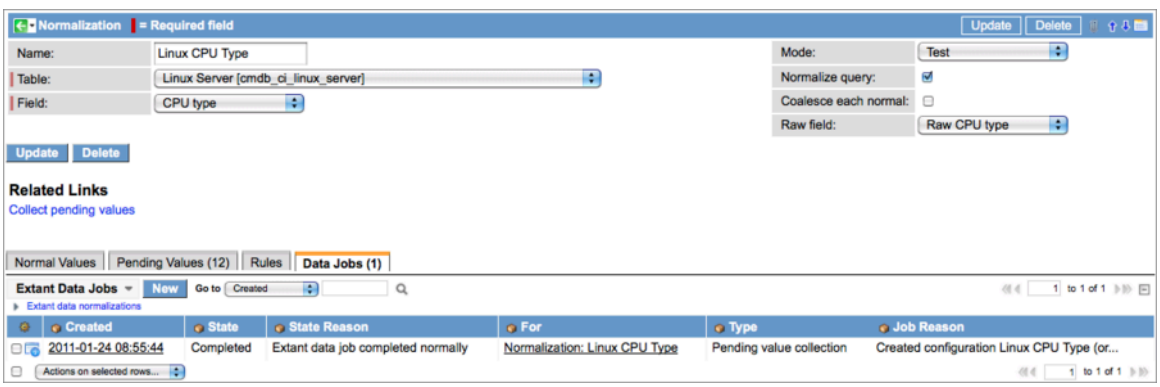
Procedimento

1. Ative o plug-in de normalização de campo.
2. Navegar até **Normalização de Campo** > **Configurações** > **Normalizações**.
3. Clique em **Nova**.
4. Crie um registro de normalização.

Campos de registro de normalização

Campo	Valor de entrada
Nome	Nome exclusivo para este registro de normalização. Este valor é apenas para referência e não é usado em nenhum processamento.
Tabela	Selecione a tabela ServiceNow para o campo que está sendo normalizado.
Campo	Selecione o campo para normalizar.
Modo	Os três modos disponíveis são Desligado, Teste e Ativo. Todos os registros de normalização são criados no modo de teste por padrão. Se você estiver planejando selecionar aliases para seus valores normais, altere o Modo para Ativo. Se você pretende normalizar o campo usando regras, certifique-se de deixar este registro no modo de teste. Para desabilitar esta normalização, alterne o modo para Desativado.
Normalizar consulta	Marque esta caixa de seleção para aplicar o valor do campo normalizado por este registro a todas as consultas que envolvem este campo. Consultas formadas com o valor do campo bruto (original) retornam registros exibindo o valor normal. Consultas emitidas por um script usando as condições igual ou diferente de retornam valores normalizados. Consulte Consultas normalizadas para obter detalhes.
Unir todos os normais	Marque esta caixa de seleção para normalizar os valores do campo de referência. Esta opção redefine todas as referências a registros que contêm um valor de campo de alias para o registro que usa o valor normal. Consulte Aglutinar valores normais para obter detalhes.
Campo bruto	Selecione o campo a ser usado para exibir os valores de entrada originais (não normalizados) em um formulário no qual um valor de campo foi normalizado. Para que a seleção apareça na lista suspensa, adicione um campo personalizado ao formulário para a tabela selecionada. Para obter instruções sobre como adicionar um campo para dados brutos, consulte Como criar um campo bruto.

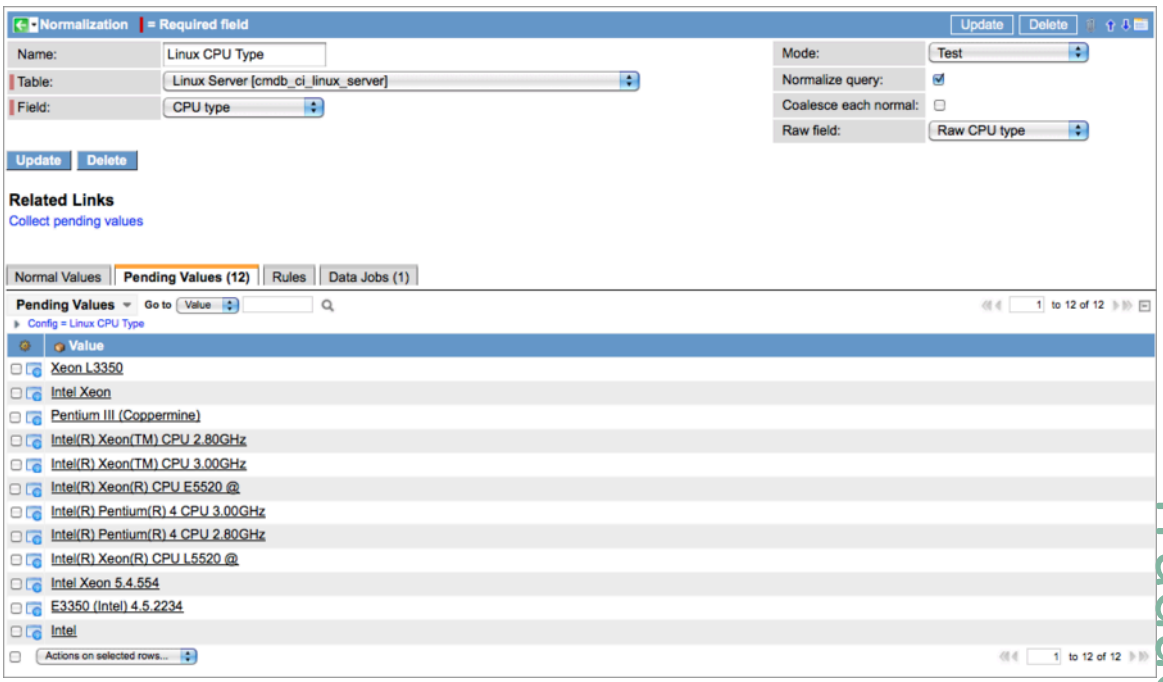
Depois que o registro de normalização é enviado, a plataforma executa o trabalho de coleta de valor pendente na lista relacionada **Trabalhos de dados** automaticamente para coletar todos os valores atuais (valores pendentes) para o campo que está sendo normalizado.



Tradução automática

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

Clique na lista relacionada **Valores pendentes** para exibir valores do campo normalizado que foram inseridos manualmente, importados para a plataforma ou criados por Descoberta.



Criar um valor normal

Um valor normal é um valor genérico simplificado para um campo que substitui todas as variantes possíveis desse valor existente no banco de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou normalizador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

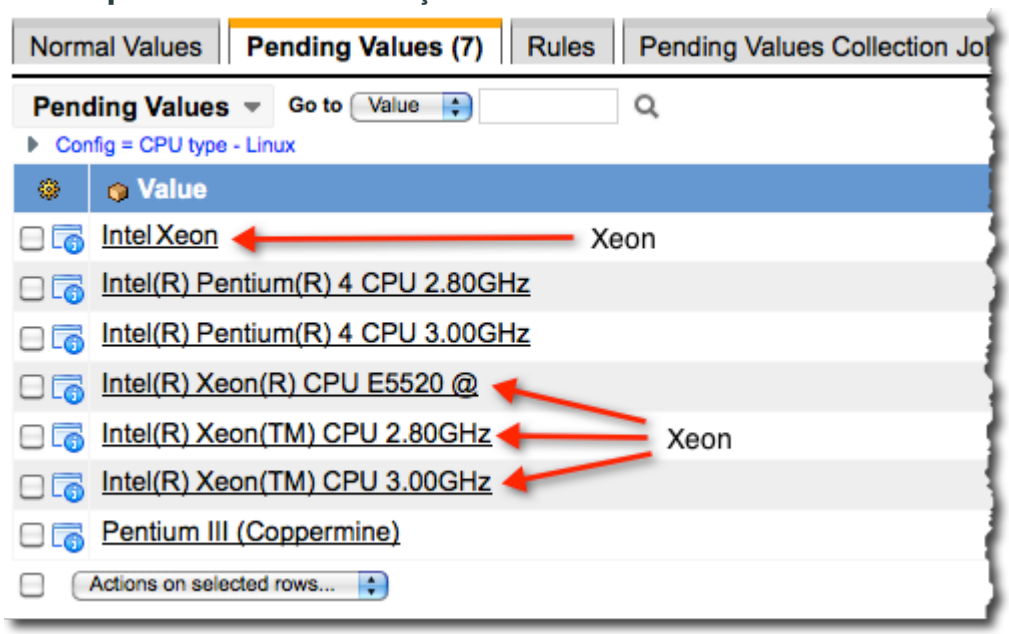
Os valores normais devem ser claros e inequívocos.

Depois que a plataforma executa o trabalho de dados, a lista relacionada **Valores pendentes** no formulário Trabalhos de normalização de dados é preenchida com todos os valores exclusivos do campo no banco de dados. Examine os valores na lista e decida qual método de normalização é melhor para os dados existentes. Por exemplo, defina um alias para um pequeno grupo de valores e uma regra para um grande grupo de valores. A captura de tela a seguir mostra os valores pendentes para tipos de CPU em servidores Linux em uma rede. A lista contém várias opções de CPUs Intel Xeon, que podem ser normalizadas como **Xeon**.

Tradução automática

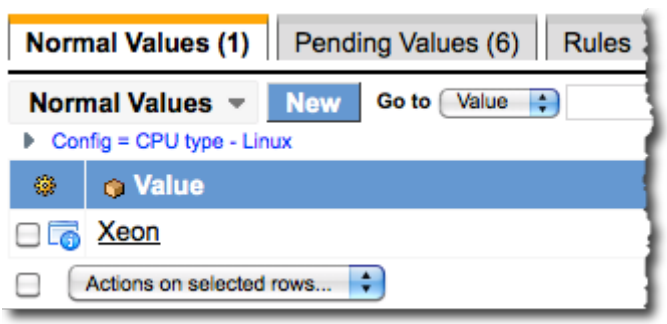
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Valores pendentes de normalização 2



Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Normalização de Campo** > **Normalizações**.
2. Abra o registro de normalização apropriado.
3. Clique na lista relacionada **Valores normais**.
4. Clique em **Nova**.
5. No formulário Valor normal, crie valores normais para as variantes na lista relacionada **Valores pendentes**.
   Estes são os valores que a plataforma usa para substituir as variantes configuradas como aliases.



Criar aliases

Aliases são as variantes de um valor de campo na instância que será substituído pelo valor normal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou normalizador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

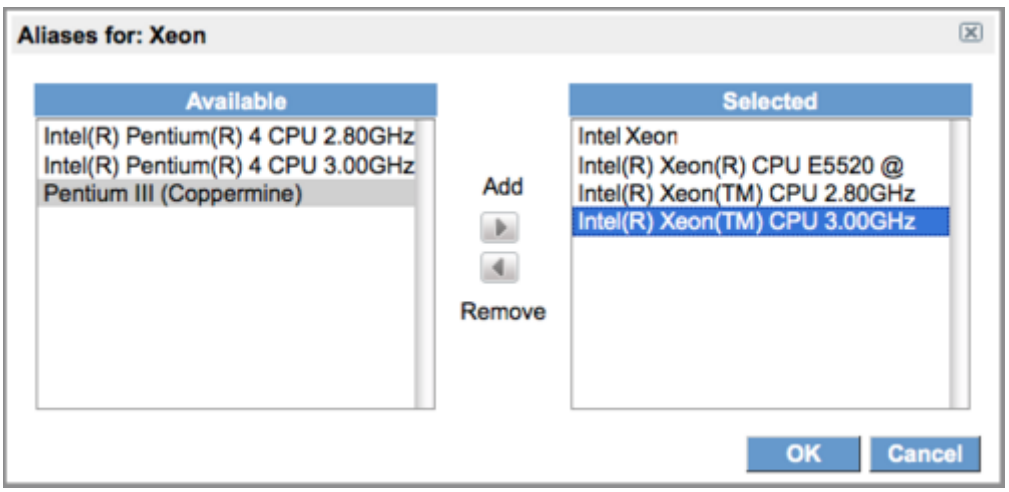
A lista de possíveis aliases é o conteúdo da lista relacionada **Valores pendentes**. Depois de criar um valor normal, atribua aliases a este valor se o grupo de valores pendentes for pequeno. Um campo normalizado pode ter uma combinação de aliases e regras.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Normalização de Campo** > **Configurações** > **Normalizações**.
2. Abra um registro de normalização.
3. Clique na lista relacionada **Valores normais**.
4. Selecione um dos valores.
5. No registro de valor normal, clique no link relacionado **Aliases**.
6. Selecione os aliases para este valor normal entre os valores disponíveis (pendentes) que aparecem na interface de caixa de listagem dupla e clique em **OK**.



Os aliases para este valor normal agora aparecem na lista relacionada **Aliases**.

O que Fazer Depois

Aplique os aliases executando os trabalhos de dados associados.

Aplicar alias

Após o teste, os aliases podem ser normalizados em todos os novos registros ou em registros existentes quando eles são atualizados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada vez que um alias é criado para um valor normal, um trabalho de dados é criado. O alias não é aplicado a valores em todo o banco de dados até que seu trabalho de dados seja iniciado manualmente. Execute cada trabalho separadamente ou execute os trabalhos juntos para aplicar todos os aliases de uma vez.

Procedimento

1. Em um registro de normalização, certifique-se de que o Modo esteja definido como **Ativo**.

   Os trabalhos de dados não podem ser executados no modo de **teste**.

2. Clique na lista relacionada **Valor normal**.
3. Selecione um valor na lista.
4. No registro Valor normal, selecione a lista relacionada **Trabalhos de dados**.

   Um trabalho de dados é listado para cada alias configurado para este valor normal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Execute os trabalhos de dados existentes para substituir os aliases pelo valor normal em todos os registros existentes no banco de dados.
   a. Marque a caixa de seleção ao lado de um trabalho e selecione **Iniciar** no menu Ações.
   b. Para executar todos os trabalhos de dados de uma vez, marque todas as caixas de seleção e selecione a ação **Iniciar**.
   c. Atualize a lista para verificar o andamento dos trabalhos de dados e garantir que eles sejam concluídos normalmente.

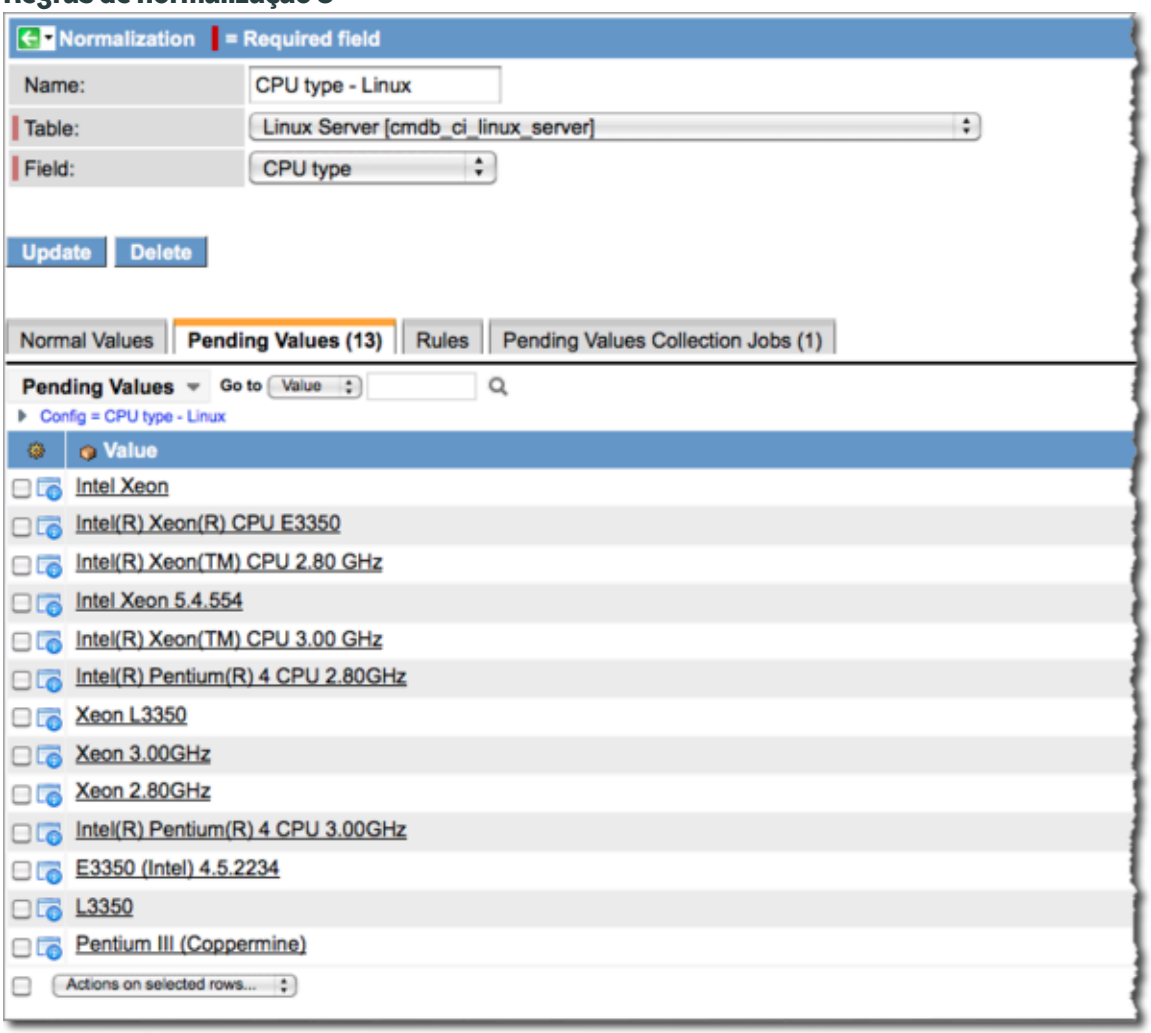
Criar regras

O uso de regras para normalizar um campo se destina a grandes listas de valores de campo de variante.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Sempre teste suas regras antes de aplicá-las a todos os registros existentes no banco de dados. Antes de criar a regra, certifique-se de gerar a lista de valores pendentes e criar um valor normal para o campo. Um campo normalizado pode ter uma combinação de aliases e regras.

As regras neste exemplo são baseadas nos seguintes valores pendentes:

Regras de normalização 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.

Procedimento

1. Em um registro de normalização, abra a lista relacionada **Valores normais**.
2. Abre um registro de valor normal.
3. Abra a lista relacionada **Regras** no formulário Valor normal e clique em **Novo**.

   O formulário Regra de normalização de campo fornece os seguintes campos:

Campos de regra de normalização de campo

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para esta regra. Por exemplo, este nome pode ser Tipo de CPU Xeon.
Ordem	Ordem na qual esta regra deve ser avaliada. A plataforma analisa as regras na ordem configurada até encontrar uma que seja avaliada como verdadeira.
Ativo	Habilita ou desabilita esta regra. Por padrão, novas regras estão ativas (verdadeiro)
Criar alias	Se esta caixa de seleção estiver marcada e a regra for avaliada como verdadeira, a regra criará um alias automaticamente a partir de um valor pendente. Se esta caixa de seleção não estiver marcada e a regra for avaliada como verdadeira, a plataforma mudará automaticamente o valor do campo nomeado no registro para o valor normal, mas não criará um alias.
Diferenciação entre maiúsculas e minúsculas	Todos os valores pendentes do campo nomeado devem corresponder ao caso do mesmo valor em uma regra a ser normalizada.
Regra	Use o construtor de regras ServiceNow para criar as regras de normalização de campos. As regras automatizam a transformação de um grande número de valores de campos pendentes em aliases.

4. Crie um conjunto de regras para incorporar todas as variantes possíveis dos valores pendentes.

   Para este exemplo, as regras podem ser:

   - **Intel Xeon**: o tipo de CPU corresponde ao padrão *Intel*Xeon*. Esta regra normaliza todas as variantes nas quais **a Intel** precede o **Xeon**, incluindo **Intel Xeon**, **Intel(R) Xeon(TM) CPU de 2,80 GHz**e **Intel(R) Xeon(TM) CPU**de 3,00 GHz.
   - **Xeon**: o tipo de CPU contém Xeon
   - **L3350**: o tipo de CPU contém L3350
   - **E3350**: o tipo de CPU contém E3350

   Para cada regra criada, a plataforma gera um trabalho de dados **do aplicador de regra**. No modo de teste, os controles **Iniciar** não estão disponíveis e o trabalho não pode ser executado até que o modo seja alterado para **Ativo**.

5. Teste todas as regras antes de tornar o registro de normalização **Ativo**.

   Regras de Teste

Nota:
Os usuários devem ter a função normalization_tester para criar registros de teste.

Tradução automática

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

Os registros de normalização de campo são criados no modo de **teste** por padrão, permitindo que os administradores testem as regras de normalização completamente antes de aplicá-las aos registros existentes no banco de dados. No modo de teste, os controles de **início** não estão disponíveis para o trabalho de dados do **aplicador de regra**. O trabalho pode ser executado somente quando o teste estiver concluído e o **Modo** tiver sido alterado para **Ativo**. No modo de teste, somente os registros que foram criados ou atualizados por um usuário com a função normalization_tester são normalizados. As funções normalizador e normalization_tester podem ser combinadas para um único usuário ou concedidas separadamente.

Aglutinar registros em um valor normal

A aglutinação permite que um administrador redirecione referências para vários registros que contêm variantes do mesmo valor de campo para apontar para um único registro, com base em um valor normal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um exemplo disso é a tabela Empresa, que pode ter várias variantes do nome de uma empresa, como Hewlet-Packard, Hewlet-Packard, Inc., Hewlet-Packard Incorporated, HP e assim por diante. Potencialmente, milhares de registros podem fazer referência a cada um desses registros duplicados da empresa. Usando as variantes do nome da HP como aliases, a aglutinação unifica todas essas referências em um único registro que normaliza o campo **Nome** no registro da empresa para um valor normal, como **HP**.

Nota:
A aglutinação dos valores normais muda os valores do registro permanentemente. Se uma reversão for realizada, os registros serão retornados para a tabela, mas os valores normalizados não serão revertidos para as variantes originais.

Quando as referências são fixas, todos os campos de tabela que correspondem diretamente a sys_dictionary são corrigidos. As referências secundárias não são fixas. Se você tiver condições de filtro que tenham os nomes antigos da empresa pré-coelesccionados, eles também não serão corrigidos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Normalização de Campo** > **Configuração** > **Normalizações**
2. Selecione um registro de normalização.
3. Habilite **Aglutinar cada normal**.
   O sistema adiciona o campo **Aglutinar a** ao formulário Valor normal.
4. Crie um ou mais registros de valor normal para este registro de normalização.
   Crie aliases e regras relacionadas conforme necessário.
5. Para cada registro de valor normal, defina **Aglutinar como** selecionando o registro que contém o valor normal.

   Example
   Por exemplo, suponha que a tabela Empresa contenha várias variações do nome ServiceNow. Ao criar o registro de valor normal, você seleciona o registro da empresa para ServiceNow, Inc.. Durante a normalização, o sistema atualiza todas as referências a registros de variante para se referirem ao registro normal.

Tradução automática

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

O sistema atualiza todas as referências para registros que correspondem a aliases e regras para apontar para o registro normal. O sistema também exclui os registros duplicados da tabela.

6. Inicie todos os trabalhos de dados da **aplicação Alias** para substituir os aliases pelo valor normal nos registros existentes no banco de dados.
   O sistema inicia os trabalhos de **Aglutinar em dados normais** para cada alias.

Transformações

As transformações atualizam os valores de campo aplicando uma definição de transformação ao conteúdo do campo, como texto de substituição, caso de mudança ou valor arredondado.

Definições de transformação

As definições de transformação definem as ações de transformação disponíveis para um determinado tipo de campo. Os administradores selecionam uma definição ao transformar um campo e fornecem a definição com os parâmetros específicos que são aplicados à transformação. Por exemplo, uma definição pode arredondar um número inteiro ou inserir um valor em uma posição definida em uma cadeia de caracteres.

O sistema fornece várias definições projetadas para atender às necessidades da maioria das organizações, mas os administradores podem criar novas definições conforme necessário. As definições de transformação podem ser associadas a categorias de transformação existentes ou a novas categorias.

Categorias de transformação

As categorias de transformação são usadas para agrupar as definições de transformação corretamente para apresentar aos usuários ao criar novas transformações de campo. Você pode criar novas categorias para definições existentes ou alterar as associações padrão de categorias para definições.

As categorias de transformação são associadas aos tipos de campo de normalização para apresentar a lista de opções de definição correta para o campo que está sendo transformado. O sistema de base fornece duas categorias de transformação: Texto e Numérico.

Texto

As definições na categoria Texto transformam valores de campos do tipo cadeia de caracteres. Incluídos na categoria Texto estão:

- Esquerda
- Direita
- Constante
- Corte
- Prefixo
- Sufixo
- Caso de mudança
- Excluir
- Inserir
- Substring
- Substituir

Tradução automática

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

Numérico

As definições na categoria Numérico manipulam aritmeticamente valores de campos do tipo inteiro. Incluídos na categoria Numérico estão:

- Limite
- Arredondar
- Constante

Modo de teste de transformação

A transformação é uma ferramenta poderosa que pode causar problemas de dados se usada sem cuidado. Teste todas as transformações antes de confirmar as mudanças no CMDB.

Todos os registros de transformação são abertos no modo de **teste** por padrão, o que impede os administradores de executar trabalhos de dados manuais que aplicam mudanças aos dados existentes. Somente usuários com a função normalization_tester podem transformar dados quando um registro está no modo de **teste**. Isso se limita a novos registros abertos pelo testador ou registros nos quais o campo transformado é atualizado pelo testador.

Para aplicar transformações ao CMDB após o teste, altere o modo para **Ativo** no registro de transformação e execute o trabalho de dados apropriado. Para obter informações sobre como testar transformações, consulte Testar uma transformação.

Transformar um campo

Transforme o conteúdo do campo usando um conjunto de regras e condições.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou normalizador

Procedimento

1. Crie um registro de transformação.
2. Crie um ou mais registros de transformação relacionados.
3. Teste a transformação.
4. Executa trabalhos de dados.

O que Fazer Depois

Se você quiser também mostrar qual era o valor de entrada original (bruta) antes da transformação, crie um campo bruto para armazenar esse valor.

Criar um registro de transformação

Criar um registro de transformação é a primeira etapa na transformação de um campo.

Procedimento

1. Ative o plug-in de normalização de campo.
2. Navegar até **Normalização de Campo** > **Configurações** > **Transformações**.
3. Clique em **Nova**.
4. Crie um registro de transformação.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para este registro de transformação. Este valor é apenas para referência e não é usado em nenhum processamento.
Tabela	Selecione a tabela ServiceNow que contém o campo que está sendo transformado. É importante entender a hierarquia da tabela ao configurar uma transformação de campo. Por exemplo, se você configurar a transformação para um campo na tabela Computador [cmdb_ci_computer], esse campo será transformado para todas as máquinas de estação de trabalho, Windows servidores, Linux servidores e UNIX servidores.
Campo	Selecione o campo a ser transformado. A lista apresentada contém somente os tipos de campo (inteiro e cadeia de caracteres) da tabela selecionada que podem ser transformados. **Nota:** O registro sys_user que inicia o processo de transformação deve ter o formato de data definido para o formato padrão de "aaaa-MM-dd". Qualquer outro formato de data causa um erro durante a transformação. Este problema é específico somente para transformar campos **TO TARGET** do tipo Data/Hora. Esse problema não será um problema se o tipo de campo de destino for do tipo Cadeia de caracteres ou se o mapeamento do campo de data for alterado para o mesmo formato de data do processo de transformação.
Modo	Os três modos disponíveis são **Desligado**, **Teste** e **Ativo**. Todos os registros de transformação são criados no modo de teste por padrão. Não altere o modo até que você tenha testado completamente a transformação. Quando o teste estiver concluído, altere o modo para **Ativo**. Para desabilitar esta transformação, alterne o modo para **Desativado**.
Normalizar consulta	Marque esta caixa de seleção para aplicar o valor do campo transformado por este registro a todas as consultas que envolvem este campo. As consultas emitidas com o valor do campo bruto (original) serão editadas para usar o valor de transformação.
Campo bruto	Selecione o campo a ser usado para exibir os valores de entrada originais (não normalizados) em um formulário no qual um valor de campo foi normalizado. Para que a seleção apareça na lista suspensa, adicione um campo personalizado ao formulário para a tabela selecionada. Para obter

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	instruções sobre como adicionar um campo para dados brutos, consulte Criar um campo bruto.

5. Clique em **Enviar**.

As **Transformações** e Listas relacionadas aos **trabalhos de dados** aparecem no formulário.

Criar um ou mais registros de transformação relacionados

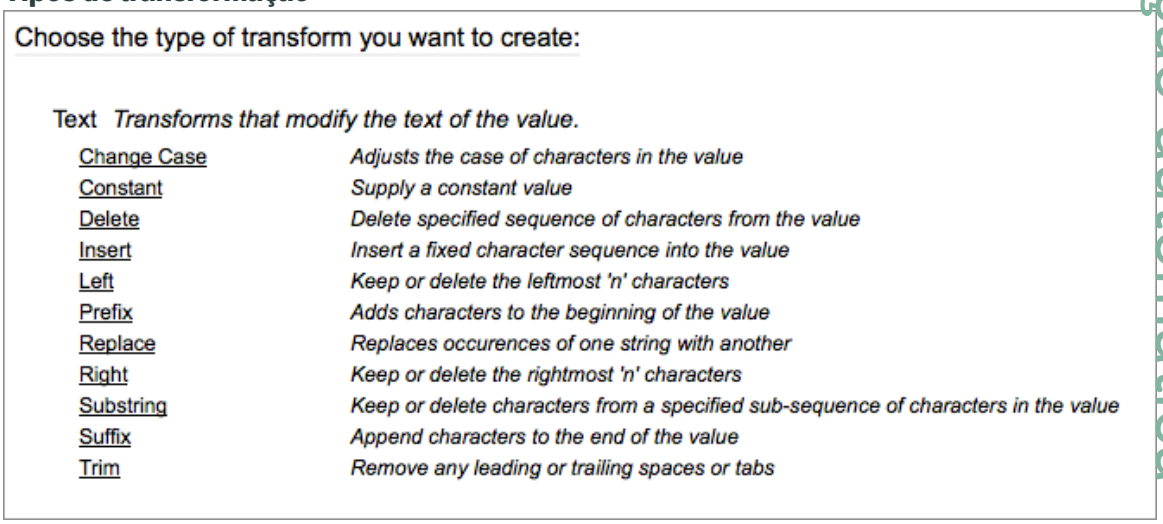
Cada registro de transformação relacionado executa um tipo de transformação específico, como adicionar caracteres ao início do valor ou substituir uma cadeia de caracteres por outra. Pode ser necessário criar vários registros de transformação relacionados para gerar um valor de campo de saída preferencial.

Procedimento

1. No registro de Transformação, selecione a Lista relacionada de **Transformações**.
2. Clique em **Nova**.

Uma lista de seleção de tipos de transformação é exibida, exibindo somente as transformações apropriadas para o tipo de campo selecionado.

Tipos de transformação



3. Selecione um tipo de transformação e forneça os parâmetros apropriados.
4. Selecione um Número de **pedido** para esta transformação.

> **Nota:**
> As condições das transformações são executadas de acordo com os números de ordem atribuídos.

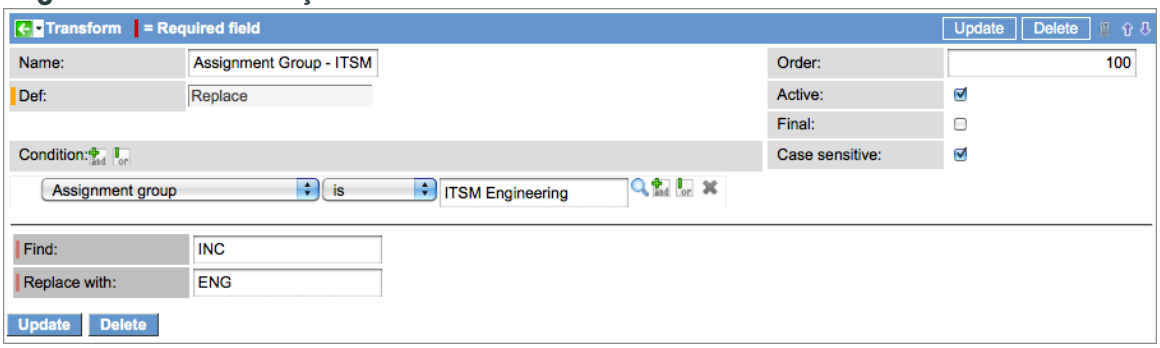
5. Marque a caixa de seleção **Final** para parar o processamento com esta transformação se a condição for avaliada como verdadeira.
6. Marque a caixa de seleção Diferenciar maiúsculas de **minúsculas** para forçar a diferenciação de maiúsculas e minúsculas na declaração de condição.

O exemplo de transformação a seguir substitui o *INC* no início de um número de incidente pela cadeia de caracteres *ENG* se o grupo de atribuição for *ITSM Engineering*.

Tradução automática

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



7. Clique em **Enviar**.

   A nova Transformação aparece na Lista relacionada do registro de Transformação.

   Quando a transformação é criada, um trabalho de dados da aplicação de transformação também é criado. Este trabalho de dados aplica esta transformação aos registros apropriados em todo o banco de dados e não deve ser executado até que o teste seja concluído.

8. **Opcional:** Repita as etapas 2 a 8 até que o valor de saída atenda aos critérios desejados.

Testar uma transformação

Verifique se a transformação muda o valor do campo conforme desejado antes de aplicá-la aos registros existentes no banco de dados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Os usuários devem ter a função normalization_tester para criar registros de teste.

Novos registros de transformação são abertos no modo de **teste** por padrão, permitindo que os administradores testem as transformações completamente antes de aplicá-las aos registros existentes no banco de dados. No modo de teste, os controles **Iniciar** não estão disponíveis para o trabalho **Transformar dados da aplicação**. Existem dois métodos, listados abaixo, para testar transformações antes de confirmar as transformações nos dados existentes.

Procedimento

- Crie ou atualize manualmente os registros de teste.

  No modo de teste, somente os registros que foram criados ou atualizados por um usuário com a função normalization_tester são transformados. Conceda as funções normalizador e normalization_tester ao mesmo usuário ou conceda-as a usuários separados.

- Use o utilitário Testar transformações para inserir um valor bruto e ver o valor transformado resultante.

  Este recurso permite que um testador de normalização transforme valores de campo em tempo real sem abrir ou atualizar registros. Este utilitário testa todas as transformações configuradas para este campo.

  1. Abre um registro de Transformação.

  2. Clique no Link relacionado **Testar transformações**.

Tradução automática

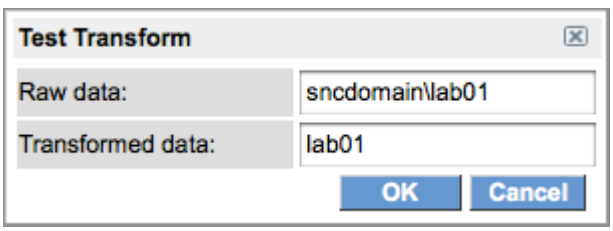
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Uma caixa de diálogo é exibida para testar valores de campos.

3. Insira um valor a ser transformado no campo **Dados brutos**.

4. Clique em **OK**.

A plataforma transforma o valor bruto no campo **Dados transformados**.



5. Insira novos dados brutos para testar outras transformações.

6. Clique em **Cancelar** para encerrar o teste.

7. Quando o teste estiver concluído, altere o **Modo** para **Ativo** e execute o trabalho de dados.

Definições de Transformação Padrão

O sistema oferece definições de transformação padrão para campos que contêm texto, texto numérico e valores numéricos.

Definições de Transformação

Tipo de transformação	Categoria	Descrição	Parâmetros
Mudar caso	Texto	Altera a capitalização dos caracteres no valor do campo.	*Mode*: selecione um dos seguintes modos: • *Upper*: converte o valor em caracteres maiúsculos • *Lower*: converte o valor em caracteres minúsculos • *Proper*: converte o valor em maiúsculas e minúsculas, com o primeiro caractere de cada cadeia de caracteres em maiúscula e os caracteres restantes da cadeia de caracteres em minúsculas. • *Formal*: converte o valor em uma cadeia de caracteres na

Tradução automática

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

Tipo de transformação	Categoria	Descrição	Parâmetros
			qual somente a primeira letra da primeira palavra está em maiúscula.
Constante	Texto Numérico	Converte o valor neste campo em uma constante.	*Constant*: A constante com a qual o valor será substituído neste campo.
Excluir	Texto	Exclua uma sequência especificada de caracteres de um valor de campo.	• *Starting position*: Especifica o primeiro caractere em uma sequência de caracteres a serem excluídos de uma cadeia de caracteres. Consulte a discussão dos modos de posição no início desta seção para obter detalhes. • *Ending position*: Especifica o caractere final em uma sequência de caracteres a ser excluído de uma cadeia de caracteres. Consulte a discussão dos modos de posição no início desta seção para obter detalhes.
Inserir	Texto	Insira uma sequência de caracteres fixa em um valor de campo.	• *Position*: A posição do caractere na qual o novo valor será inserido. Consulte a discussão dos modos de posição no início desta seção para obter detalhes. • *Insert*: O valor a ser inserido neste campo.
Esquerda	Texto	Exclui ou mantém um número especificado de caracteres do lado esquerdo deste valor de campo.	• *Position*: Especifica o número de caracteres a serem mantidos ou excluídos do lado esquerdo do valor. Consulte a discussão dos modos de posição no início desta seção para obter detalhes. • *Mode*: selecione o modo para esta transformação: *Keep* ou *Delete*.
Prefixo	Texto	Adiciona caracteres ao início de um valor de campo.	*Prefix*: Define os caracteres a serem adicionados ao início do valor do campo transformado.

Tradução automática

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

Tipo de transformação	Categoria	Descrição	Parâmetros
Substituir	Texto	Substitui as ocorrências de uma cadeia de caracteres por outra cadeia de caracteres. Os caracteres especiais de barra invertida (\) e cifrão ($) na cadeia de caracteres de substituição podem fazer com que a transformação seja diferente de se a cadeia de caracteres de substituição estivesse sendo tratada como uma cadeia de caracteres de substituição literal. Use uma expressão regular para substituir uma cadeia de caracteres ou partes de uma cadeia de caracteres.	• *Find*: insira a cadeia de caracteres ou a expressão regular a ser substituída. • *Replace with*: insira a cadeia de caracteres de substituição.
Direita	Texto	Retém ou exclui um número especificado de caracteres do lado direito de um valor de campo.	• *Position*: O número de caracteres a serem excluídos ou mantidos do lado direito deste campo transformado. Consulte a discussão dos modos de posição no início desta seção para obter detalhes. • *Mode*: selecione o modo para esta transformação: *Keep* ou *Delete*.
Arredondar	Numérico	Arredonda números inteiros para um intervalo de arredondamento configurado usando critérios específicos. O intervalo deve ser apropriado para o valor que está sendo transformado, como um intervalo de 12 para um	• *Interval*: selecione o intervalo de arredondamento que é apropriado para as unidades do valor do campo. Por exemplo. um intervalo de 256 é apropriado para expressar valores de RAM em megabytes, mas não funciona para espaço em disco expresso em gigabytes. O intervalo de arredondamento para os exemplos abaixo é 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.

Definições de Transformação

Tipo de transformação	Categoria	Descrição	Parâmetros
		valor expresso em dezenas ou 0,01 para valores decimais expressos em centenas.	• *Mode*: Critérios para aplicar o intervalo de arredondamento. ◦ *Half up*: sempre arredondar para cima um valor que esteja exatamente na metade de dois intervalos. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para 4 e -3,5 é sempre arredondado para -3. ◦ *Half down*: sempre arredonde para baixo um valor que esteja exatamente na metade de dois intervalos. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para baixo para 3 e -3,5 é sempre arredondado para baixo para -4. ◦ *Half away from zero*: sempre arredondar um número inteiro que esteja na metade do intervalo especificado de zero. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para 4 e -3,5 é sempre arredondado para -4. ◦ *Half toward zero*: sempre arredondar um número inteiro que esteja na metade do intervalo especificado em direção ao zero. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para 3 e -3,5 é sempre arredondado para -3. ◦ *Half to even*: sempre arredonde um número inteiro que esteja na metade do caminho entre o intervalo especificado e o intervalo mais próximo cujo dígito menos significativo seja par. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para 4 e 4,5 é sempre arredondado para 4. ◦ *Half to odd*: sempre arredondar um número inteiro que esteja na metade do caminho entre o intervalo especificado e o intervalo

Tradução automática

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

Tipo de transformação	Categoria	Descrição	Parâmetros
			mais próximo cujo dígito menos significativo seja ímpar. Por exemplo, 3,5 é sempre arredondado para 3 e 4,5 é sempre arredondado para 5. ◦ *Up*: sempre arredondar um número inteiro para cima pelo intervalo de arredondamento especificado. Por exemplo, 3,4 é sempre arredondado para 4 por um intervalo de arredondamento de 1,0. ◦ *Down*: sempre arredondar um número inteiro para baixo pelo intervalo de arredondamento especificado. Por exemplo, 4,6 é sempre arredondado para 4 por um intervalo de arredondamento de 1,0. ◦ *Away from zero*: sempre arredondar um número inteiro distante de zero pelo intervalo de arredondamento especificado. Por exemplo, 3,3 é sempre arredondado para 4 e -3,3 é sempre arredondado para -4 por um intervalo de arredondamento de 1,0. ◦ *Toward zero*: sempre arredonda um número inteiro em direção ao zero pelo intervalo de arredondamento especificado. Por exemplo, 3,3 é sempre arredondado para 3 e -3,3 é sempre arredondado para -3 por um intervalo de arredondamento de 1,0.
Substring	Texto	Mantenha ou exclua caracteres de uma subsequência especificada de caracteres no valor do campo.	• *Starting position*: Especifica o primeiro caractere em uma subsequência de caracteres no valor. Consulte a discussão dos modos de posição no início desta seção para obter detalhes. • *Ending position*: Especifica o caractere final em uma subsequência de caracteres dentro do valor. Consulte 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.

Definições de Transformação

Tipo de transformação	Categoria	Descrição	Parâmetros
			discussão dos modos de posição no início desta seção para obter detalhes. • *Mode*: selecione se deseja *Delete* a subsequência selecionada ou *Keep* somente os caracteres definidos.
Sufixo	Texto	Acrescenta caracteres ao final de um valor de campo.	*Suffix*: define o sufixo a ser adicionado ao final do valor do campo.
Corte	Texto Numérico	Remove espaços em branco do valor do campo.	Sem parâmetros

Criar uma definição de transformação

O exemplo a seguir descreve o procedimento para criar uma nova definição de transformação. Neste exemplo, criamos uma definição que transforma um campo de número em um número inteiro ímpar ou par. A categoria de transformação é **Numérico** e o tipo de campo de normalização é **Inteiro**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Normalização de Campo** > **Administração** > **Definições de Transformação**.
2. Clique em **Novo** na lista de registros.
3. Insira um nome para esta definição.

   Nota:
   Neste exemplo, inserimos `Par/Ímpar`.

4. Insira uma breve descrição da ação, como `Transforma um número inteiro em um valor par ou ímpar`.

   Essas informações aparecem na lista de seleção de definição quando um usuário seleciona uma nova transformação.

5. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar** no menu de contexto.

   Duas listas relacionadas aparecem no formulário.

   - Categorias de transformação: clique em **Editar** e selecione **Numérico** como a categoria à qual esta definição pertence. Atualmente, a transformação de campo oferece suporte a duas categorias: **Numérico** e **Texto**. O tipo de campo de normalização de **número inteiro** já está associado a esta categoria.
   - Transformar variáveis: defina todas as variáveis exigidas por esta definição de transformação para executar uma ação em um valor de campo. As variáveis não serão necessárias se um script puder executar a ação sozinho.

Tradução automática

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

Criar uma variável de transformação para uma definição de transformação

As variáveis de transformação permitem que um administrador aplique a mesma definição a diferentes campos de maneiras diferentes.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As variáveis de transformação contêm valores usados por um script para executar uma transformação de campo. Scripts e variáveis podem ser criados em qualquer ordem, mas o script deve usar as variáveis de transformação. As variáveis de transformação são preenchidas com valores quando um usuário configura um tipo de transformação.

Procedimento

1. No registro de Definição de Transformação, clique em **Novo** na Lista relacionada **Variáveis de Transformação**.
2. Preencha o formulário.
   Considerações importantes para preencher um formulário:
   - O nome da coluna é uma entrada na tabela fn_transform_var para esta variável. Isso se torna a variável no script, na forma de variáveis.<variable name> . Por exemplo, `dd_even`.
   - O valor no campo Rótulo aparece como o rótulo do campo de variável no formulário Transformar. Por exemplo, `Ímpar/Par`.
   - O tipo de campo define o tipo de campo do valor da variável. Como os valores das variáveis usadas são **pares** e **ímpares**, este é um tipo de cadeia de caracteres.
   - A Ordem das variáveis controla a ordem em que elas são exibidas em listas e registros.
   - Esta variável tem uma lista de seleção com duas opções: **Par** e **Ímpar**. Selecione **Menu suspenso sem - Nenhum** como o formato da lista no campo Opção e defina um Valor padrão de **mesmo** quando a lista for exibida.
   - Crie uma Dica que se torna uma dica da ferramenta para a variável no registro de Transformação.
3. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar** no menu de contexto.

   A lista relacionada Lista de **seleção de variáveis** é exibida.
4. Clique em **Novo** na Lista de seleção de variáveis e defina as opções da lista.
5. Crie registros para **Par** e **Ímpar**.

   Nota:
   O valor do **elemento** é o mesmo que o nome da **coluna** em ambas as seleções da lista de seleção.
6. Salve as variáveis da lista de seleção e retorne ao formulário de definição de transformação para criar o script.

Criar um script para uma definição de transformação

Crie o script a qualquer momento durante a configuração de uma definição.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O script pode executar uma ação de transformação sem usar uma variável, mas a ação da definição será a mesma para todos os campos. As variáveis criam mais flexibilidade para a definição, permitindo que um administrador use a mesma definição de maneiras diferentes em locais diferentes. Se uma variável for definida, o script deverá fazer referência à variável usando o formato correto.

Tradução automática

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

Existem três argumentos no script:

- Variáveis: contém as variáveis que usam as variáveis de formato.<variable name> .
- Valor: contém o valor não transformado
- Parâmetros: objetos especiais que definem mensagens de depuração.

Todos os parâmetros de posição (como Posição inicial e Posição final) têm três modos que se aplicam a todos os tipos de transformação que usam essa variável.

Parâmetros de posição

Posições positivas	Se a posição for expressa como um número inteiro positivo, a plataforma calculará a posição inicial a partir do lado esquerdo do valor do campo. Por exemplo, na cadeia de caracteres ABCDE, uma posição de 3 coloca o ponto de partida da ação após C.
Posições negativas	Se a posição for expressa como um número inteiro negativo, a plataforma calculará a posição começando do lado direito do valor do campo. Por exemplo, na cadeia de caracteres ABCDE, uma posição de -3 coloca o ponto de partida da ação antes de C.
Regex	Se o valor da posição começar com /regex/, tudo depois disso será uma expressão regular usada para calcular a posição inicial. Por exemplo, na cadeia de caracteres ABCDE, uma posição de /regex/B.*D coloca o ponto de partida da ação após C (B e todos os caracteres entre B e D).

Procedimento

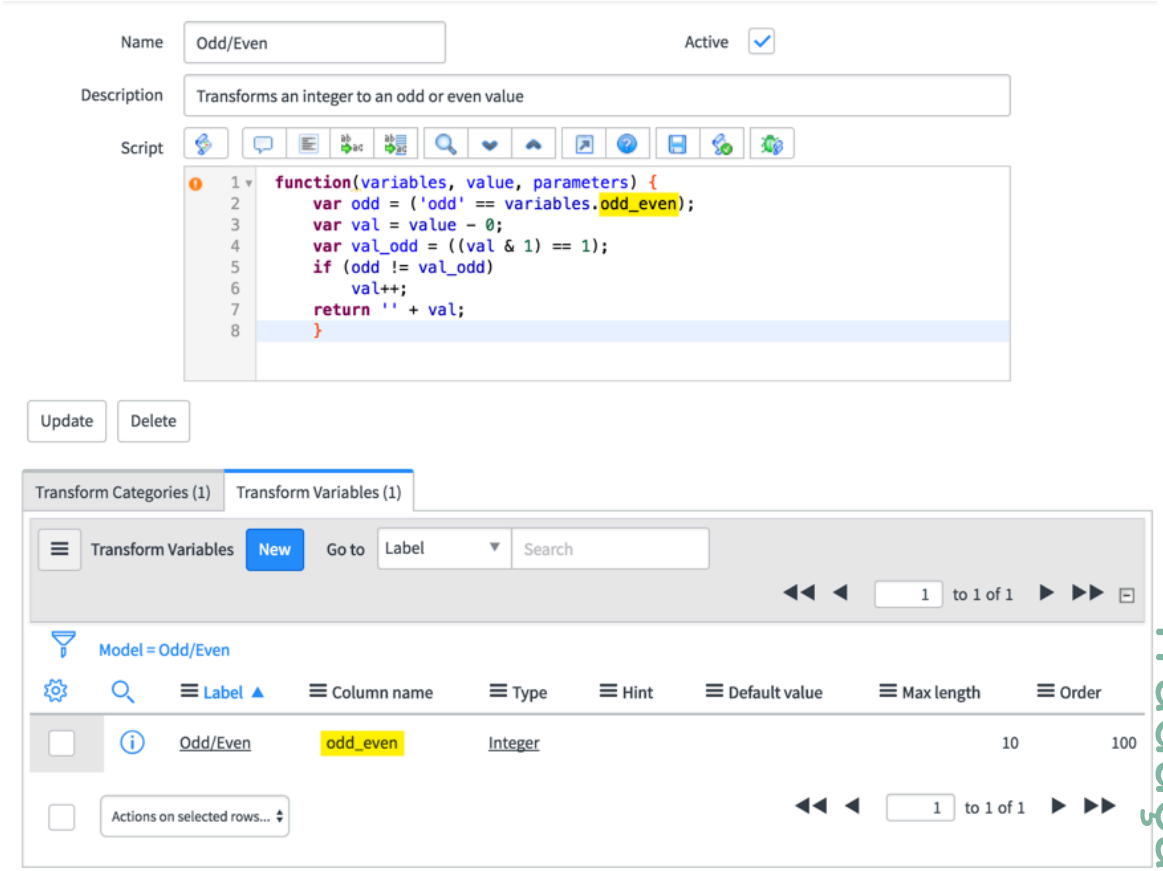
1. Abra o registro **Par/Ímpar** no módulo Definições de Transformação.
2. Insira o script a seguir para passar valores com a variáveldd_even.

```
function(variables, value, parameters) {
 var odd = ('odd' == variables.odd_even);
 var val = value - 0;
 var val_odd = ((val & 1) == 1);
 if (odd != val_odd)
  val++;
 return '' + val;
 }
```

O script faz referência à variável no formato variáveis.odd_even.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Atualize o registro para concluir a configuração.

   A definição de transformação Ímpar/Par agora está pronta para uso em uma transformação de campo.

Criar uma categoria de transformação

Crie uma categoria de transformação para agrupar as definições de transformação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Normalização de Campo** > **Administração** > **Categorias de Transformação**.
2. Clique em **Novo** na **lista relacionada Categorias de transformação**.
3. Insira o **Nome** desta categoria e uma descrição.
4. Selecione um **Pedido** para esta categoria e salve o registro.
   A ordem determina a ordem de exibição das categorias em listas e formulários. Duas listas relacionadas são exibidas:

   - **Tipos de campo**: Clique em **Editar** para selecionar um tipo de campo existente para esta categoria ou clique em **Novo** para criar um novo tipo de campo. Os tipos de campo de normalização fornecidos são:
     - Decimal
     - Flutuante
     - Inteiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Numérico
- Cadeia de caracteres
- URL

- **Definições de transformação**: clique em **Editar** para selecionar as definições de transformação incluídas nesta categoria.

Expressões regulares e padrões em regras de normalização de campo

As definições de transformação de campo oferecem suporte ao uso de expressões regulares (conhecidas na plataforma como **regex**) e correspondência de padrões para determinar a posição dos caracteres em uma cadeia de caracteres.

Depois de identificar os caracteres de destino, a transformação do campo pode substituir ou excluir os caracteres identificados ou inserir outros caracteres nessa posição.

Regex

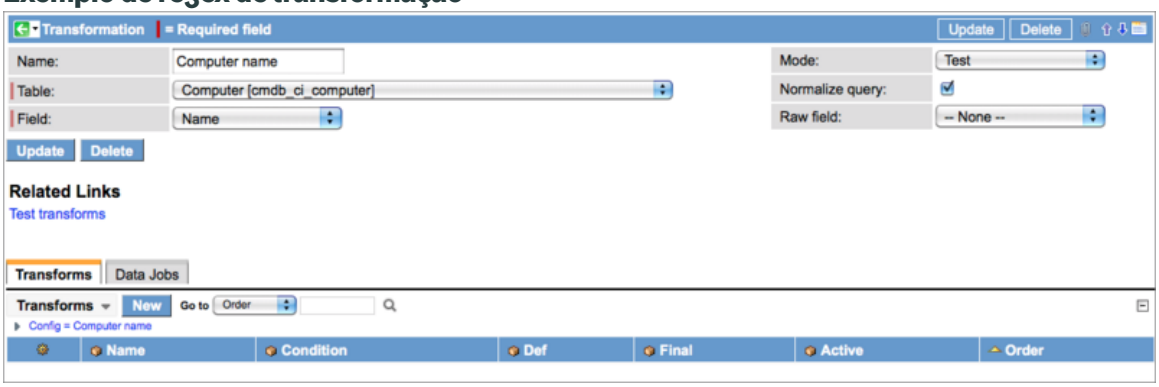
Expressões regulares podem ser usadas em parâmetros de transformação e em declarações de condição para determinar quais caracteres em um valor de campo são transformados.

Expressões regulares usadas como parâmetros para localizar caracteres em valores de campos transformados devem começar com `/regex/`. Tudo depois disso é uma expressão regular usada para calcular a posição do caractere.

Exemplo

Os nomes de computador na rede Windows de uma organização são expressos como domain \machine name, como **development\devlab01**. O administrador da rede deseja simplificar esses nomes removendo o nome do domínio e a barra invertida. Ele cria um registro de transformação para a tabela Computador [cmdb_ci_computer] e seleciona o campo **Nome** a ser transformado.

Exemplo de regex de transformação



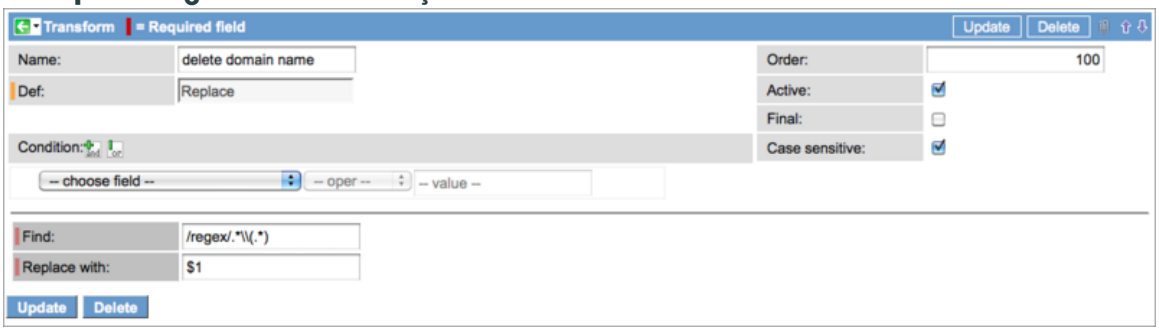
A rede contém vários domínios e cada domínio contém vários computadores. O único caractere comum a cada nome é a barra invertida. Para excluir o nome do domínio, o administrador decide usar uma expressão regular para substituir todo o valor bruto no campo pelos caracteres que aparecem após a barra invertida (o nome real da máquina). Ele cria uma nova Transformação usando **Substituir** como o Tipo de Transformação e insere os seguintes 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.

- Localizar:**/regex/.*\\(.*)**
- Substituir por:**$1**

Exemplo de regex de transformação



A expressão regular **.*\\(.*)** representa o valor bruto inteiro no campo **Nome** - neste exemplo **development\devlab01**. A primeira parte da expressão, **.***, representa tudo antes da barra invertida (o nome do domínio de **desenvolvimento**). A barra invertida por si só é o caractere de escape em expressões regulares e requer sintaxe especial para reter sua função no nome do computador. O administrador deve *escapá* -lo usando outra barra invertida (\\ significa \). A parte da expressão após a barra invertida, **(.*)**, representa o nome do computador (**devlab01**) e é agrupada entre parênteses para referência. O valor no campo **Substituir por**, **$1**, faz referência a este grupo e substitui todo o valor bruto do campo pelo conteúdo do grupo, **devlab01**.

O administrador clica em **Testar transformações** no registro de transformação e insere development\devlab01 no campo **Dados brutos**. Em seguida, ele clica em **OK** para aplicar a transformação ao valor de teste. A transformação substitui **development\devlab01** por **devlab01**.

Regex de transformação 3

Quando as transformações deste campo são testadas com sucesso, o administrador muda o **Modo** no registro de transformação para **Ativo** e executa o trabalho de dados da aplicação Transformação para aplicar essa transformação aos registros existentes no banco de dados.

Correspondência de padrão

A correspondência de padrões na normalização de campo usa caracteres especiais de forma diferente das expressões regulares para criar padrões que a plataforma reconhece ao transformar valores de campo.

A correspondência de padrões pode ser usada somente em declarações de condição. Ao usar caracteres de correspondência de padrão em uma declaração de condição, certifique-se de selecionar o operador de **padrão de correspondências**.

Use os seguintes caracteres especiais para criar padrões para pesquisas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O asterisco em uma cadeia de caracteres de pesquisa (*) corresponde a qualquer número (incluindo zero) de qualquer caractere.
- O ponto de interrogação (?) em uma cadeia de caracteres de pesquisa corresponde a qualquer caractere.
- Todo o restante em uma cadeia de caracteres de pesquisa corresponde a si mesmo.

Exemplos

- **a história** corresponde **à história,** mas não **a essa história**.
- ***história** corresponde **à história** e **a essa história**, mas não **a essa história que é a melhor**.
- **st?ry** corresponde a **história** e **stxry**, mas não **a minha história** ou **stairy**.
- ***b?gus*** corresponde a **bogus**, **minha história falsa**e **Sua máquina de bgus**, mas não **à minha história de bgus** ou **à minha história de baigus**.

Domain Separation e Normalização de campos

A separação de domínio não é compatível com a normalização de campo. 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: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Política de dados

As políticas de dados permitem impor a consistência dos dados definindo estados obrigatórios e somente leitura para os campos.

As políticas de dados são semelhantes às políticas de IU, mas as políticas de IU se aplicam somente aos dados inseridos em um formulário por meio do navegador padrão. As políticas de dados podem aplicar regras a todos os dados inseridos no sistema, incluindo dados obtidos por meio de conjuntos de importação ou serviços da Web e dados inseridos por meio da IU móvel.

Por exemplo, suponha que você esteja configurando um serviço Web que permite que usuários de fora da plataforma atualizem problemas na instância ServiceNow. Como esses problemas não são atualizados por meio da IU da instância, eles não estão sujeitos às políticas de IU no formulário de problema. Para garantir que o campo **Fechar anotações** seja concluído antes que um problema seja marcado como **Encerrado/Resolvido**, você pode criar uma política de dados que se aplique a importações do lado do servidor. Os dados que não estão em conformidade com esta política de dados produzem um erro. Você também pode aplicar a política no navegador marcando a caixa de seleção **Usar como Política de IU no cliente** no registro da política 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.

Como as políticas de IU também podem gerenciar a visibilidade dos campos em um formulário, convém aumentar as políticas de IU com políticas de dados em vez de substituí-las.

Por padrão, as políticas de dados são aplicadas a todas as operações GlideRecord, incluindo aquelas usadas em Scripted REST APIs e REST Table APIs. Você pode recusar a aplicação da política de dados a:

- Registros de destino de SOAP Web Services
- Conjuntos de importação
- Políticas de IU do lado do cliente

A função de administrador é necessária para editar políticas de dados.

Nota:
Definir uma política de dados impõe a política quando um registro é enviado da IU. Este comportamento não pode ser alterado.

Instalado com política de dados

A política de dados inclui vários componentes que estão instalados na instância.

Tabelas

Rótulo da tabela	Nome da tabela
Política de dados	sys_data_policy2
Regra de Política de Dados	sys_data_policy_rule

Módulo de política de dados

O **Política do Sistema** > **Políticas de Dados** O módulo exibe uma lista de todas as políticas de dados e onde elas se aplicam.

Funções

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de política de dados [data_policy_admin]

Acesse e mantenha políticas de dados para usuários específicos. Conceder a esta função acesso à aplicação Política do sistema

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considerações especiais

Nenhum.

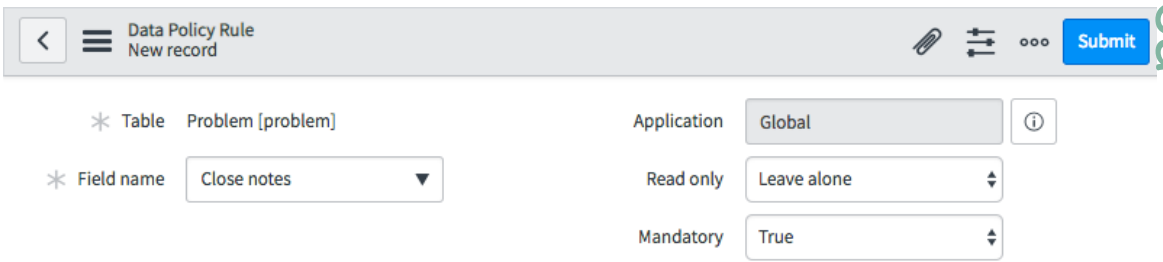
Criar uma política de dados

Você pode criar uma nova política de dados para definir regras de dados para uma tabela.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie políticas de dados para impor consistência. Você pode criar políticas de dados somente para tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da política de dados e para outras tabelas que têm pelo menos um campo no mesmo escopo da política de dados. Para tabelas que estão em um escopo diferente do registro da política de dados, você pode criar regras de política de dados somente para campos no mesmo escopo da política de dados e não pode tornar um campo obrigatório.

Procedimento

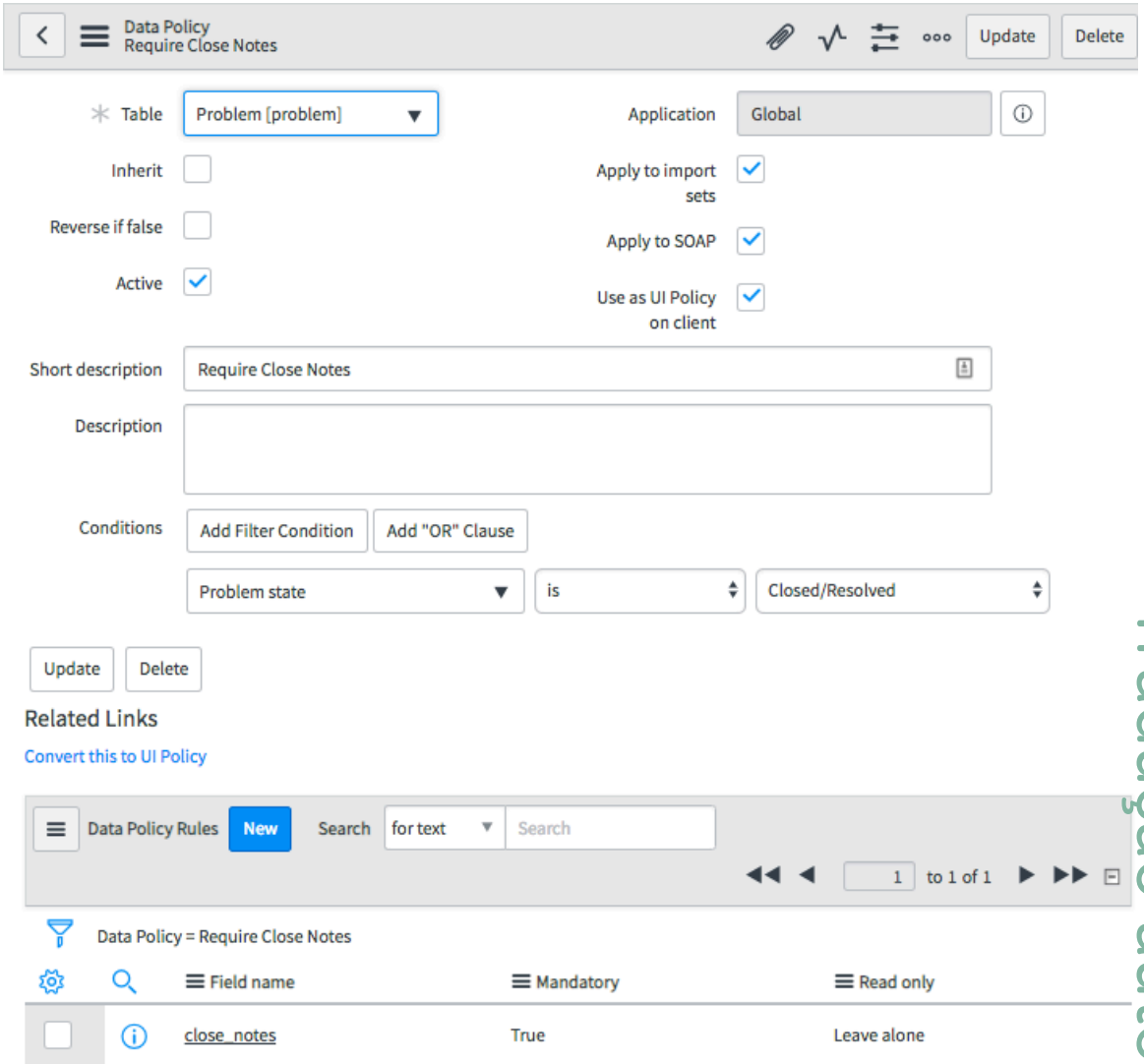
1. Navegue até **Políticas de dados** concluindo uma das ações a seguir.
   - Navegar até **Política do Sistema** > **Regras** > **Políticas de Dados**.
   - Em qualquer cabeçalho de formulário, clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Configurar** > **Políticas de Dados**.
   - Na Lista v2, abra qualquer menu de contexto de coluna e selecione **Configurar** > **Políticas de Dados**.
   - Na Lista v3, abra o menu de título da lista e selecione **Configurar** > **Políticas de Dados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione opções para a política de dados.
4. Crie a condição que deve existir para a plataforma aplicar esta política.
   Por exemplo, suas condições podem incluir **[Problem state] [is] [Closed/Resolved]**
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.
   A lista relacionada **Regras de política de dados** é exibida.
6. Clique em **Novo** na lista relacionada e crie o registro que identifica o campo e a política a serem aplicados.



   É possível ter várias regras em um único campo, mas isso não é recomendado.
7. 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.



8. **Opcional:** Adicione mais regras repetindo as etapas 6 e 7.

Campos da política de dados

Esses campos aparecem no formulário de Política de dados e nos formulários relacionados.

Campos da política de dados

Campo	Descrição
Tabela	A tabela à qual esta política se aplica. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da política de dados.
Aplicação	Aplicação que contém esta política de dados.
Herança	Se selecionado, aplica esta política de dados a tabelas que estendem a tabela especificada. Por exemplo, todas as tabelas de incidentes, problemas e mudanças estendem a tabela de tarefas, portanto, selecionar Herdar em uma política de dados definida para a tarefa também aplicará a política de dados a elas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 política de dados

Campo	Descrição
Reverter se falso	Se selecionado, a ação da política de dados será revertida quando as condições forem avaliadas como falsas. Por exemplo, quando as condições são verdadeiras, as ações são realizadas e, quando elas mudam para falsas, as ações são revertidas.
Ativo	Se selecionado, a política de dados será usada.
Descrição resumida	Uma descrição resumida que identifica a política.
Descrição	Uma descrição detalhada da política.
Aplicar a conjuntos de importação	Se selecionada, a política de dados se aplicará aos dados trazidos para o sistema de conjuntos de importação. Esta opção também se aplica a conjuntos de importação de serviço Web.
Aplicar a SOAP	Se selecionada, a política de dados se aplicará aos dados trazidos para o sistema de um SOAP Web Service. Os serviços Web SOAP com script não são afetados. Este campo não afeta a interação da política de dados com os serviços Web REST.
Usar como Política de IU no cliente	Se selecionado, impõe a política de dados na IU usando o mecanismo de política de IU.

Campos de regra de política de dados

Campo	Descrição
Tabela	A tabela na qual a ação da política de dados se aplica.
Nome do campo	O campo da tabela especificada ao qual a política de dados será aplicada.
Somente Leitura	Como a política de dados afeta o estado somente leitura do campo. As opções são: • Deixar isolado • Verdadeiro • Falso
Obrigatório	Como a política de dados afeta o estado obrigatório do campo. As opções são: • Deixar isolado • Verdadeiro • Falso **Nota:** Para tabelas que estão em um escopo diferente do registro da política de dados, você não pode tornar um campo obrigatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 converter uma política de IU em uma política de dados

Para tornar uma política de IU a configuração padrão, converta a política de IU em uma política de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: ui_policy_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode aplicar uma política de IU a conjuntos de importação ou a dados importados por SOAP Web Services ao convertê-los em uma política de dados. Converter uma política de IU em uma política de dados desativa a política de IU. Para reter a política na IU, certifique-se de que a caixa de seleção **Usar como Política de IU no cliente** esteja marcada no registro da política de dados.

Para que uma política de IU seja qualificada para conversão em uma política de dados, as seguintes condições devem ser atendidas no formulário de Política de IU.

- A caixa de seleção **Executar scripts** deve estar desmarcada.
- A caixa de seleção **Global** deve ser marcada.
- Nenhuma das ações de política de IU pode ter **Visível** definido como **Verdadeiro** ou definido como **Falso**. **Visível** deve ser definido como **Deixar sozinho**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Políticas de IU**.
2. Abra uma política de IU existente.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Converter em política de dados**.
   Um novo registro de política de dados é criado.
4. Edite os campos no registro da política de dados conforme necessário.

Tópicos relacionados

Política de dados

Como converter uma política de dados em uma política de IU

Converta uma política de dados em uma política de IU se uma política de dados já existir, mas precisar ser aplicada somente a registros criados ou atualizados no navegador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A conversão desativa a política de dados. A nova política de IU é aplicada somente na camada de IU e não para importar conjuntos ou dados importados de SOAP Web Services.

Nota:
Uma alternativa à conversão de uma política de dados em uma política de IU é marcar a caixa de seleção **Usar como Política de IU no cliente** no registro da política de dados. Este campo estende a política de dados para a IU. A principal diferença entre converter e usar a caixa de seleção **Usar como Política de IU no cliente** é que a conversão fornece o campo Visível no registro da política de IU. Use o campo **Visível** para selecionar como a política de IU afeta o estado visível 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Políticas de Dados** e clique em uma política de dados existente.
2. Em **Links relacionados**, clique em **Converter isso em Política de IU**.

   Um novo registro de política de IU é exibido.
3. Edite os campos no registro da política de IU conforme necessário.
   Para obter detalhes sobre os campos, consulte Criar uma Política de IU.

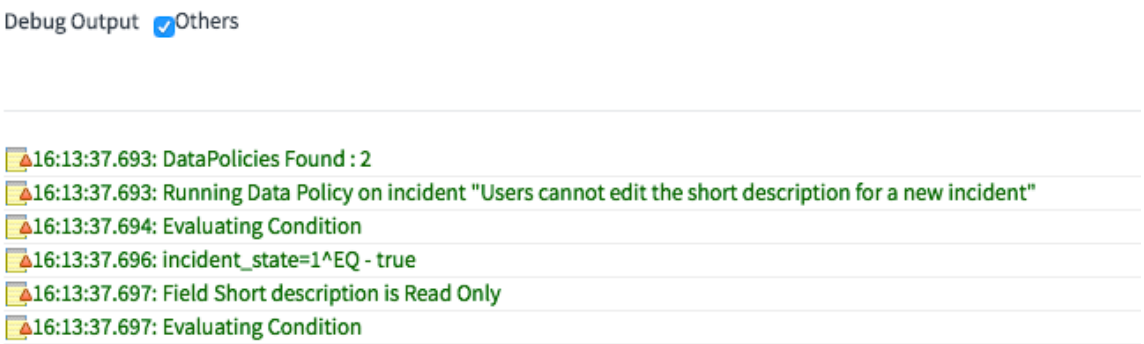
Depuração de política de dados

As mensagens de depuração podem ajudar os administradores a identificar e resolver problemas de política de dados.

As mensagens de depuração podem ajudar a identificar e resolver problemas de política de dados. Para exibir mensagens de depuração de política de dados na parte inferior da tela, navegue até **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Políticas de Dados**.

No exemplo, uma política de dados está em vigor para impedir que a descrição resumida de um incidente seja alterada quando o estado do incidente estiver definido como Aberto. Um usuário editou a descrição resumida enquanto o incidente estava aberto e tentou salvar as mudanças, mas a política de dados foi aplicada.

Mensagens de depuração da política de dados



Suporte para pesquisa de dados e correspondência de registro

O recurso de pesquisa de dados e correspondência de registro permite que os administradores definam regras que definem automaticamente um ou mais valores de campo quando determinadas condições são atendidas.

As regras de pesquisa de dados permitem que os administradores especifiquem as condições e os campos em que desejam que as pesquisas de dados ocorram. Por exemplo, em formulários de Incidente, há regras de pesquisa de prioridade para os dados de amostra que definem automaticamente a **Prioridade** do incidente com base nos valores de **Impacto** e **Urgência** do incidente.

Nota:
Ativar o plug-in Pesquisa de dados e Suporte de correspondência de registro substitui a regra de negócios `calculatePriority` por uma definição de pesquisa de dados de prioridade, mas não transfere nenhuma lógica personalizada. Se você ativar manualmente o plug-in, deverá recriar qualquer lógica de negócios personalizada que use as regras de pesquisa de prioridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 pesquisas de dados personalizados

Criar pesquisas de dados personalizadas envolve adicionar um valor de pesquisa, criar a definição e ativar a pesquisa de dados.

Criar uma tabela de pesquisa de dados personalizada

Crie uma tabela personalizada para armazenar dados de pesquisa.

A tabela personalizada deve estender a tabela Regras de combinação de pesquisa de dados [dl_matcher]. Por exemplo, esta tabela de pesquisa personalizada armazena informações sobre chamadores VIP e atribuições de incidente.

Tabela de pesquisa de dados personalizada

Campo	Valor de amostra
Rótulo	Pesquisa de Chamador VIP
Nome da tabela	u_vip_caller_lookup
Estende a tabela de base	dl_matcher
Criar novo módulo	Verdadeiro
Adicionar módulo ao menu	Política do Sistema

Adicionar um valor de pesquisa de dados à tabela de pesquisa de dados

As colunas de uma tabela de pesquisa de dados contêm dados de campo de combinação e definidor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada pesquisa de dados é uma consulta que pesquisa uma linha que contém valores que correspondem aos campos de combinação. A pesquisa de dados retorna o valor listado nos campos do definidor. Por exemplo, esta tabela Pesquisa de dados de prioridade [dl_u_priority] lista as combinações de impacto e urgência (campos de combinação) que produzem um valor de prioridade específico (campo definidor).

Tabela de pesquisa

Campos de combinação		Campo definidor
Impact	Urgência	Prioridade
1 - Alto	1 - Alto	1 - Crítico
1 - Alto	2 - Médio	2 - Alto
1 - Alto	3 – Baixo	3 - Moderado
2 - Médio	1 - Alto	2 - Alto
2 - Médio	2 - Médio	3 - Moderado
2 - Médio	3 – Baixo	4 - Baixo
3 – Baixo	1 - Alto	3 - Moderado
3 – Baixo	2 - Médio	4 - Baixo
3 – Baixo	3 – Baixo	5 - Planejamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira o nome da nova tabela de pesquisa personalizada.
   Por exemplo, u_vip_caller_lookup.list.
2. Configure a lista e crie novos campos.

   Para este exemplo, crie os novos campos na tabela a seguir.

   Novos campos

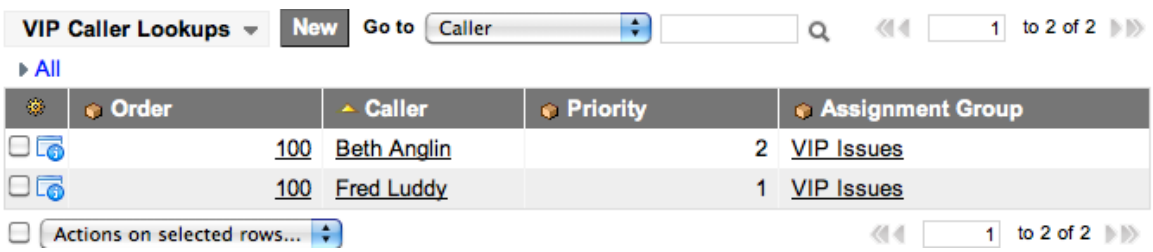
Nome	Tipo	Tamanho do campo ou tabela para referência
Solicitante	Referência	Usuário [sys_user]
Prioridade	Inteiro	
Grupo de atribuição	Referência	Grupo [sys_user_group]

   Para obter mais informações, consulte Configuração da lista.
3. Na lista de tabela, clique em **Novo** e insira os valores de campos de combinação e definidor apropriados.

   Por exemplo:

   Novos valores de campo de combinação e definidor

Campo de combinação	Campos definidores	
Solicitante	Prioridade	Grupo de atribuição
Beth Anglin	2	Problemas de VIP
Fred Luddy	1	Problemas de VIP



Nota:
Cada linha em uma tabela de pesquisa de dados deve ser exclusiva.

Criar um registro de definição de pesquisa de dados

A pesquisa de dados requer um registro de definição que especifique como definir um ou mais valores de campo quando as condições especificadas forem atendidas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Definições de pesquisa de dados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Clique **em Regra de pesquisa de dados**.
4. Preencha o formulário Regra de pesquisa de dados usando a tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de definições de pesquisa de dados

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para identificar o registro de definição.
Tabela de origem	Selecione a tabela que contém os campos que você deseja atualizar automaticamente com os valores de pesquisa. As definições de pesquisa de dados não são herdadas pelas tabelas de extensão. Por exemplo, uma definição de pesquisa de dados na tabela de tarefas não pode corresponder aos valores na tabela de incidentes Incidente.
Tabela de combinação	Selecione a tabela que contém os valores de pesquisa. Esta tabela sempre deve iniciar com um prefixo u_.
Ativo	Marque esta caixa de seleção para executar esta regra de pesquisa de dados. Desmarque a caixa de seleção para ignorar esta regra de pesquisa de dados.
Executar na mudança de formulário	Marque esta caixa de seleção para pesquisar valores automaticamente sempre que um usuário ou client script onChange mudar um valor de campo em um formulário de tabela de origem. **Nota:** Isso não inclui mudanças feitas automaticamente por outras regras de pesquisa de dados, como as Regras de pesquisa de prioridade.
Executar na inserção	Marque esta caixa de seleção para pesquisar valores automaticamente sempre que um usuário criar um novo registro.
Executar na atualização	Marque esta caixa de seleção para pesquisar valores automaticamente sempre que um usuário salvar ou atualizar um registro.

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e, em seguida, clique em **Salvar**.
6. Na lista relacionada **Definições de campo** de combinação, clique em **Novo**.
7. Preencha as definições de campo de combinação usando a tabela a seguir.

Uma pesquisa de dados ocorre somente em campos com definições de campo de combinação. A pesquisa de dados usa os valores dos campos da tabela de origem para pesquisar um ou mais valores da tabela de combinação. Observe que a pesquisa de dados não funciona com **campos** do tipo Registro.

Campos de definições de campo de combinação

Campo	Descrição
Pesquisa de dados	Exibe o nome do registro de definição de pesquisa de dados primário.
Campo da tabela de origem	Selecione o campo da tabela de origem que contém os dados a serem correspondidos.
Campo da tabela de combinação	Selecione o campo da tabela de combinação que contém os dados a serem correspondidos.
Correspondência de pesquisa exata	Marque esta caixa de seleção para exigir que a tabela de combinação contenha uma linha correspondente para cada combinação possível de valores (incluindo valores em branco). Desmarcar esta caixa de seleção significa que todos os valores em branco na tabela de correspondência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	correspondem a qualquer valor. Por exemplo, suponha que o campo Prioridade esteja em branco na tabela de combinação. Quando esta caixa de seleção está marcada, há uma correspondência somente quando o valor de Prioridade está em branco na linha da tabela de origem. Quando esta caixa de seleção está desmarcada, o valor do campo de combinação em branco corresponde a qualquer valor no campo da tabela de origem. **Nota:** Se a pesquisa não exigir uma correspondência exata, as linhas da tabela de combinação que contêm valores em branco serão tratadas como caracteres curinga, correspondendo a todos os valores.

8. Clique em **Enviar**.
9. Na lista relacionada **Definições de campo definidor**, clique em **Novo**.
10. Preencha o formulário Definições de campo definidor usando a tabela a seguir.

Campos de definições de campo definidor

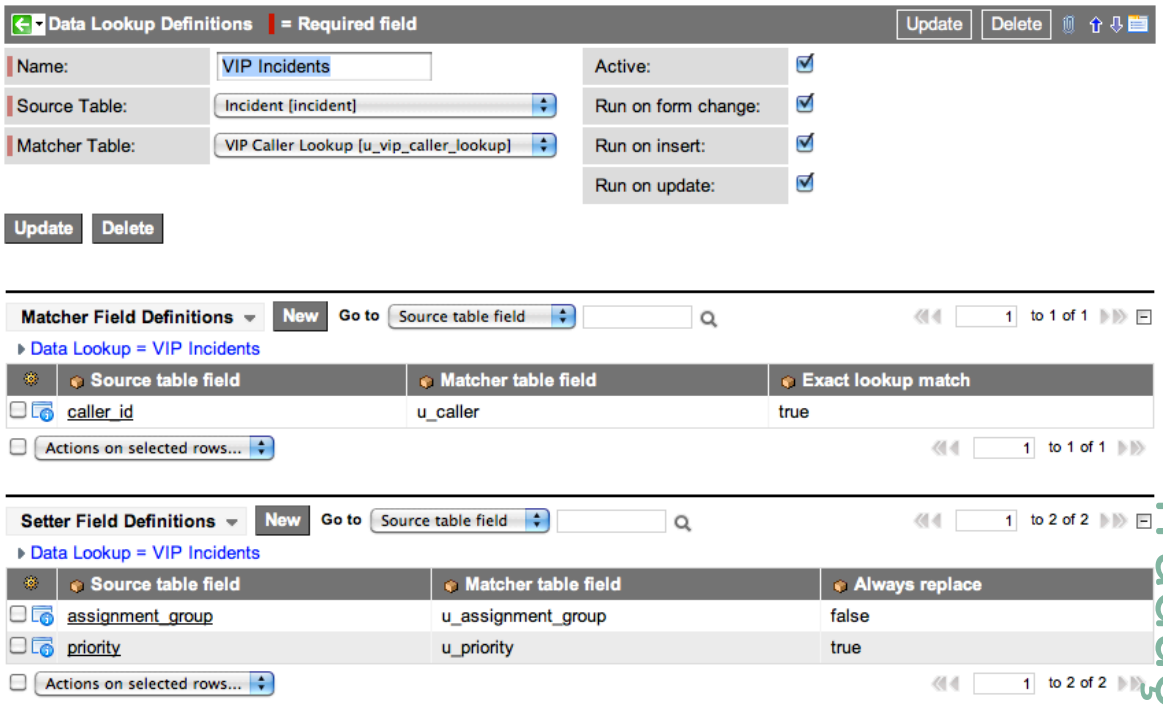
Campo	Descrição
Pesquisa de dados	Exibe o nome do registro de definições de pesquisa de dados primário.
Campo da tabela de origem	Selecione o campo da tabela de origem que a pesquisa de dados atualiza.
Campo da tabela de combinação	Selecione o campo da tabela de combinação que fornece o novo valor para a atualização.
Sempre substituir	Marque esta caixa de seleção para substituir qualquer valor existente por um valor da pesquisa de dados. Desmarque esta caixa de seleção para ignorar a atualização se o campo tiver um valor existente.

11. Clique em **Enviar**.
12. 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.

Por exemplo, a definição de pesquisa de dados a seguir atribui incidentes ao grupo Problemas VIP com base no campo **Solicitante**. Além disso, os incidentes são definidos como de prioridade crítica ou alta com base no solicitante.



Criar um módulo de pesquisa de dados

Você pode criar um módulo para pesquisa de dados para que ele apareça no navegador de aplicações da instância.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação**e selecione uma aplicação para adicionar o módulo.
2. Na lista de KPIs relacionada, clique em **Novo**.
3. Configure um módulo para a tabela de pesquisa de dados que você criou usando as propriedades a seguir.

Propriedades do módulo

Propriedade	Valor necessário
Tabela	Selecione a tabela de pesquisa de dados que você criou na Etapa 2. Por exemplo, u_vip_caller_lookup.
Tipo de link	Lista de registros

4. Clique em **Enviar**.

Pesquisa de dados de solução de problemas

Se as regras de definição da pesquisa de dados personalizados não estiverem se comportando conforme o esperado, verifique se há determinadas 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.

- Verifique se a definição de pesquisa de dados está definida para ser executada nos eventos apropriados.
- Verifique se o campo de combinação não é somente leitura. Como os usuários não podem alterar os campos somente leitura, as interações do usuário não podem acionar um evento de mudança no formulário para campos somente leitura.
- Verifique se um client script não está alterando um valor de campo. Os Client scripts podem acionar eventos *Run on form change* mesmo em campos somente leitura.
- Verifique se os dados na tabela de combinação estão corretos.
- Se a pesquisa exigir uma correspondência exata, verifique se há uma linha da tabela de combinação para cada combinação possível (incluindo valores em branco). A pesquisa falhará se não puder encontrar um valor correspondente.
- Verifique se você não criou uma regra recursiva, como:

  Se o Campo A = 1, o Campo B = 2. Se o Campo B = 2, então o Campo A = 2

Administração de lista

Os administradores controlam os dados apresentados aos usuários finais em uma lista, os controles que aparecem e o comportamento dos controles.

Nota:
Para obter informações sobre como usar listas, consulte Listas .

Configuração da lista

Usuários com as funções apropriadas podem configurar vários aspectos das listas. As mudanças de configuração se aplicam a todos os usuários.

Com a configuração de lista, você pode adicionar, remover e reordenar as colunas da lista. Você pode configurar cálculos para serem exibidos em colunas. Você também pode ocultar controles e definir condições de acesso por função para controles de lista existentes. A configuração de listas é chamada de personalização de listas em versões anteriores à versão Fuji.

Nota:
Configurar uma lista dessa forma modifica a lista para todos os usuários. Para fazer mudanças em uma lista que está visível somente para você, consulte Listas pessoais .

Configurar o layout da lista

Você pode configurar uma lista para escolher quais colunas aparecem em uma lista, criar exibições de lista e criar campos na tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_list

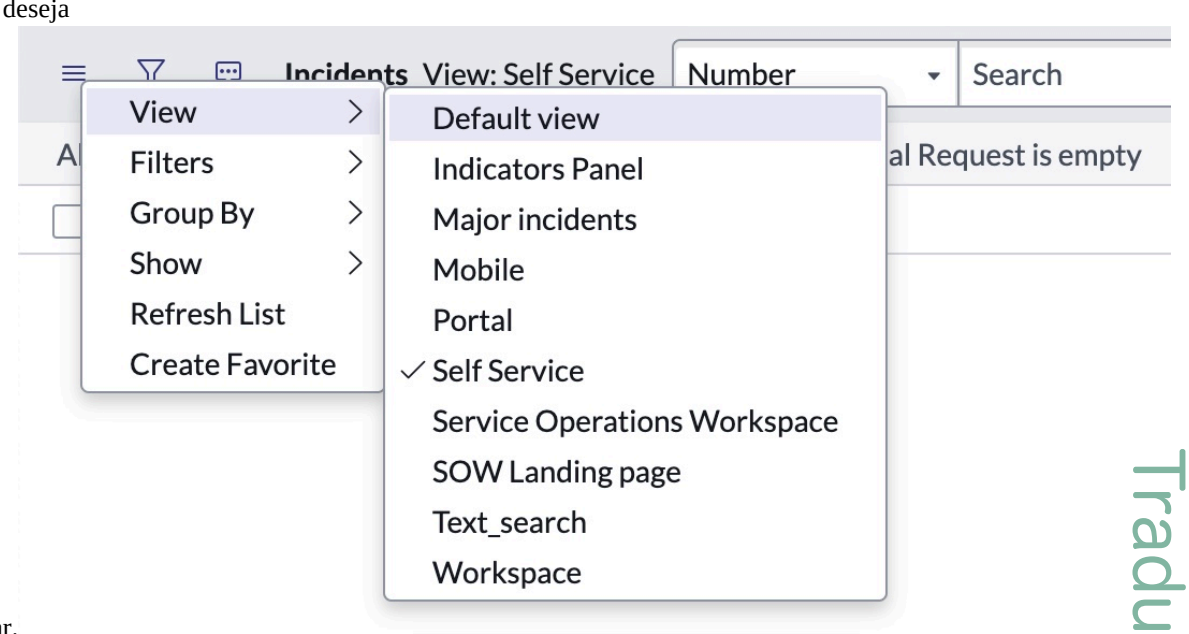
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configurar o layout da lista

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.

Procedimento

1. Navegue até a lista que você deseja configurar.
2. Abra o menu **Controles de lista** e selecione **Exibição** > **(nome da exibição)**para selecionar a exibição que você deseja



configurar.

3. Clique com o botão direito do mouse em qualquer título de coluna e selecione **Configurar** > **Layout de lista**.
4. Adicione, remova ou reordene os campos para configurar as colunas exibidas e sua ordem de exibição.
   O primeiro campo sem referência é vinculado automaticamente à exibição de formulário do registro. Por esse motivo, considere usar o número de registro como a primeira coluna no layout da lista.
5. Clique em **Salvar**.

Nota:

- Se você usar listas pessoais e configurar a exibição de lista de forma diferente, as mudanças não serão exibidas até que você redefina sua lista pessoal para os padrões de coluna.
- Os campos inativos são exibidos em listas configuradas pelo administrador até que um administrador atualize o layout da lista para removê-los.

Adicionar um campo estendido a uma lista de tabela base

Os administradores podem configurar uma propriedade que determina se os campos em tabelas estendidas podem ser adicionados a uma lista de tabela primária. Por exemplo, quando este recurso está habilitado, você pode exibir e filtrar no campo **Solicitante**, na tabela Incidente, em uma lista da tabela Tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:

Habilitar esta propriedade não mostra os campos da tabela estendida na lista de personalização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Localize a propriedade **Permitir que listas de tabelas base (tarefa, cmdb_ci etc.) incluam campos de tabela estendidos (incident_state, os_version etc.) e permitir a filtragem em campos de tabela estendidos** (`glide.ui.list.allow_extended_fields`).
3. Marque a caixa de seleção para habilitar campos estendidos nas listas de tabelas primárias ou desmarque a caixa de seleção para desabilitar o recurso.
4. Clique em **Salvar**.

Configurar cálculos de lista

Você pode configurar cálculos de lista para colunas, que calculam totais, mínimos, máximos e médias de coluna.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_list.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar cálculos de lista para várias colunas na mesma lista. Os cálculos de lista se aplicam somente à exibição da lista na qual eles estão configurados. Todos os usuários podem ver os cálculos de lista configurados.

Nota:

- Os cálculos de lista também estão disponíveis em relatórios de lista.
- Os cálculos de lista para um campo calculado só podem operar nos * valores atuais armazenados no banco de dados para cada registro e não nos valores calculados quando a lista é renderizada.

Procedimento

1. Em uma lista de registros, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho de uma coluna numérica que você deseja avaliar com cálculos de lista.
2. Selecionar **Configurar** > **Cálculos de Lista**.
3. Selecione uma ou mais das seguintes opções de cálculo de lista:
   - Valor total (não disponível para campos de cadeia de caracteres, data ou data/hora)
   - Valor mínimo
   - Valor máximo
   - Valor médio (não disponível para campos de cadeia de caracteres, data ou data/hora)
4. Clique em **OK**.
   Os cálculos aparecem abaixo do último registro da coluna. Se a lista for agrupada, além dos cálculos gerais na parte inferior da lista, os cálculos de grupo serão exibidos abaixo do último registro de cada grupo.

Omitir contagem de registros em uma lista

Acelere o carregamento rápido das listas removendo o cálculo do número total de registros em uma lista.

Antes de Iniciar

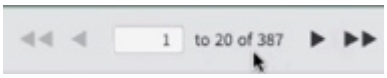
Função necessária: workspace_admin

Tradução automática

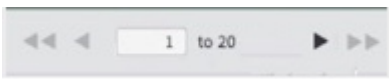
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Calcular o número total de registros incluídos em uma lista filtrada de tabelas grandes pode demorar muito. A plataforma exibe o número total de registros na lista.



Para carregar listas mais rapidamente, você pode remover o cálculo de página de todas ou somente das listas filtradas especificadas. Quando você remove o cálculo, a contagem total de registros não é exibida e o ícone de seta dupla ( ) fica esmaecido.



Procedimento

1. Abrir uma lista, por exemplo, navegar até **Incidente** > **Todos**.
2. Clique com o botão direito do mouse em um cabeçalho na lista e navegue até **Configurar** > **Controle de lista**.
3. Selecione **Remover contagem de paginação**.
4. **Opcional:** Para omitir a contagem de registros somente na exibição específica:
   a. Selecione **Remover contagem de paginação para exibições específicas**.
   b. Ao lado de Lista específica de exibições que não atinge a contagem total de registros, clique no ícone de cadeado (ícone de).
   c. Clique no ícone de pesquisa (ícone de) e selecione a exibição em que a plataforma omite a contagem de páginas.
   d. Repita a etapa anterior para quantas exibições forem necessárias.
5. Clique em **Atualizar**.

Configurar controles de lista

Você pode configurar controles de lista, como botões e filtros.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_control.

Procedimento

1. Abra uma lista.
2. Clique com o botão direito do mouse em qualquer título de coluna e selecione **Configurar** > **Controle de lista**.
3. Preencha o formulário.

Nota:
Os campos de controle de lista que estão disponíveis para listas integradas são mais limitados. A menos que seja informado de outra forma, os campos de controle de lista na tabela a seguir estão disponíveis para listas padrão e integradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Controle de lista

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela para a lista ou lista relacionada. Por exemplo, **Solicitação de mudança [change_request]**. O sistema define automaticamente este valor.
Lista relacionada	Nome da tabela e do campo que definem a lista relacionada. Por exemplo,**sysapproval_approver.sysapproval**. O sistema define automaticamente este valor.
Rótulo	Rótulo a ser exibido para esta lista. Permite que um administrador personalize o rótulo de uma lista relacionada ou de uma lista. Se não for fornecido, o rótulo plural padrão do arquivo será usado. Por exemplo, o rótulo da tabela Incidente seria **Incidentes**.
Omitir novo botão	Opção para impedir que o botão **Novo** seja exibido nesta lista. Desmarque a caixa de seleção para exibir o botão **Novo** ou para controlar o botão **Novo** com funções (campo**Novas funções**). Este campo está disponível somente para listas padrão.
Omitir botão de edição	Opção para impedir que o botão **Editar** seja exibido nesta lista. Desmarque esta caixa de seleção para exibir o botão **Editar** ou para controlar o botão **Editar** com funções (campo**Novas funções**). O botão **Editar** não se aplica a todas as listas. Este campo está disponível somente para listas padrão.
Omitir se vazio	Opção para omitir totalmente a **Lista relacionada** do formulário (sem cabeçalho) se não houver entradas para a **Lista relacionada**.
Omitir colunas se vazias	Opção para uma lista de nível superior omitir os cabeçalhos de coluna E os filtros/trilhas para uma coluna vazia.
Omitir filtros	Opção para ocultar filtros ou trilhas para esta lista. Desmarque esta caixa de seleção se você sempre quiser filtros ou trilhas ou para controlar filtros/trilhas com funções (campo**Filtrar funções**). Este campo está disponível somente para listas padrão.
Omitir links	Opção para ocultar links para campos que fazem referência a outros arquivos nesta lista. Deixe este botão desmarcado para gerar links ou para controlar o uso de links com funções (campo Funções de**link**).
Omitir link de detalhamento	Opção para desabilitar o link para o registro da primeira coluna na exibição de lista. Os usuários ainda podem selecionar o ícone de referência para acessar o registro. Este campo está disponível somente para listas padrão.
Listas hierárquicas	Consulte Habilitar uma lista hierárquica. Lista hierárquica inserida em uma lista de registros. As listas hierárquicas permitem que um usuário exiba o conteúdo das listas relacionadas de um registro sem sair do formulário da lista de registros. Este campo está disponível somente para listas padrão.
Tipo de edição de lista	Capacidade do usuário de editar valores diretamente em células individuais de uma lista. 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.

Campo	Descrição
	○ **Salvar imediatamente (modo de edição de célula):** habilita a edição de célula. A linha inteira é salva quando o usuário insere um novo valor. ○ **Salvar dados por linhas:** permite a edição de células. A linha é salva somente quando o usuário sai da linha ou seleciona o ícone **Salvar** ( ). Este modo permite que o usuário modifique vários valores antes de salvar um registro. ○ **Desabilitar edição de lista:** impede que os usuários editem células na lista. Este campo está disponível somente para listas padrão.
Marcador de edição de lista	Marcador exclusivo que é enviado para um qualificador de referência como a variável de script `listEditRefQualTag`. Insira uma cadeia de caracteres arbitrária de letras ou números.
Linha de inserção de edição de lista	Capacidade de um usuário criar registros na exibição de lista. Quando está habilitado, uma linha vazia aparece na parte inferior da lista. Este campo está disponível somente para listas padrão.
Remover contagem de paginação	Opção para remover a contagem de paginação da lista.
Desabilitar consulta de idioma natural (NLQ)	Opção para desabilitar o filtro NLQ em listas específicas quando o NLQ em listas estiver habilitado na instância. O filtro NLQ permite que você use linguagem natural para filtrar listas em vez de usar o construtor de condição. Para obter mais informações sobre filtros NLQ, consulte Natural Language Query . **Nota:** Quando a propriedade do sistema (`com.snc.listv2.nlq.lists.enabled`(com.snc.listv2.nlq.lists.enabled) é definida como **falsa**, a consulta é destruída. O texto inserido na pesquisa substitui as condições existentes.
Aplicação	Escopo da aplicabilidade desta configuração. Global significa que todos os espaços podem usar esta configuração.
Novas funções	Funções de usuário que podem acessar o botão **Novo** nesta lista. Deixe o campo em branco para permitir que todos os usuários acessem o botão **Novo**. Esta opção não se aplica a listas integradas, que não contêm botões **Novo**.
Funções de filtro	Funções de usuário necessárias para que o filtro apareça na lista. Este campo está disponível somente para listas padrão.
Funções de link	Funções de usuário necessárias para ter links gerados para campos que fazem referência a outros arquivos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de configuração de controles de lista

O exemplo a seguir mostra como configurar uma lista de incidentes relacionados em um registro de problema para atender às necessidades de negócios específicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_control

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste exemplo, um rótulo de lista relacionada está configurado para informar Incidentes secundários, não apenas Incidentes. A lista relacionada também é configurada para remover o botão **Novo** e impedir que os usuários criem incidentes a partir do formulário de problema.

Procedimento

1. Navegue até um registro de problema.
2. Abra o menu de contexto da lista na lista relacionada **Incidentes** e selecione **Configurar** > **Controle de lista**.
3. No formulário Controle de lista, altere o campo **Rótulo** para Incidentes secundários.
4. Marque a caixa de seleção **Omitir botão novo**.
5. Selecione **Enviar** para salvar suas mudanças e retornar ao registro anterior, neste caso, o registro do problema.
   No registro do problema, o rótulo da lista de incidentes integrada foi alterado e o botão **Novo** não está mais disponível.

Controle de lista avançado com scripts

Você pode escrever scripts para especificar quais elementos da lista, como links, filtros e botões, estão presentes.

Esses scripts podem reagir ao registro que está sendo exibido. Para controles de lista relacionada, a variável global **primária** identifica o registro primário. Para listas primárias, não há registro primário.

Configure o formulário de controle de lista e adicione o campo de script necessário:

- **Omitir condição de colunas:** se não houver condições, omita os títulos das colunas.
- **Omitir condição de edição:** omita o botão **Editar**.
- **Omitir condição vazia:** se não houver condições, omita o cabeçalho da lista.
- **Omitir condição do filtro:** omita o filtro da lista.
- **Omitir links Condição:** omita links relacionados.
- **Omitir nova condição:** omita o botão **Novo**.

Nesses campos de script, se o script for avaliado como **verdadeiro**, o item será omitido. O script a seguir é um exemplo que você pode usar na lista relacionada **ICs afetados** para mostrar somente o botão **Editar** se a tarefa primária estiver ativa. Este script é colocado no campo de script **Omitir condição de edição**.

```
var answer;
 if (parent.active == true ) {
 //Do not remove the 'Edit' button
  answer = false;
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
else {
 //Remove the 'Edit' button
  answer = true;
}
answer;
```

Configurar uma ação de IU de lista

Você pode criar uma ação de IU que abre a interface da caixa de listagem dupla para personalizar listas na exibição de lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_action_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Tabela**, selecione a tabela **Lista [sys_ui_list]**.
4. Marque a caixa de seleção **Menu de contexto da lista**.
5. Certifique-se de que a caixa de seleção **Ativo** esteja marcada.
6. Cole o seguinte script no campo **Script** :

```
var url  = "slushbucket.do?sysparm_form=list&sysparm_list=" + current. name +
 "&sysparm_view=" + current. view. name ;
url  += "&sysparm_collection=" + current. parent + "&sysparm_collection_relationship=" +
 current. relationship ;
url  += "&sysparm_referring_url=sys_ui_view.do?sys_id=" + current. view. toString ( ) ;
action. setRedirectURL (url ) ;
```

7. Clique em **Enviar**.

Mostrar/ocultar controles de filtro

O filtro Mostrar/ocultar usado na configuração da lista lista os campos a serem configurados nas condições do filtro.

Os campos mencionados no filtro Mostrar/ocultar são classificados em ordem alfabética.

Nota:
Se o nome dos campos começar com um caractere destacado, esses campos serão colocados no final da lista.

Você pode habilitar a propriedade do sistema *`guide.ui.condition_builder.sort_labels_by_locale`* para classificar os campos do filtro Mostrar/ocultar de acordo com o idioma baseado na localidade. A propriedade do sistema é definida como **Falso**por padrão. Se você tiver um script personalizado baseado na classificação alfabética dos campos, a configuração de idioma baseada em localidade poderá interromper seu script. Portanto, você pode habilitar a propriedade do sistema somente quando precisar que o filtro seja o idioma baseado na localidade.

Nota:
Se a propriedade do sistema não estiver habilitada, os campos serão classificados em ordem alfabética. Os campos que começam com um caractere destacado são colocados no final 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.

Controlar a sequência de classificação usada para exibir listas

Todas as listas têm uma sequência de classificação padrão com base no tipo de campos presentes na lista.

Quando um usuário exibe uma lista pela primeira vez, ela é classificada por um dos itens a seguir.

- O argumento **ORDERBY** encontrou o URL. (Consulte a seção a seguir sobre controle de ordem de origem.)
- As preferências do usuário **<table>.db.order** e **<table>.db.order.direction**.
- O atributo do dicionário **isOrder**.
- O campo **Ordem**, se houver na tabela.
- O campo **Número**, se houver um presente na tabela.
- O campo **Nome**, se houver um presente na tabela.
- O campo especificado como o campo de exibição da tabela.

Nota:
A tabela de tarefas é uma exceção à sequência anterior. Tarefa e tabelas estendidas da tarefa usam o campo **Número** quando nenhum argumento de URL ou preferência do usuário é encontrado.

Configuração de ordem padrão com preferências do usuário

As preferências do usuário **<table>.db.order** e **<table>.db.order.direction** determinam o campo e a direção de classificação vistos pelo usuário. Uma classificação padrão pode ser criada criando registros de preferência do usuário sem valor no campo **Usuário** e marcando a caixa de seleção **Sistema**. Esta preferência é aplicada a todos os usuários que não têm sua própria preferência.

Definir a ordem de classificação padrão no dicionário do sistema

Um administrador pode definir a ordem de classificação dos registros exibidos para uma tabela no dicionário do sistema quando não há outra classificação especificada. Isso é feito adicionando um atributo chamado **isOrder** com um valor **verdadeiro** à entrada do dicionário do campo desejado. Esta classificação é a ordem de classificação apresentada a todos os usuários inicialmente. Depois que um usuário classifica uma lista, essa preferência do usuário é salva e a lista é sempre classificada para esse usuário com base na preferência de classificação anterior.

Nota:
isOrder pode definir qual campo é usado para classificação de lista, mas não pode controlar a direção da classificação.

Tópicos relacionados

Dicionário do sistema

User preferences

Atributos do dicionário

Controle de ordem de classificação

Para qualquer lista, se o usuário tiver clicado em um cabeçalho de coluna para classificar por essa coluna, essa ação será lembrada. Na próxima vez em que a lista for exibida, o mesmo campo será usado para ordenar a 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.

Este campo de classificação lembrado pode ser substituído adicionando uma especificação *sysparm_order* à definição do módulo. Por exemplo, se cada vez que **Notícias** for exibida, você quiser que os novos itens sejam listados em ordem de importância, o módulo **Notícias** poderá ser atualizado de acordo.

Definir ordem de classificação do módulo como o valor do campo Importância

A ordem real (crescente ou decrescente) pode ser especificada adicionando uma especificação *sysparm_order_direction*. Aqui estão dois exemplos de classificação de uma lista pelo campo **sys_created_on**, um crescente e um decrescente:

```
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=desc
&sysparm_order=sys_created_on &sysparm_order_direction=asc
```

Classificar por vários campos

Para classificar uma lista por vários campos, remova tudo do campo de filtro e coloque-o no campo de argumentos. Por exemplo, se o filtro especificar **[Active] [is] [true]** e você quiser classificar por categoria e subcategoria, remova a condição e coloque o seguinte nos argumentos do módulo:

```
active=true^ORDERBYcategory^ORDERBYsubcategory
```

Este argumento primeiro ordena pela categoria e, em seguida, ordena pela subcategoria. Se você quiser que qualquer campo seja uma classificação decrescente, altere *ORDERBY* para *ORDERBYDESC*.

Administração do editor de lista

O editor de lista permite que os usuários editem valores de campo diretamente de uma lista sem navegar até um formulário.

Os administradores podem gerenciar este recurso usando as opções a seguir. Algumas das opções não são compatíveis com a Lista v3.

- Configurar propriedades globais
- Definir configurações de controle de lista para uma tabela
- Configurar regras de segurança contextuais
- Gerenciar preferências do usuário (somente lista v2)

Aviso:
Na Lista v2, o editor de lista não impõe client scripts ou políticas de IU. Na Lista v3, o editor de lista impõe políticas de IU e atributos de dicionário obrigatórios, mas não scripts de cliente. Permitir a edição de lista com Client scripts em execução em campos de um formulário pode resultar em dados incorretos salvos no registro. Para sistemas nos quais scripts de cliente ou políticas de IU se aplicam a formulários, considere desabilitar a edição de lista ou criar regras de negócios apropriadas ou controle de acesso para controlar a configuração de valores no editor de lista. Consulte Usar regras de negócios e Client scripts para controlar valores de campos para obter informações sobre como gerenciar a edição de formulários e listas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Você não pode editar campos de estado que são estendidos da tabela Tarefa [tarefa] de uma lista de registros de tarefa. Os exemplos incluem:

- problema_estado
- incidente_estado
- fase_estado
- request_state

Embora esses campos estejam visíveis na lista de tarefas, eles devem ser editados na tabela estendida.

Tópicos relacionados

Usar o editor de lista

Configurar propriedades do editor de lista

Você pode configurar as propriedades do editor de lista que controlam se as listas podem ser editadas e, na Lista v2, quais tipos de campo não podem ser editados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Para desabilitar a edição de lista, defina a propriedade **Habilitar edição de lista** (`glide.ui.list_edit`) como **Não** desmarcando a caixa de seleção.
   Esta propriedade é habilitada por padrão e permite globalmente a edição de lista. Quando você o desabilita, o editor de lista é desabilitado globalmente.
3. Para configurar os tipos de campo que não podem ser editados para as listas v2, conclua as etapas a seguir.

   a. Localize a propriedade **Lista de tipos de elemento (separados por vírgulas) que não podem ser editados no editor de lista** (`glide.ui.list_edit_ignore_types`), que contém vários tipos de elemento que não podem ser editados por padrão.

   Nota:
   Esta propriedade não afeta as listas v3. Não há propriedade equivalente para a Lista v3.

   Os seguintes tipos de campo não são editáveis no editor de lista por padrão.

   - Condições [conditions]
   - Moeda [currency]
   - ID do documento [document_id]
   - Lista de campos [field_list]
   - HTML [html]
   - Imagem [user_image]
   - Lista [glide_list]
   - Preço [price]
   - Valor do modelo [template_value]
   - Hora [glide_time]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 [user_roles]
- Vídeo [vídeo]

b. Adicione outros tipos de campo que você deseja desabilitar ao final da lista, separados por uma vírgula.

4. Clique em **Salvar**.

Definir configurações de controle de lista para o editor de lista

Você pode definir as configurações de controle de lista que afetam o editor de lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_control

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Asconfigurações do controle de lista personalizam o comportamento das funções de lista de uma tabela.

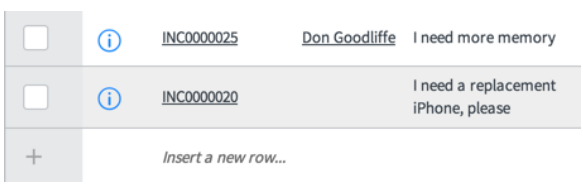
Procedimento

1. Navegue até uma exibição de lista para a tabela desejada.

2. Clique com o botão direito do mouse em qualquer título de coluna e selecione **Configurar** > **Controle de lista**.

3. No formulário Controle de lista, selecione as configurações desejadas.

Configurações de controle de lista para o editor de lista

Campo	Descrição
Tipo de edição de lista	Capacidade do usuário de editar valores diretamente em células individuais de uma lista. As opções são: ○ **Salvar imediatamente (modo de edição de célula):** habilita a edição de célula. A linha inteira é salva quando o usuário insere um novo valor. ○ **Salvar dados por linhas:** permite a edição de células. A linha é salva somente quando o usuário sai da linha ou seleciona o ícone **Salvar** ( ). Este modo permite que o usuário modifique vários valores antes de salvar um registro. ○ **Desabilitar edição de lista:** impede que os usuários editem células na lista. Este campo está disponível somente para listas padrão.
Linha de inserção de edição de lista	Capacidade de um usuário criar registros na exibição de lista. Quando está habilitado, uma linha vazia aparece na parte inferior 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.

Campo	Descrição
	Este campo está disponível somente para listas padrão.

4. Clique em **Atualizar**.

Configuração da segurança contextual para o editor de lista

O editor de lista impõe regras de controle de acesso (ACLs) existentes e controles de segurança adicionais para restringir a edição de uma lista.

A operação de segurança list_edit controla especificamente a capacidade de editar informações em uma lista. Aplique esta operação da mesma maneira que a operação de gravação para limitar a edição da lista em campos que exigem que o usuário navegue até o formulário. Os motivos pelos quais você pode exigir que um usuário edite um campo em um formulário incluem restrições de política de IU complexas ou outras políticas que você tenha em vigor.

A operação de segurança list_edit controla especificamente a capacidade de editar informações em uma lista. Aplique esta operação da mesma maneira que a operação de gravação para limitar a edição da lista em campos que exigem que o usuário navegue até o formulário. Os motivos pelos quais você pode exigir que um usuário edite um campo em um formulário incluem restrições de política de IU complexas ou outras políticas que você tenha em vigor.

- write e list_edit acesso ao campo
- write e list_edit acesso a quaisquer campos dependentes do campo
- write e list_edit acesso a qualquer campo que dependa do campo que está sendo editado

Para configurar controles de acesso, navegue até **Segurança do sistema** > **Controles de acesso**. Os exemplos a seguir usam a operação de segurança list_edit para restringir a edição da lista em determinados contextos.

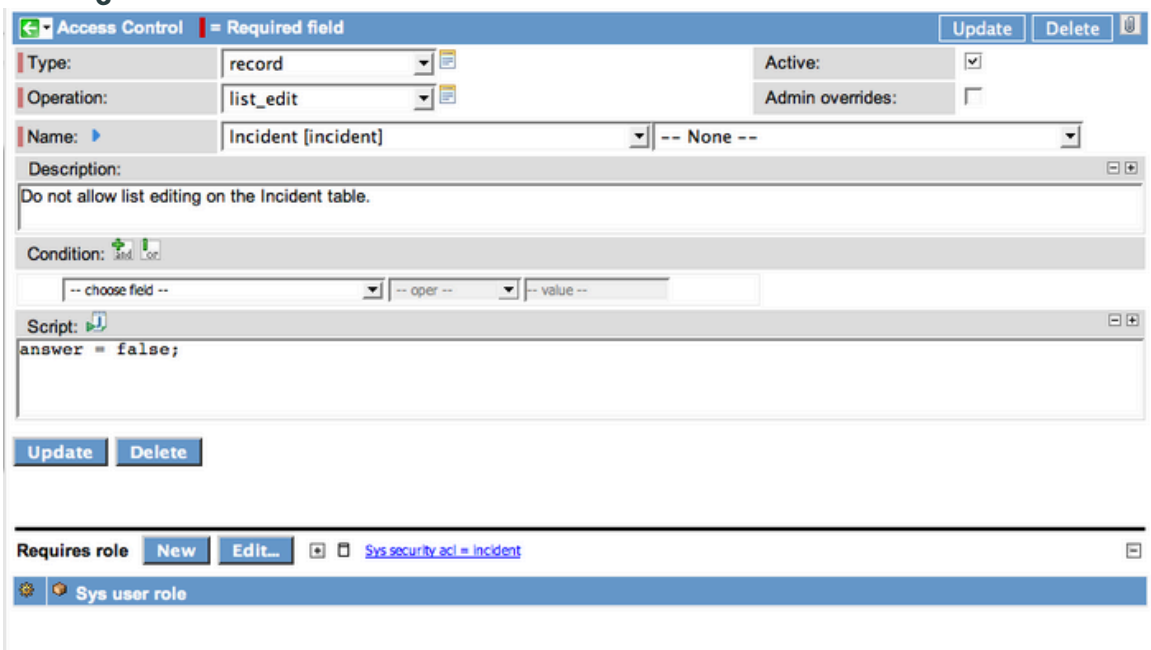
Exemplo - Restringir uma tabela

Este controle de acesso impede que todos editem todos os campos na tabela Incidente 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.

Restringir a tabela de incidentes

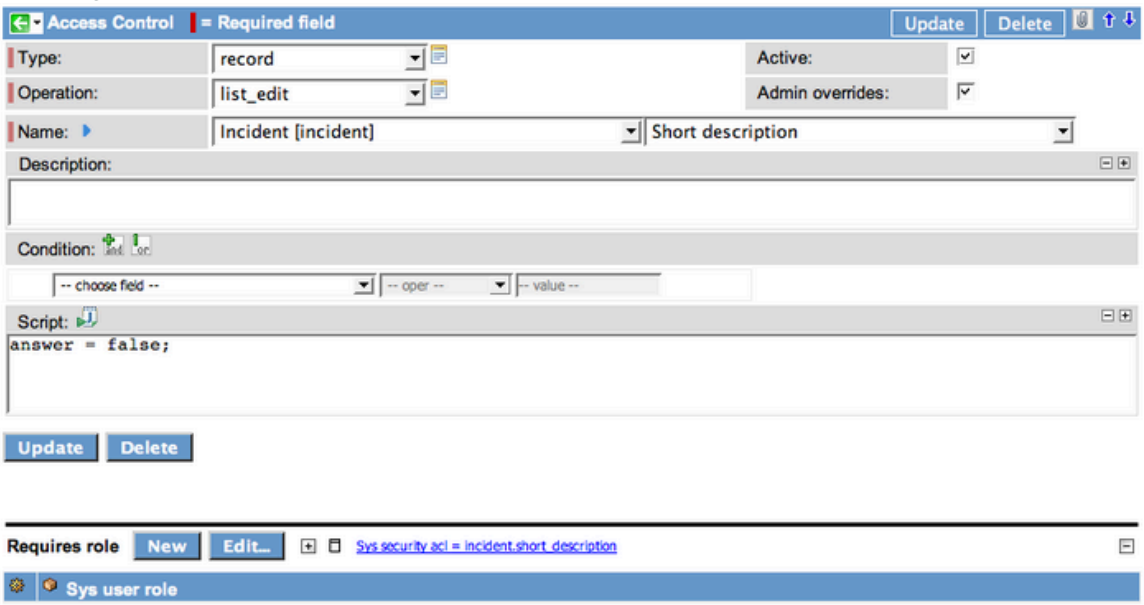


- **Tipo:** registro
- **Operação:** list_edit
- **Incidente de nome:**[incidente]
- **Substituições de administrador:** desmarque a caixa de seleção.
- **Script:** resposta = falso;

Exemplo - Restringir um campo

Este controle de acesso impede que todos, exceto um administrador, editem o campo Descrição resumida de um registro de incidente em uma lista.

Restringir a descrição resumida do incidente



Tradução automática

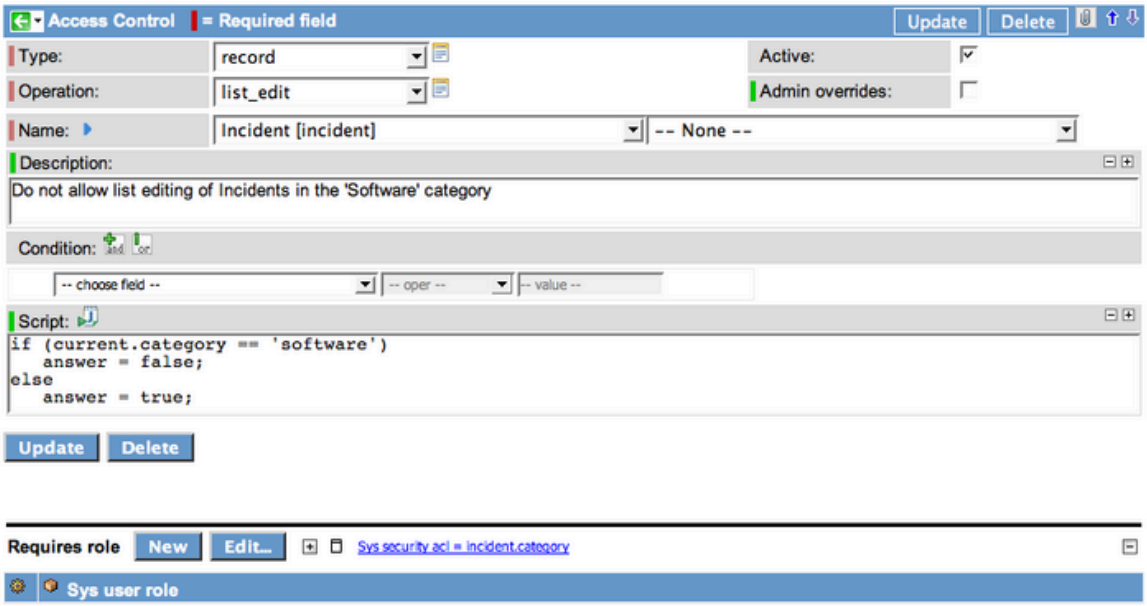
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Tipo:** registro
- **Operação:** list_edit
- **Nome:** Incidente [incident], Descrição resumida
- **Substituições de administrador:** marque a caixa de seleção.
- **Script:** `resposta = falso;`

Exemplo - Restringir um campo com um script

Este controle de acesso impede que todos editem um incidente com uma categoria de Software em uma lista. É definido por um script.

Restringir incidentes de software



- **Tipo:** registro
- **Operação:** list_edit
- **Incidente de nome:**[incidente]
- **Substituições de administrador:** desmarque a caixa de seleção.
- **Script:**

```
if (current.category == 'software')
answer = false;
else
answer = true;
```

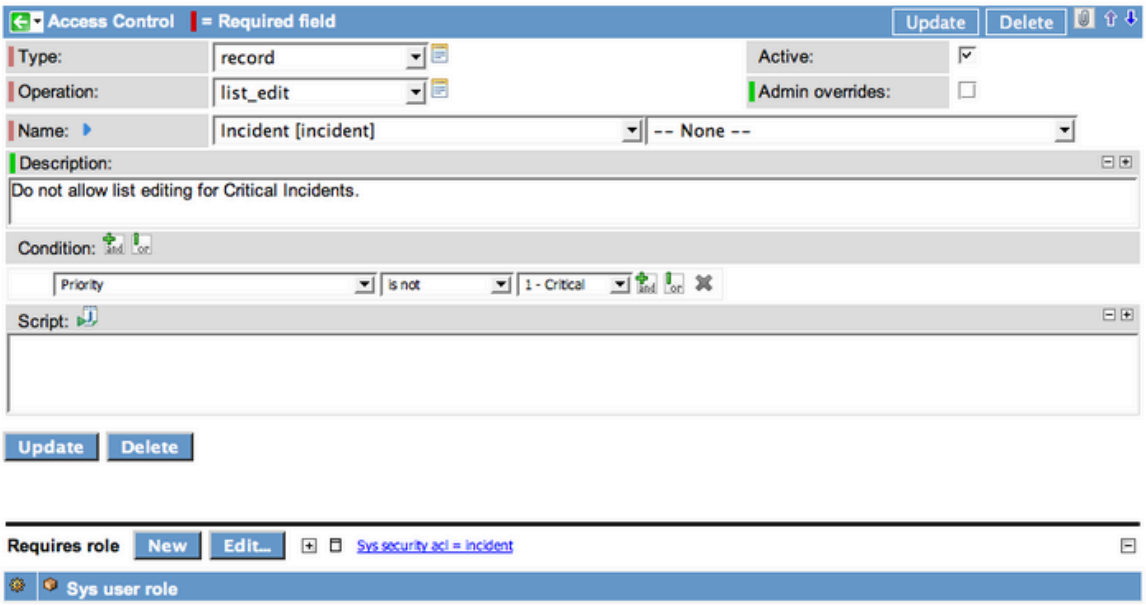
Exemplo - Restringir um campo com uma condição

Este controle de acesso impede que todos editem um Incidente Crítico em uma lista. É definido por uma 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.

Restringir incidentes críticos



- **Tipo:** registro
- **Operação:** list_edit
- **Incidente de nome:**[incidente]
- **Substituições de administrador:** desmarque a caixa de seleção.
- **Condição:** a prioridade não é 1 - Crítica

Preferências do usuário para edição de lista

Os usuários podem definir preferências do usuário para edição de lista, personalizando uma lista (disponível quando a mecânica de lista está ativada).

Para exibir e gerenciar as preferências do usuário do editor de lista, navegue até **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.

Preferências do usuário para edição de lista

Nome de preferência do usuário	Descrição
lista_editar_enable	Defina o valor como **verdadeiro** para habilitar ou **falso** para desabilitar a edição da lista. O valor padrão é **verdadeiro**.
lista_editar_double	Defina o valor como **verdadeiro** para clique duplo ou **falso** para clique único. O valor padrão é **verdadeiro**.

Tópicos relacionados

Administração de lista pessoal

Administração de lista pessoal

Os usuários podem personalizar o layout de qualquer exibição de lista, personalizando uma lista. Os administradores podem configurar opções relacionadas à personalização 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.

Na Lista v2, os administradores também podem desabilitar ou restringir o acesso à personalização da lista. Esta funcionalidade não é compatível com a Lista v3.

Habilitar ou desabilitar listas pessoais

Você pode habilitar ou desabilitar listas pessoais por meio do módulo Macros de IU.

Antes de Iniciar
Função necessária: ui_macro_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**.
2. Ative (ou desative) a macro de IU *list_mechanic2*.

Controlar quais funções podem personalizar listas

Você pode controlar quem pode criar listas pessoais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.
2. Localize a propriedade rotulada **Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem usar Listas Pessoais. Se estiver em branco, todos poderão usar** (*glide.ui.list_mechanic.roles*).
3. Insira as funções para as quais as listas pessoais estão disponíveis, separadas por vírgulas, ou deixe o campo em branco para permitir o acesso a todos os usuários (padrão).

Gerenciar listas pessoais

Os administradores podem gerenciar listas pessoais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Listas**.
2. As listas pessoais têm um valor de usuário no campo **Usuário**.

Tópicos relacionados

Listas pessoais

Administrar linhas de detalhes

As linhas de detalhes fornecem informações adicionais sobre registros em uma lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para exibir linhas de detalhes, um administrador deve habilitá-las globalmente e adicioná-las a listas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 linhas de detalhes não são compatíveis com a Lista v3.

Procedimento

1. Para habilitar linhas de detalhes, adicione uma nova propriedade do sistema com os seguintes valores de campo.

Nome	glide.ui.list.detail_row
Tipo	verdadeiro | falso
Valor	verdadeiro

2. Para adicionar linhas de detalhes a uma lista, conclua as etapas a seguir.

   a. Adicione o *detail_row* atributo de dicionário à tabela.
   Especifique o nome do campo a ser exibido no seguinte formato: `details_row=short_description`

   b. Use o descritor de elemento *all_tables* com o atributo *detail_row* para exibir linhas de detalhes para todas as tabelas secundárias que contêm o campo designado.

   Example
   Por exemplo, *all_tables.detail_row=short_description* está na tabela Tarefa [task] por padrão, portanto, a linha de detalhes da descrição resumida aparece em listas de Incidente [incidente], Problema [problema] e outras tabelas secundárias, a menos que você defina *detail_row* como um campo diferente para cada um.

Tópicos relacionados

Listas

Atributos do dicionário

Restringir filtros e trilhas com consultas fixas

A exibição de lista de registros permite que os usuários naveguem para diferentes subconjuntos de uma tabela usando trilhas e filtros. Você pode limitar o acesso a partes da tabela restringindo links ativos em trilhas ou suprimindo trilhas e filtros para funções específicas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma opção de trilha permite que um administrador controle a exibição base de uma lista de registros apresentada aos usuários. Ao adicionar uma consulta fixa ao argumento de um módulo, um administrador pode impedir que os usuários expandam sua exibição além de um ponto de partida especificado. O argumento para esta consulta fixa é gravado como *&sysparm_fixed_query=active=true*. Um caso de uso para esta consulta é impedir que os usuários usem as trilhas para alternar uma lista de incidentes abertos para uma lista de todos os incidentes. Quando os usuários selecionam **Incidente** > **Em aberto**, eles se limitam a exibir e filtrar uma lista de incidentes abertos (ativos = verdadeiro).

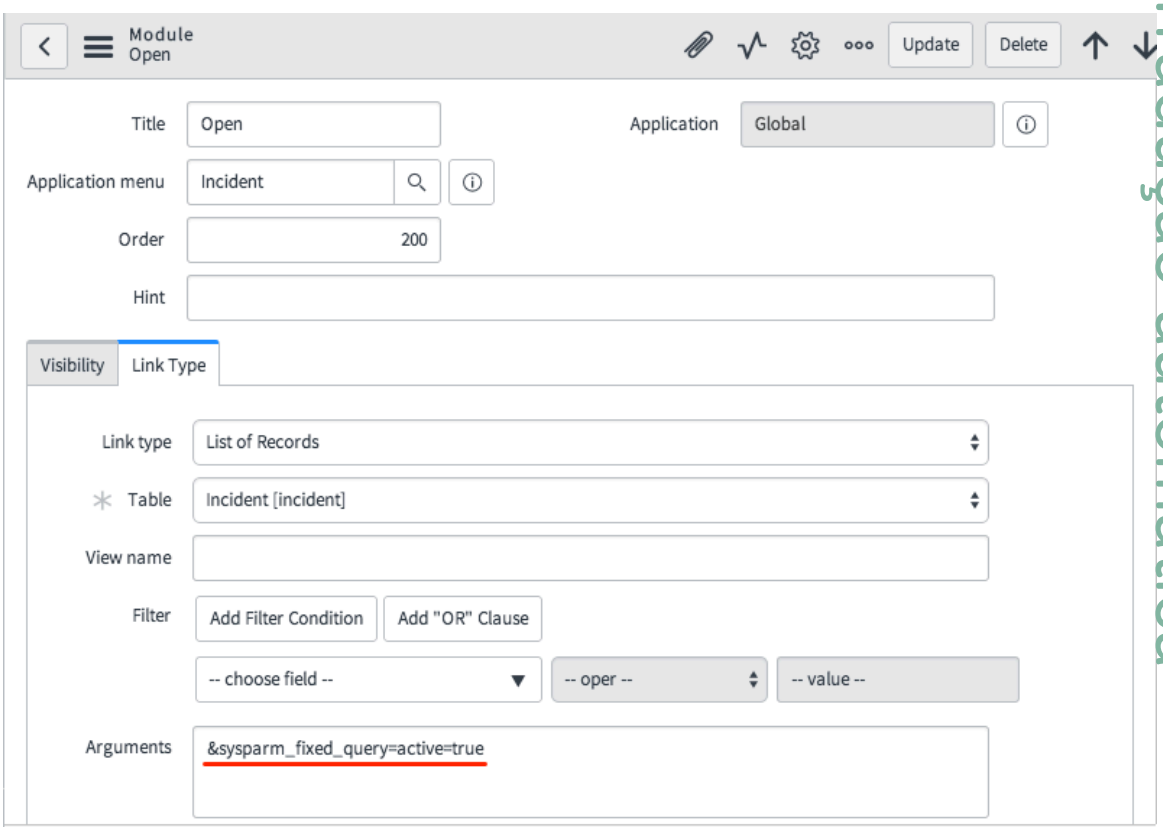
Tradução automática

© 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.

Nota:
Uma nova ACL de criação permite que todos os usuários salvem filtros por padrão. Isso substitui todas as ACLs personalizadas em vigor se os administradores estiverem restringindo o acesso ao filtro. A nova ACL fornece a todos os usuários acesso ao campo Usuário por padrão e acesso ao campo Grupo somente se os usuários tiverem a função filter_group e estiverem no grupo selecionado no momento.

Procedimento

1. Aponte para o menu da aplicação que contém o módulo a ser editado e clique no ícone de edição da aplicação (lápis).
   Para abrir o módulo diretamente, aponte para o módulo e clique no ícone de edição do módulo (lápis).
2. Selecione o módulo a ser editado.
   Por exemplo, selecione **Abrir**.
3. Na seção **Tipo de link** do formulário do Módulo, selecione **Lista de registros** para o **tipo de link**.
4. Exclua o filtro **Ativo é verdadeiro**, se presente.
5. Adicione `&sysparm_fixed_query=active=true` ao campo **Argumentos** e atualize o registro.

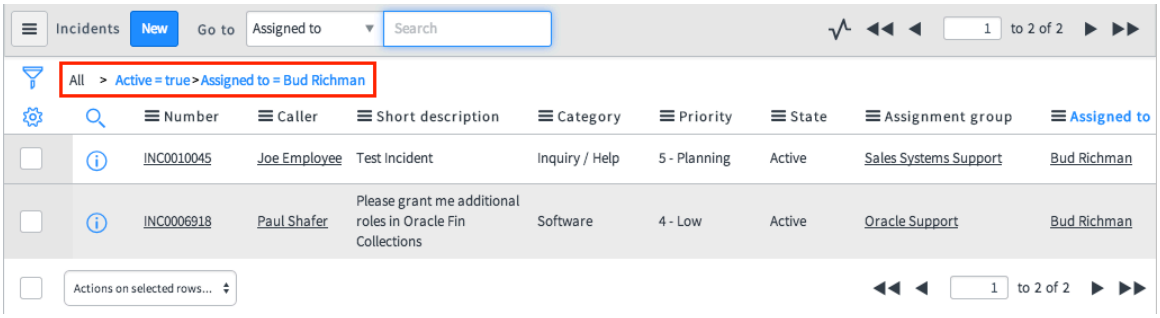


6. Navegar até **Incidentes** > **Em aberto** e examine as trilhas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 link **Active=true** é a exibição mais ampla permitida na lista de incidentes em aberto mostrada. A trilha de **Todos** não é um link devido à consulta fixa.



Suprimir filtros e trilhas com controles de lista

Use controles de lista para suprimir filtros e trilhas em tabelas definidas para usuários com funções específicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_control

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela para restringir as trilhas.
2. Abra o controle de lista executando a ação apropriada para a versão da lista.
   Você também pode navegar até **IU do Sistema** > **Controle de lista**.
3. No formulário Controle de lista, marque a caixa de seleção **Omitir filtros** ou desmarque a caixa de seleção para incluir filtros.
   O campo **Filtrar funções** permite que um administrador especifique determinadas funções que podem ver os filtros.

Usar inclusões de script para suprimir filtros e trilhas

Você pode usar um script para restringir filtros e trilhas a funções específicas, seja por tabela ou globalmente. Usar um script é uma opção avançada que oferece flexibilidade adicional em comparação com o uso do controle de lista.

Antes de Iniciar

O uso de uma inclusão de script requer conhecimento de JavaScript.
Função necessária: script_include_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os exemplos mostrados devem ser modificados para o seu ambiente.

Procedimento

1. Criar uma inclusão de script com o nome<tablename> `ExibirFiltro.`
   A seção de script contém uma função com o mesmo nome da inclusão de script.
2. Use sua função para definir a `resposta` da variável global como verdadeiro (mostrar os filtros e as trilhas) ou falso (ocultá-los).

Example

O exemplo a seguir restringe filtros e trilhas na tabela Incidente a usuários com qualquer função. Certifique-se de que o nome do script corresponda exatamente ao nome da função, incluindo maiúsculas e minúsculas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
function incidentDisplayFilter() {
   if (gs.getUser().hasRoles()) {
      answer = "true";
   } else {
      answer = "false";
   }

   return answer;
}
```

3. **Opcional:** Para excluir uma função específica de ter acesso a filtros e trilhas, faça a seguinte mudança.

```
function incidentDisplayFilter() {
   if (gs.getUser().hasRoles() && !gs.getUser().hasRoles('newrole')) {
      answer = "true";
   } else {
      answer = "false";
   }

   return answer;
}
```

   Usuários com a função `newRole` não têm acesso a filtros e trilhas.

4. **Opcional:** Para permitir que todos os usuários usem filtros e trilhas na tabela Incidente, faça a seguinte mudança no seu script.

```
function incidentDisplayFilter() {
   var answer = true;

   return answer;
}
```

5. **Opcional:** Para modificar o acesso ao filtro e à trilha para outra tabela, crie uma inclusão de script usando o nome dessa tabela em vez de Incidente.

Aumentar o número permitido de entradas de trilha

Você pode adicionar uma propriedade para permitir um número maior de entradas de trilha no filtro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

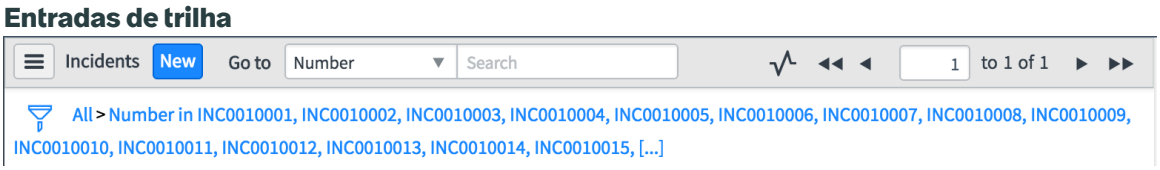
Procedimento

1. Insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Verifique se a propriedade não existe pesquisando por *`glide.ui.breadcrumb_max_entries`*.
3. Clique em **Nova**.
4. Preencha o formulário.
5. Para verificar essa propriedade, vá para qualquer tabela e use o modificador **de** filtro para pesquisar qualquer número de 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.

O número de entradas que você inseriu no campo Valor é exibido antes de terminar em um [].



Habilitar uma lista hierárquica

Você pode habilitar listas hierárquicas para tornar os dados de listas relacionadas acessíveis diretamente de uma lista v2.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_control

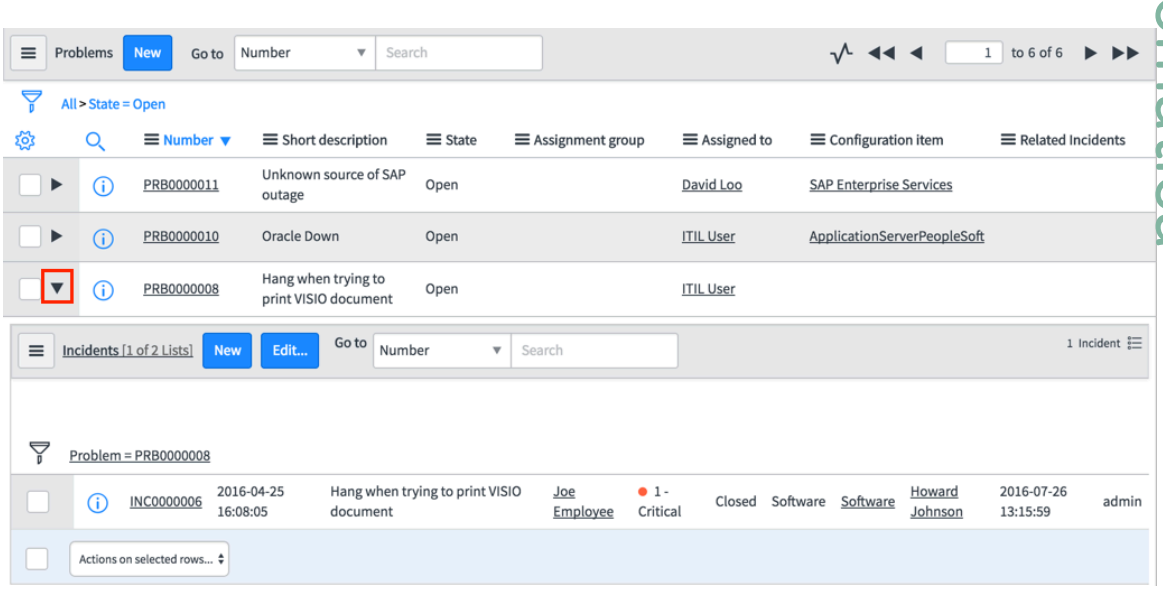
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As listas hierárquicas permitem que um usuário exiba o conteúdo das listas relacionadas de um registro sem sair do formulário da lista de registros.

Nota:
Você não pode habilitar uma exibição de lista hierárquica para uma lista integrada. Listas hierárquicas não são compatíveis com a Lista v3, mesmo se estiverem habilitadas.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse em qualquer cabeçalho de coluna e selecione **Configurar** > **Controle de lista** no menu de contexto.
2. Marque a caixa de seleção **Listas hierárquicas** na caixa de diálogo Controle de lista e clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
3. Clique na seta de um número de registro para exibir as listas relacionadas ao registro.



Usar controles de lista em listas hierárquicas

Por padrão, nenhuma guia de lista relacionada está visível em uma lista hierárquica e somente uma única lista relacionada é exibida de cada vez. Os cabeçalhos das colunas estão ocultos 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

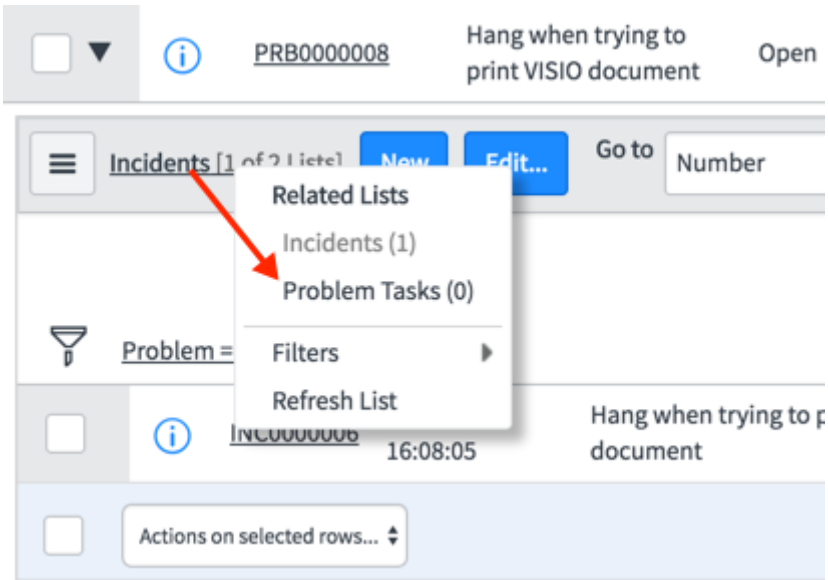
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

Listas hierárquicas não são compatíveis com a Lista v3.

Procedimento

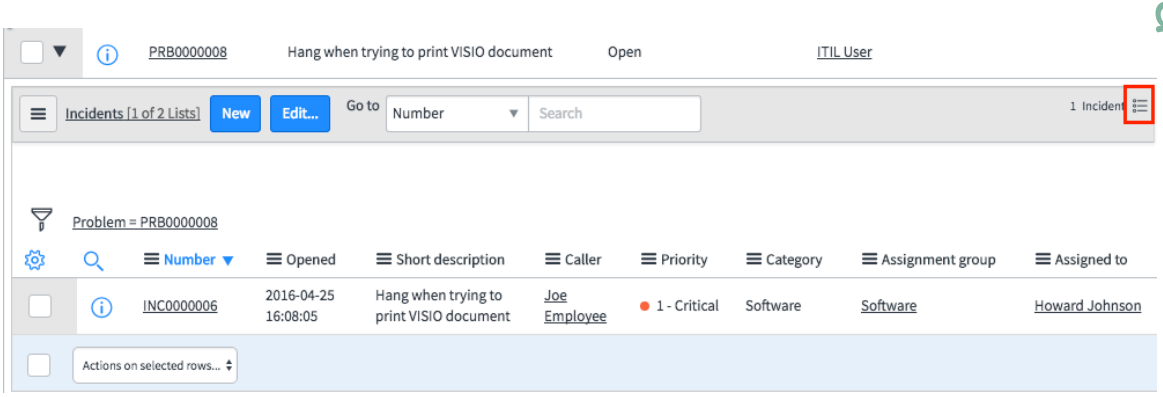
1. Para selecionar uma lista relacionada diferente, clique no link no título da lista.
2. Selecione uma lista no menu.



Se a lista relacionada estiver vazia, a lista hierárquica indica que não há registros a serem exibidos.

A plataforma lembra essa preferência e exibe a última lista relacionada selecionada para cada tabela quando você abre outra lista hierárquica nessa tabela.

3. Para exibir cabeçalhos de coluna na lista relacionada, clique no ícone mostrar/ocultar cabeçalhos no canto superior direito da lista hierárquica.



A plataforma lembra essa preferência e abre todas as listas hierárquicas com cabeçalhos de coluna habilitados até que os cabeçalhos estejam ocultos.

Classificação de contexto

A classificação de contexto permite que um usuário classifique uma coleção de registros preferencialmente, ou seja, independentemente dos atributos desses 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.

Por exemplo, um gerente de Suporte ao cliente pode organizar uma lista de incidentes na ordem em que um técnico deve trabalhar nas tarefas. Não é possível criar uma lista arbitrária com um filtro de lista.

Ativar classificação de contexto

Se você tiver a função de administrador, poderá ativar o plug-in Context Ranking (com.glide.classing). Esse plug-in ativa os plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Context Ranking (com.glide.classing) 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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Criar uma definição de classificação

Habilite a classificação de contexto para uma lista relacionada criando uma definição de classificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Definições de Classificação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para a definição de classificação.
4. No campo **Tabela de registro**, selecione a tabela para a qual a classificação está habilitada.
   Esta é a tabela dos registros na lista relacionada classificada. Por exemplo, para habilitar a classificação de uma lista relacionada de incidentes no formulário Problema, selecione a tabela Incidente [incidente].
5. No campo **Coluna de contexto**, selecione a coluna de referência que fornece o contexto no qual a classificação será realizada.
   O *contexto* neste caso é o formulário no qual a lista relacionada aparece e não um nome de tabela. Por exemplo, uma lista relacionada com uma **tabela Registro** de Incidente [incident] pode ter vários contextos, incluindo o formulário de **problema** ou um formulário de **item de configuração**.
6. Preencha os campos baseados em relacionamento se a classificação for realizada em uma lista relacionada que seja definida por um relacionamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

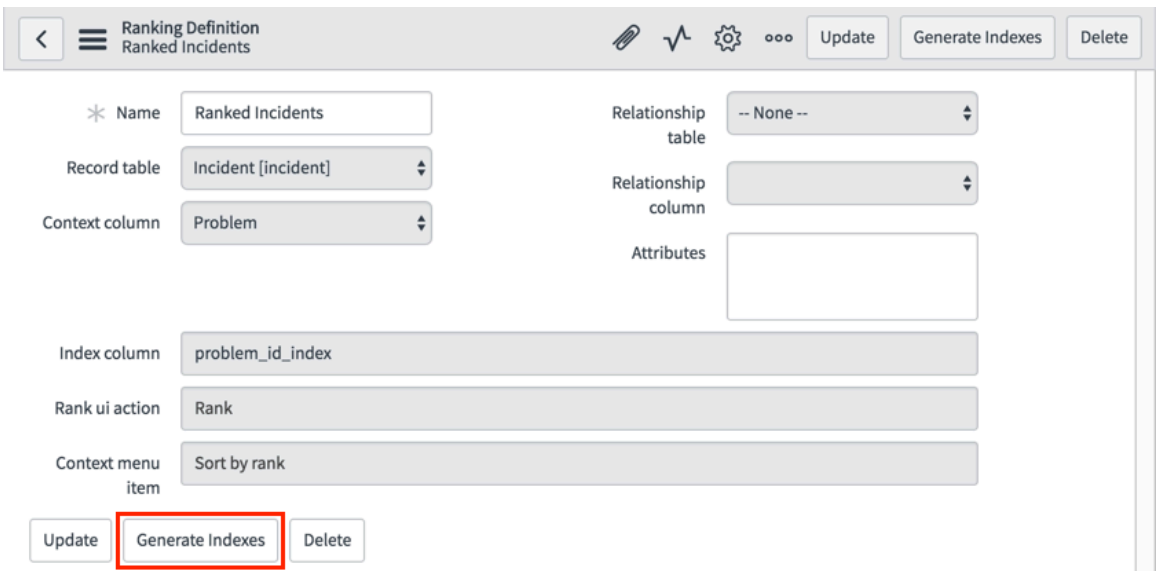
- **Tabela de relacionamento:** selecione a tabela que forma o outro lado do relacionamento. No caso da definição de classificação para Histórias de produto no scrum, você pode usar a tabela Modelo de produto [cmdb_model].
- **Coluna de relacionamento:** selecione a coluna da tabela de relacionamento para comparar com a coluna de contexto. Para evitar adicionar uma lista relacionada de histórias de usuários à tabela Modelo de produto [cmdb_model], você pode usar a coluna **ID** do sistema, que define uma subclasse da tabela Modelo de produto (cmdb_model.sys_id).

7. No campo **Atributos**, insira atributos para mudar e restringir o conteúdo da caixa de diálogo Classificar, conforme apropriado.
   - *`visible_columns:`* uma lista separada por ponto e vírgula de colunas a serem exibidas na caixa de diálogo Classificar. Se não for especificado, a caixa de diálogo Classificação usará a exibição padrão da lista relacionada selecionada no campo da **tabela Registro**.
   - *`extra_conditions:`* uma consulta codificada para restringir os registros mostrados na caixa de diálogo Classificar. Por exemplo, a consulta `extra_conditions=^state!=7` exibe todos os incidentes cujo estado não é **Closed**. Se não for especificado, a caixa de diálogo Classificação mostrará todos os registros do relacionamento.
8. Clique em **Enviar**.
   O índice é gerado automaticamente. O sistema preenche estes campos somente leitura:
   - Coluna de índice
   - Ação de IU de classificação
   - Item de menu de contexto

Nota:
Depois de enviar uma definição de classificação, somente o campo **Atributos** pode ser editado. Se forem necessárias mudanças adicionais, exclua o registro e crie um novo com as configurações revisadas.

O que Fazer Depois

O sistema não gera índices para definições de classificação inseridas no banco de dados por um conjunto de atualizações. Para usar uma definição de classificação inserida por um conjunto de atualizações, você deve gerar os índices manualmente. Para gerar índices, abra o formulário de Definição de classificação e clique em **Gerar índices**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma lista

Depois de criar uma definição de classificação para uma tabela, as listas relacionadas com base nessa tabela e contexto incluem opções para classificar a lista e exibir a lista por classificação.

Antes de Iniciar

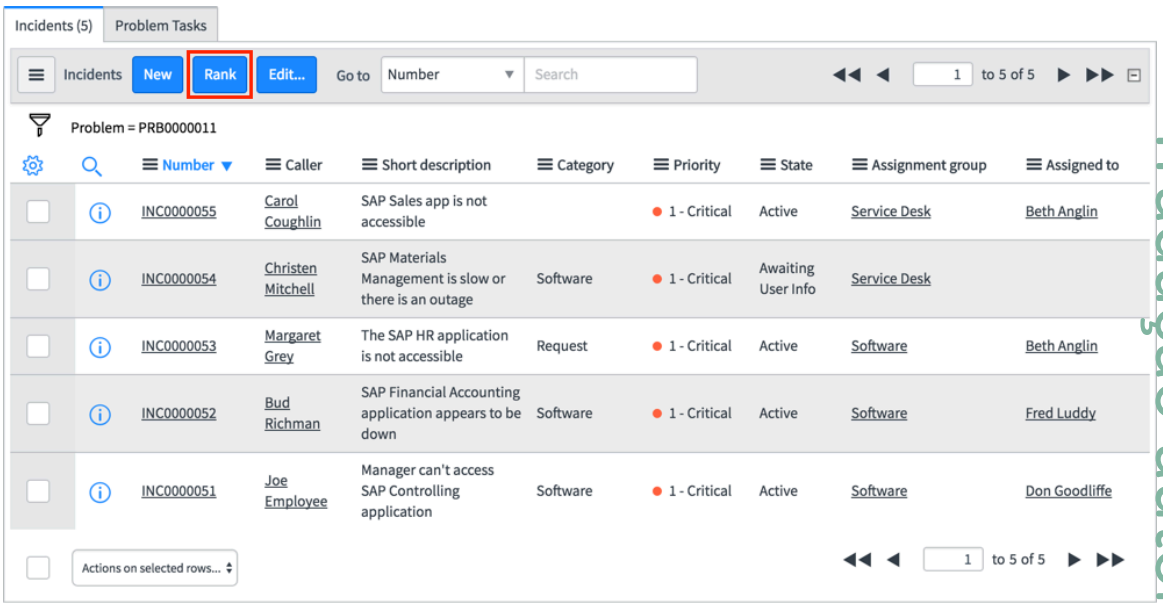
Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

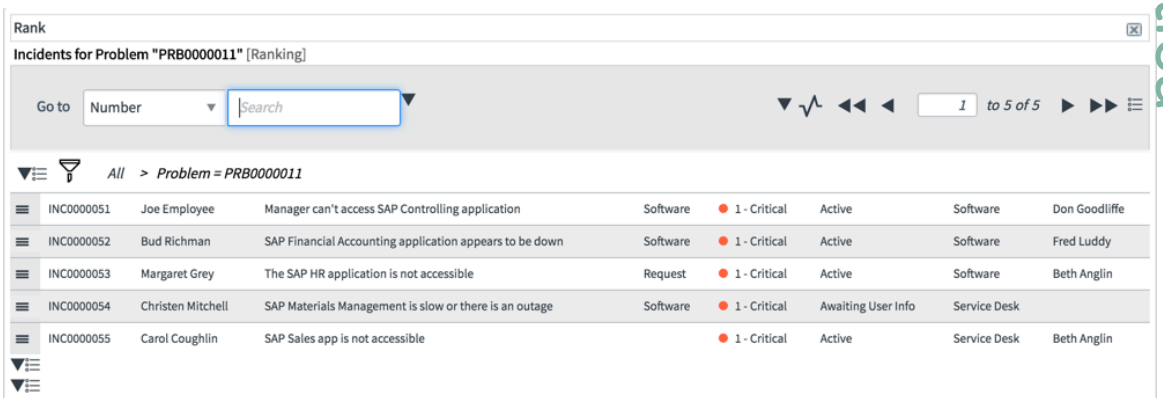
Você pode definir a ordem preferencial dos registros.

Procedimento

1. Clique no botão **Classificar** na lista relacionada para reordenar os registros.



A caixa de diálogo Classificar é exibida, permitindo classificar os registros em qualquer ordem.



2. Clique e arraste o ícone de movimentação (ícone de) para mudar a posição de um registro.

Nota:
Os administradores podem definir quais colunas aparecem na caixa de diálogo Classificação no campo **Atributos** do formulário Definição de classificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicar uma nova ordem de classificação a uma lista

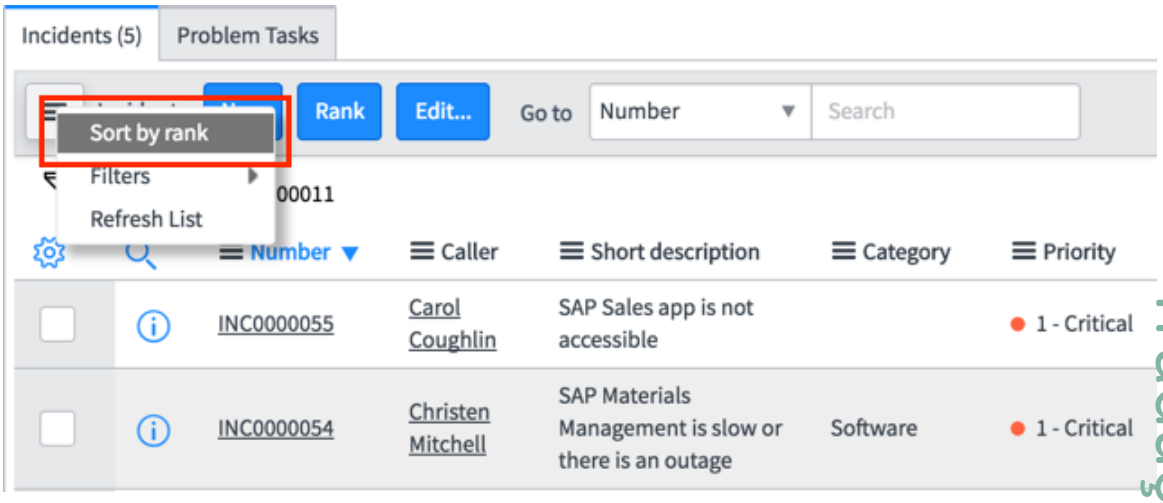
Você pode aplicar uma nova ordem de classificação aos registros em uma lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Procedimento

1. Abra o menu de contexto no título da lista e selecione **Classificar por classificação**.



2. Para remover a classificação e retornar à ordem original da lista, clique no rótulo em qualquer coluna que contenha dados.

Definições de classificação de scrum

As definições de classificação para histórias de usuários fazem parte da aplicação SDLC (processo de scrum).

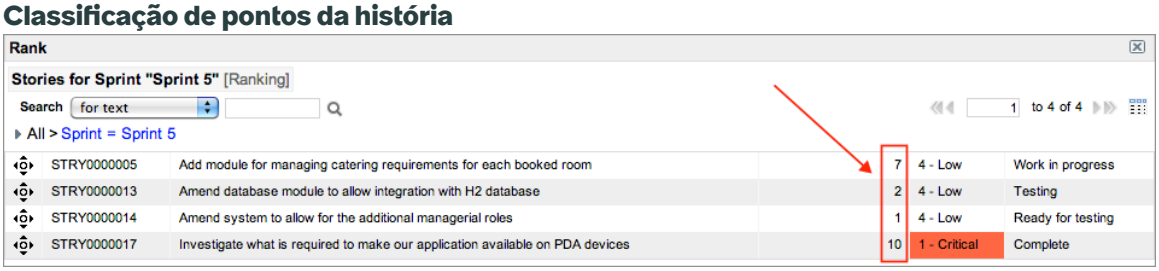
Essas definições de classificação permitem que usuários de scrum com as funções apropriadas classifiquem listas relacionadas de histórias nestas tabelas:

- Histórias de produtos: tabela Modelo de aplicação [cmdb_application_product_model]
- Histórias da versão: tabela Versão [rm_release]
- Histórias de sprint: tabela Sprint [rm_sprint]

Os usuários podem classificar as histórias no quadro de planejamento de scrum por prioridade. As listas de histórias classificadas no quadro de planejamento aparecem na nova ordem nos formulários de produto, versão e sprint. As histórias classificadas em um desses formulários de scrum mudam a ordem no quadro de planejamento.

Os pontos de cada história são listados em uma exibição classificada, o que é útil para priorizar histórias.

Classificação de pontos da história



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Agile Development

Classificar histórias em uma lista relacionada

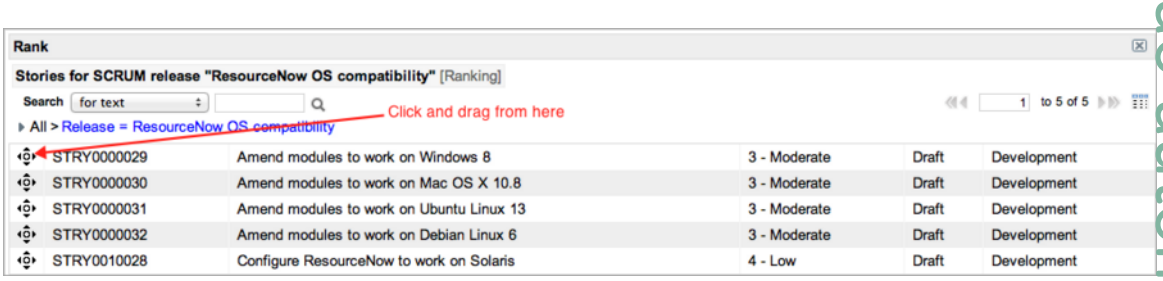
O recurso Classificação de contexto permite que todos os usuários do scrum classifiquem manualmente uma lista relacionada de histórias por prioridade.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

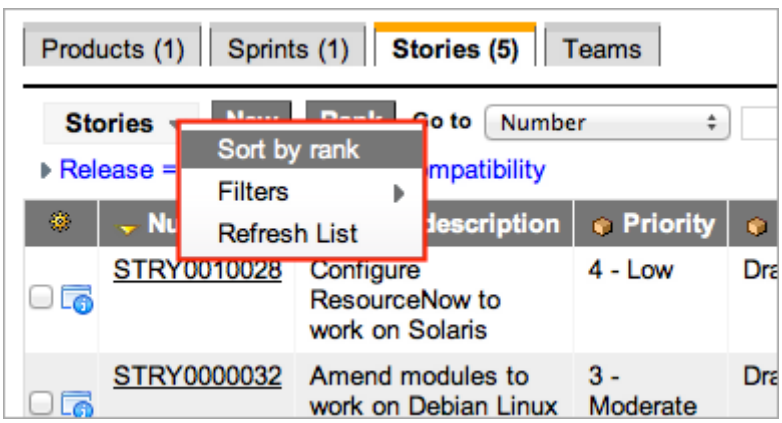
Um proprietário de produto ou planejador de versão usa essa ferramenta para estabelecer a ordem na qual as histórias serão trabalhadas. As histórias classificadas em uma lista relacionada (nos formulários Produto, Versão e Sprint) aparecem na mesma ordem no quadro de planejamento quando o backlog apropriado é exibido. Por outro lado, as histórias classificadas no quadro de planejamento aparecem nessa ordem quando exibidas na lista relacionada no formulário. Os usuários podem alternar a exibição em uma lista relacionada de Histórias de classificada para qualquer ordem de classificação sem alterar a classificação no quadro de planejamento.

Procedimento

1. Na lista relacionada **Histórias**, clique em **Classificar**.
   Uma caixa de diálogo é exibida, permitindo que você organize as histórias em qualquer ordem, como por prioridade.
2. Clique e arraste cada história para a posição usando o ícone de movimentação à esquerda do número da história.



3. Quando terminar, clique no **X** no canto superior direito para fechar a lista.
   A lista relacionada de **Histórias** não é classificada pela sua classificação inicialmente.
4. Para exibir a lista relacionada em sua ordem de classificação, abra o menu de contexto da lista relacionada e selecione **Classificar por classificação**.



5. Para retornar a ordem de classificação da lista para um estado não classificado, clique uma vez no título de qualquer coluna que contenha 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.

O sistema usa essa lista classificada para exibir o backlog apropriado no quadro de planejamento. Por exemplo, se você classificar histórias na lista relacionada **Histórias** no formulário de versão, o backlog de versão no quadro de planejamento usará a mesma classificação para exibir as histórias. Por outro lado, scrum masters, responsáveis pelo produto e planejadores de versão podem criar uma nova ordem de classificação para a lista relacionada **Histórias** reorganizando a lista de histórias no quadro de planejamento.

Tópicos relacionados

Agile Development

Personalizar menus de contexto da lista

Você pode personalizar o conteúdo e o comportamento dos menus de contexto da lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode adicionar uma opção ao menu do título da coluna da lista para uma tabela específica. Você também pode mudar as funções necessárias para acessar uma opção de menu de contexto global.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Menus de contexto da IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Campos de formulário do menu de contexto

Campo	Descrição
Tabela	Selecione a tabela à qual esta opção de menu de contexto está anexada. Os itens de menu do sistema de base são anexados à tabela Global [global], que aplica a opção de menu de contexto a todas as listas de todas as tabelas. Se você especificar uma tabela específica, a opção estará disponível somente em menus de contexto nas listas dessa tabela. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do menu de contexto.
Menu	Selecione o menu de contexto da lista no qual esta opção aparece. ○ Menus de título de lista ○ Títulos de coluna ○ Lista de Campos
Tipo	Selecione o tipo de opção de menu a ser criada: ○ **Ação**: uma opção de menu que executa uma ação imediata. ○ **Menu**: cria um menu primário que pode exibir um submenu. ○ **Separador**: desenha uma linha entre grupos de opções em um menu. Os menus não exibem linhas de separação próximas umas das outras ou na parte inferior de um menu. Se uma condição que remove opções de uma

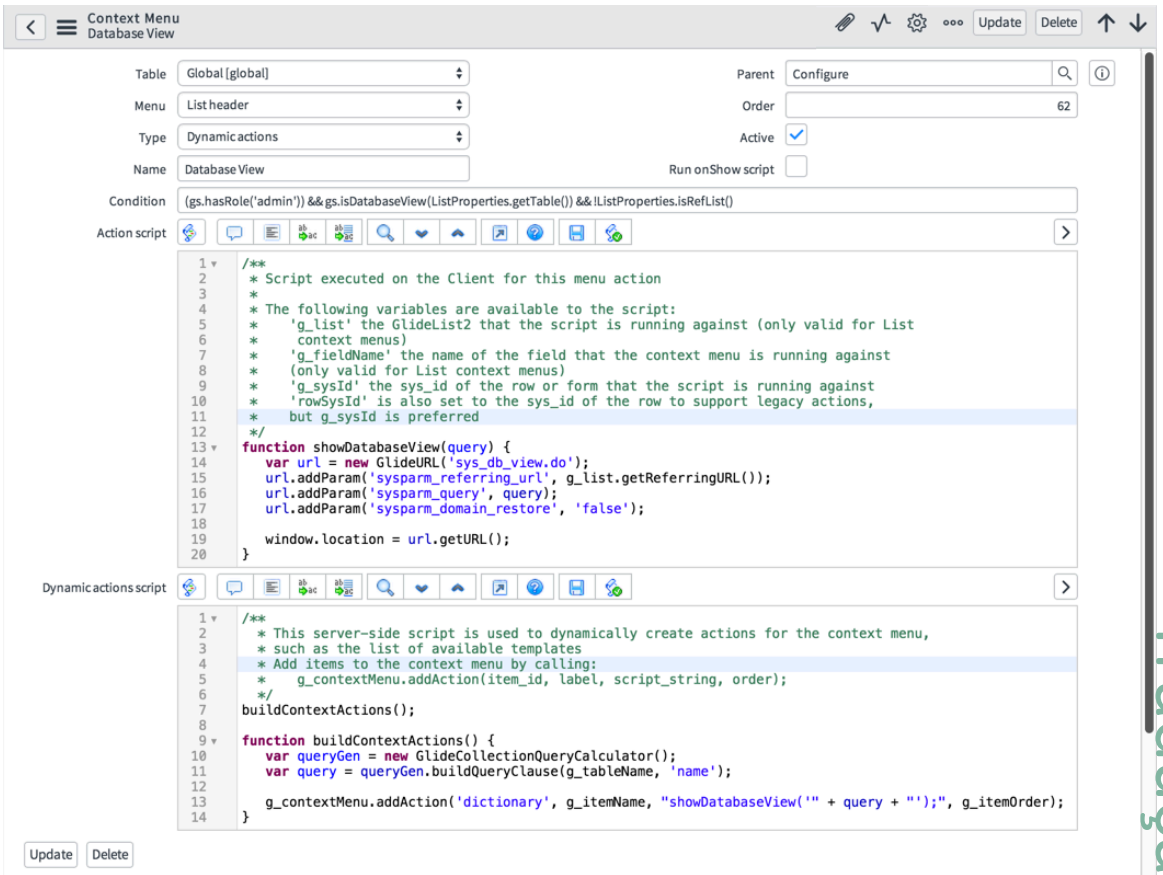
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	função forçar dois separadores juntos, um dos separadores será removido da exibição. ○ **Rótulo**: crie um rótulo desvinculado para um menu ou seção de um menu. ○ **Ações dinâmicas**: opções de menu criadas dinamicamente, como as exibições disponíveis ou os filtros de usuário que só podem ser gerados no momento em que a lista é exibida.
Nome	Insira o rótulo da ação conforme ela aparecerá no menu.
Primário	Se esta ação fizer parte de um submenu, digite o nome do item de menu primário. Por exemplo, no sistema de base, **Configurar** é um primário.
Ordem	Atribua um número de ordem a este item, menu ou separador para especificar onde ele aparece no menu.
Ativo	Habilite ou desabilite este item de menu de contexto. Somente itens ativos são mostrados no menu de contexto.
Executar script onShow	Marque esta caixa de seleção para exibir o campo **de script onShow**.
Condição	Crie as condições sob as quais esta opção de menu aparece. Por exemplo, defina a função que tem permissão para ver este item.
Script de ação	O script de ação é executado quando alguém seleciona a opção do menu de contexto. Para obter mais informações, consulte Script de ação para menus de contexto de lista.
Script de ações dinâmicas	O script de ações dinâmicas preenche o menu de contexto com opções dinâmicas, como filtros ou exibições. Para obter mais informações, consulte Script de ações dinâmicas para menus de contexto de lista.
Script onShow	O script onShow é executado antes que o menu de contexto seja exibido, para determinar quais opções aparecem no menu de contexto. Para obter mais informações, consulte Script onShow para menus de contexto 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.



4. Clique em **Enviar**.

Script de ação para menus de contexto de lista

O campo **Script de ação**, no formulário Menu de contexto, define um script. O script é executado quando alguém seleciona a opção do menu de contexto.

Este script é do lado do cliente e é executado no navegador do usuário. As seguintes variáveis JavaScript estão disponíveis para o script de ação quando ele é executado.

Variáveis de script de ação

Variável	Descrição
g_lista	GlideList2 na qual o script é executado.
g_fieldName	Nome do campo no qual o menu de contexto é executado.
g_fieldRótulo	Rótulo do campo no qual o menu de contexto é executado.
g_sysId	O sys_id da linha ou formulário em que o script é executado.

O sistema de base usa o código a seguir em um script de ação para atualizar a exibição da plataforma.

```
g_list.refresh(1);
```

Outro exemplo é o uso dessas variáveis em um menu de cabeçalho de lista para classificar uma lista pelo campo selecionado em ordem decrescente (z a a).

```
g_list.sortDescending(g_fieldName);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de ações dinâmicas para menus de contexto de lista

O campo **Script de ações dinâmicas**, no formulário Menu de contexto, define um script. O script preenche um menu de contexto de lista com opções dinâmicas, como filtros ou exibições.

As seguintes variáveis JavaScript estão disponíveis para o script de ações dinâmicas quando ele é executado.

Variáveis de script de ações dinâmicas

Variável	Descrição
g_tableName	Nome da tabela atual.
id_lista_g	ID da lista para a qual o menu de contexto foi criado.
g_itemName	Nome definido no registro do menu de contexto da IU.
g_itemOrder	Ordem definida no registro do menu de contexto da IU. Use esta variável para passar o valor do campo **Pedido** para o script de ações dinâmicas.
g_contextMenu.addAction(item_id, rótulo, script_string, ordem)	Adicione opções ao menu de contexto e selecione a ordem em que elas aparecem.

O exemplo a seguir exibe um item de menu de título de lista que controla o número de registros por página na exibição de lista.

```
g_contextMenu.addAction('50', g_itemName, 'showRowsPerPage("50");', g_itemOrder);
```

Nota:
O script de ação para este item deve definir a função `showRowsPerPage` para que, ao selecionar este item de menu, essa função seja chamada com um argumento de 50.

Script onShow para menus de contexto da lista

O campo de **script onShow** define um script que é executado antes que o menu de contexto seja exibido para determinar quais opções aparecem no menu de contexto.

Use este script para mudar os itens de menu no menu do cabeçalho da lista com base na coluna do campo atual. As seguintes variáveis JavaScript estão disponíveis para o script `onShow` quando ele é executado:

Variáveis do script onShow

Variável	Descrição
g_menu	Menu de contexto a ser exibido.
g_item	Item de menu de contexto atual.
g_lista	GlideList2 na qual o script é executado.
g_fieldName	Nome do campo no qual o menu de contexto é executado.
g_fieldRótulo	Rótulo do campo no qual o menu de contexto é executado.
g_sysId	O sys_id da linha ou formulário em que o script é executado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um exemplo de um script *onShow* é aquele que determina quando habilitar ou desabilitar a opção **Desagrupar** em um menu de título de coluna de lista com base em se a lista está agrupada ou não.

```
if (g_list.getGroupBy()) {
  // list is grouped so enable to Ungroup menu item
  g_menu.setEnabled(g_item);
} else {
  // list is not grouped, so disable the Ungroup menu item
  g_menu.setDisabled(g_item);
}
```

Pesquisar administração

O Now Platform® inclui vários mecanismos de pesquisa e interfaces para ajudar os usuários a encontrar com facilidade e rapidez as informações de que precisam.

Mecanismos de pesquisa

O Now Platform inclui dois mecanismos de pesquisa:

Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing

Mecanismo de pesquisa padrão que fornece resultados rápidos e enfatiza a pontuação de relevância.

Pesquisa com IA

Fornece recursos de pesquisa de nível de consumidor para Customer Service Management, Now Mobile, Portal de serviços e Virtual Agent .

Pesquisar plug-ins

Esses plug-ins de pesquisa oferecem experiências de pesquisa especializadas para contextos de pesquisa específicos.

Pesquisa contextual

O plug-in Contextual Search permite que a pesquisa que se concentra no contexto da consulta e na intenção do usuário para buscar o conjunto de resultados mais relevante. A pesquisa contextual exibe resultados relacionados em um formulário ou produtor de registro com base no texto inserido em um campo.

Pesquisa inteligente para CMDB

A Pesquisa inteligente para CMDB permite que os usuários consultem um conjunto de Itens do catálogo no CMDB. Consultas complexas são abertas no CMDB Construtor de consulta, onde você pode refiná-las ou executá-las.

Pesquisar interfaces e widgets

Esses são campos de pesquisa e widgets oferecidos na IU Now Platform ou em aplicações Now Platform.

Pesquisa de texto global

O campo de pesquisa de texto global na IU Now Platform permite a pesquisa de várias tabelas a partir de um único campo de pesquisa.

Portal de serviços

A estrutura Portal de serviços exibe dados de pesquisa em um widget na página 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.

Portal de serviços widgets de pesquisa

Portal de serviços inclui widgets para várias formas de pesquisa.

Now Mobile app

O app Now® Mobile fornece pesquisa de texto global, pesquisa de voz e pesquisa de foto.

Mobile Agent

O app Mobile Agent permite que os agentes da central de serviços gerenciem e resolvam imediatamente os problemas do usuário final em seus dispositivos móveis.

Virtual Agent

A plataforma Virtual Agent usa a pesquisa para ajudar a analisar as declarações e intenções do usuário.

Assistência do agente

O recurso [Assistência do agente em Espaço exibe automaticamente possíveis soluções para registros que os agentes abrem.

Soluções de aprendizado de máquina para o Pesquisar administração

O aprendizado de máquina em Pesquisar administração ajuda a aprimorar a escalabilidade dos negócios e melhorar as operações de negócios das organizações.

As empresas enfrentam um desafio com volumes crescentes de dados, na extração de informações significativas de um grande conjunto de dados brutos e na obtenção de informações de negócios significativas. O aprendizado de máquina pode servir como uma solução para uma variedade de complexidades de negócios, já que seu algoritmo é criado usando dados históricos. Ajuda a evitar que dados duplicados e imprecisos sejam inseridos no banco de dados e permite que as empresas calculem e processem informações com muito mais rapidez.

Inteligência preditiva para Pesquisa contextual

A Inteligência preditiva funcionalidade para Pesquisa contextual usa algoritmos de aprendizado de máquina para pesquisar incidentes semelhantes, artigos de conhecimento semelhantes, incidentes em aberto semelhantes e incidentes semelhantes resolvidos.

Inteligência preditiva sugere resultados relacionados para ajudá-lo a resolver um problema ou resolver uma pergunta.

As fontes, como Incidentes semelhantes, Artigos de conhecimento semelhantes, Incidentes em aberto semelhantes e Incidentes semelhantes resolvidos, estão disponíveis somente quando o plug-in Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml) e o plug-in Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) são ativo.

Para obter mais informações, consulte Predictive Intelligence .

Recursos do Pesquisar administração

Habilitar e configurar recursos Pesquisar administração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

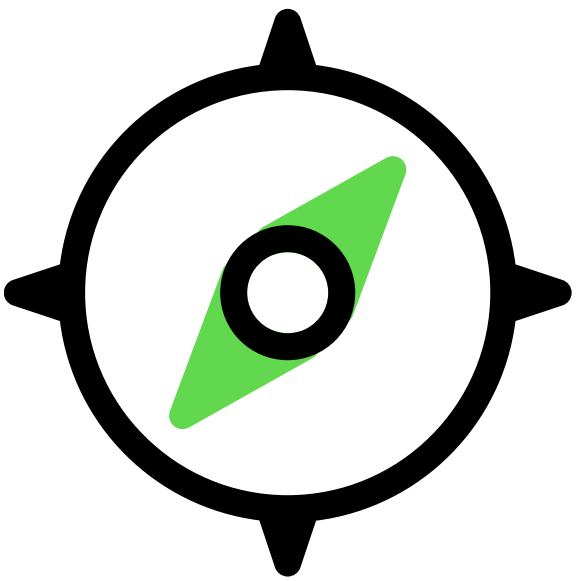
Recurso	Descrição	Principais tarefas	Status
Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing	Indexe e pesquise dados de registro por tabela.	• Configurar uma tabela para indexação e pesquisa • O Zing pode expandir os resultados da pesquisa com sinônimos • O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa	Ativo
Pesquisa contextual	Exibir resultados de pesquisa em formulários e produtores de registro quando os usuários inserirem texto em um campo.	Definir um contexto de pesquisa	Ativo

Sugestões de pesquisa

A aplicação Search Suggestions usa dados de pesquisa do usuário salvos para criar sugestões de preenchimento automático para aplicações Pesquisa com IA e sugestões de pesquisa para o Zing. Essas sugestões aparecem conforme você insere termos no campo de pesquisa de uma aplicação. Você pode refinar sua pesquisa ou ir para um resultado de pesquisa relevante selecionando uma sugestão aplicável.

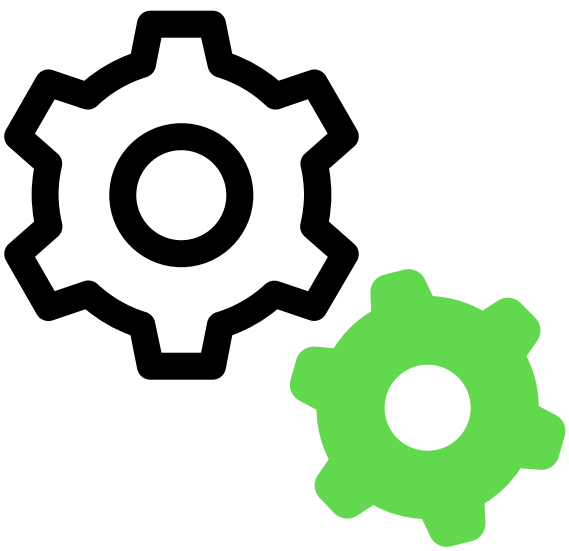
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre conceitos de Sugestões de pesquisa, fluxo de trabalho e benefícios.

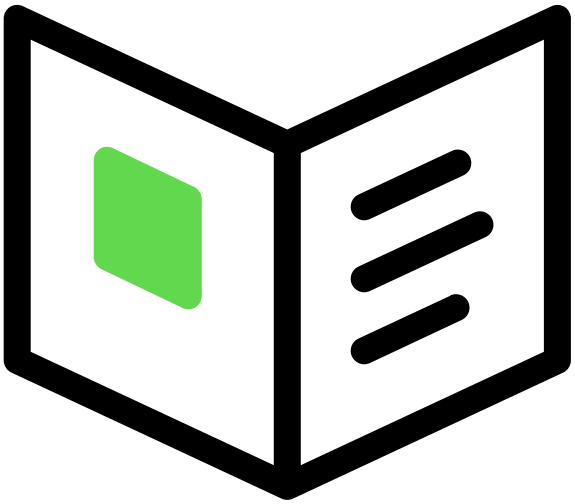
Configurar



Defina as configurações para a criação de sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa a partir de resultados de pesquisa salvos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar	Referência
	
Exiba e selecione sugestões em aplicações Pesquisa com IA e Zing. Analise os dados de pesquisa salvos para saber como os usuários interagem com a pesquisa.	Informações de separação de componente e domínio para sugestões de pesquisa.

Solucionar problemas e obter ajuda

- https://www.servicenow.com/community/now-platform/ct-p/now-platform
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando sugestões de pesquisa

Saiba como as Sugestões de pesquisa exibem sugestões para usuários em aplicações Pesquisa com IA e no mecanismo de pesquisa e indexação de texto Zing. Revise as regras que determinam quais sugestões são oferecidas em cada aplicação de pesquisa e contexto.

Visão geralde sugestões de pesquisa

A aplicação Sugestões de pesquisa permite que as aplicações de pesquisa exibam conclusões ou resultados de pesquisa sugeridos para os usuários conforme eles inserem termos em um campo de pesquisa.

As sugestões de pesquisa salvam os termos de consulta e os resultados das pesquisas do usuário. Um script Criar sugestões de pesquisa é executado periodicamente nesses dados salvos para gerar sugestões de preenchimento automático para Pesquisa com IA e sugestões de pesquisa para pesquisa de texto do Zing. O script Sugestões de pesquisa de remoção é executado periodicamente para remover sugestões de baixa relevância.

Os administradores podem limitar a idade dos dados de pesquisa salvos usados para gerar sugestões. Eles também podem configurar sugestões específicas para impedir que sejam exibidas para os usuários da aplicação de pesquisa.

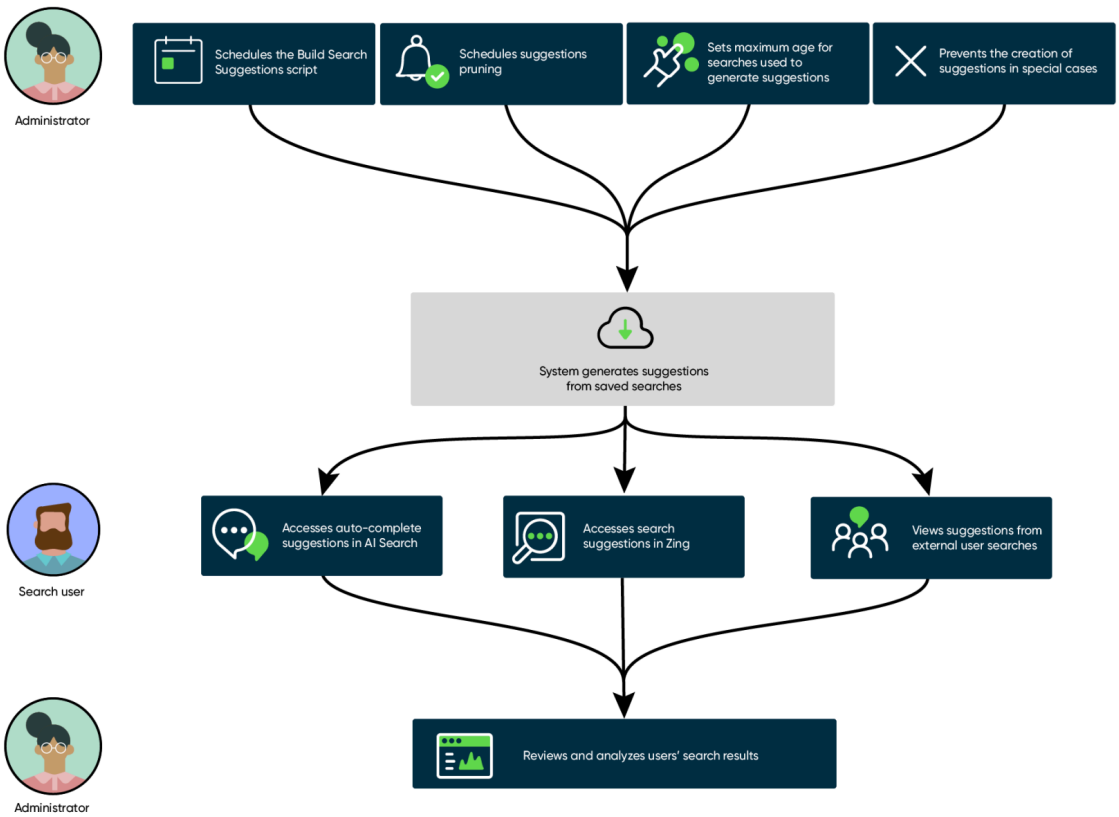
Tradução automática

© 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.

Fluxo de trabalhode sugestões de pesquisa

Neste infográfico, veja uma amostra de fluxo de trabalho de como diferentes usuários em uma organização configuram e usam sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa com a aplicação Sugestões de pesquisa.

Configurar e usar Sugestões de pesquisa



Neste fluxo de trabalho de sugestões de pesquisa:

1. ○ Os administradores definem as configurações de Sugestões de pesquisa, incluindo a programação de scripts e restrições nos resultados de pesquisa salvos que o sistema usa para criar sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa.
   ○ O sistema salva os resultados da pesquisa dos usuários e os usa para gerar novas sugestões de preenchimento automático e de pesquisa.
2. ○ Usuários de pesquisa exibem e selecionam sugestões de preenchimento automático geradas em aplicações Pesquisa com IA.
   ○ Os usuários de pesquisa exibem e selecionam as sugestões de pesquisa geradas no Zing.
   ○ Usuários convidados não autenticados acessam e revisam a lista de sugestões geradas, criadas a partir de pesquisas de usuários externos.
3. Os administradores revisam e analisam os resultados da pesquisa salvos para melhorar a compreensão de como os usuários interagem com as sugestões geradas, permitindo um ajuste mais eficaz das configurações de sugestões 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.

Benefíciosdas sugestões de pesquisa

Benefício	Recurso	Usuários
Exiba e selecione sugestões de preenchimento automático relevantes ao pesquisar em aplicações Pesquisa com IA.	Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações	Pesquisa com IA usuários
Exiba e selecione sugestões de pesquisa relevantes ao pesquisar com o mecanismo de pesquisa de texto Zing.	O Zing exibe sugestões de pesquisa conforme os usuários inserem termos de pesquisa	Usuários de pesquisa do Zing
Veja a lista de sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa criadas a partir de pesquisas de usuários externos.	Use a GraphQL REST API para exibir sugestões criadas a partir de pesquisas de usuários externos	Usuário convidado não autenticado
Controle o tempo de geração de sugestões configurando a frequência com que o sistema cria sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa a partir de cadeias de caracteres de pesquisa do usuário.	Programar o script Criar sugestões de pesquisa	Administrador
Melhore a relevância da sugestão configurando a frequência com que o sistema remove as sugestões de preenchimento automático e de pesquisa menos relevantes da tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion].	Programar remoção de sugestão	Administrador
Aumente a atualização das sugestões usando somente os registros de evento de pesquisa mais recentes para criar sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa.	Definir idade máxima para pesquisas usadas na geração de sugestões	Administrador
Impeça a criação de sugestões de preenchimento automático e de pesquisa indesejadas.	Impeça a criação de sugestões em casos especiais	Administrador
Entenda como os usuários interagem com a pesquisa analisando os dados das tabelas de sugestões de pesquisa.	Analisar a relevância da pesquisa	Administrador

Configurando sugestões de pesquisa

Você pode definir as configurações de Sugestões de pesquisa para controlar a criação de sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa em sua instância.

Visão geral da configuração

Tarefa	Descrição
Programar o script Criar sugestões de pesquisa	Especifique a frequência e a que horas o sistema gera sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa a partir de cadeias de caracteres de pesquisa armazenadas. Por padrão, esta tarefa é executada diariamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
Programar remoção de sugestão	Especifique com que frequência e a que horas o sistema remove as sugestões com classificação mais baixa para limitar a tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] a 500.000 sugestões. Por padrão, esta tarefa é executada semanalmente.
Definir idade máxima para pesquisas usadas na geração de sugestões	Especifique a idade máxima das cadeias de caracteres de pesquisa que o sistema considera ao criar sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa. Por padrão, o sistema gera somente sugestões usando cadeias de caracteres de pesquisa dos últimos 180 dias.
Impeça a criação de sugestões em casos especiais	Desabilite a geração de sugestões de cadeias de caracteres de pesquisa específicas para impedir que termos inúteis apareçam em sugestões ou para impedir a divulgação de informações pessoais ou seguras. Como parte desta tarefa, você pode testar padrões de expressão regular nas entradas da Regra da lista de exclusões de sugestões de pesquisa.

Programar o script Criar sugestões de pesquisa

Especifique quando executar o script que cria sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa a partir de cadeias de caracteres de pesquisa do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As sugestões de pesquisa armazenam as cadeias de caracteres de pesquisa inseridas pelos usuários na tabela Evento de pesquisa [sys_search_event]. O script *`Build Search Suggestions`* transforma essas cadeias de caracteres de pesquisa em sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa e as armazena na tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion].

Por padrão, este script é executado diariamente. Você pode personalizar a frequência e o horário em que o script é executado. A frequência com que você executa o script depende da frequência com que você deseja atualizar as sugestões para os usuários. Quando você executa o script pode depender de considerações de desempenho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados** e selecione **Criar sugestões de pesquisa**.
2. No formulário Execução de pesquisa programada, edite a frequência de execução do script no campo **Executar**.
3. Edite a hora em que o script é executado no campo **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.

4. Selecione **Atualizar**.
5. **Opcional:** Selecione **Executar agora** para executar o script imediatamente.

Programar remoção de sugestão

As sugestões de pesquisa limitam o número de sugestões de preenchimento automático e de pesquisa armazenadas na tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] a 500.000. Um trabalho de remoção periódica remove as sugestões menos relevantes e aumenta a relevância geral das sugestões.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o trabalho de remoção é executado uma vez por semana e limita a tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] a 500.000 sugestões. Quando a tabela atinge esse limite, o trabalho de remoção remove as sugestões de preenchimento automático com classificação mais baixa e as sugestões de pesquisa para manter o número máximo de sugestões em 500.000. Remover as sugestões menos relevantes melhora a relevância das sugestões.

A frequência com que você executa o trabalho de remoção pode depender da frequência com que você gera sugestões da tabela Sugestão de pesquisae da rapidez com que a tabela excede 500.000 sugestões.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o trabalho **Sugestões de pesquisa** de remoção.
3. No formulário Execução programada de script, edite os seguintes campos.

Campo	Descrição
Executar	Frequência de execução do trabalho de remoção. Para executar o trabalho manualmente, selecione **Sob demanda** e selecione **Executar agora**.
Dia	Dia da semana para executar o trabalho de remoção.
Fuso horário	Fuso horário a ser usado ao interpretar o valor do campo **Hora**.
Hora	Hora do dia para executar o trabalho de remoção. Especifique horas (00–23), minutos (00–59) e segundos (00–59).
Intervalo de repetição	Intervalo entre as execuções do trabalho de remoção quando **Executar** estiver definido como `Periodically`. Especifique dias (01 a 07, em que 01 é domingo), horas (00 a 23), minutos (00 a 59) e segundos (00 a 59).
Condicional	Script a ser executado ao executar o trabalho de remoção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campos no formulário mudam com a escolha do valor **Executar**.

4. Selecione **Atualizar**.

Definir idade máxima para pesquisas usadas na geração de sugestões

Defina o parâmetro Limpeza automática para limitar a idade das cadeias de caracteres de pesquisa usadas para criar sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela Evento de pesquisa [sys_search_event] contém todas as cadeias de caracteres usadas nas pesquisas. Os scripts usam essa tabela para gerar análises de pesquisa, sugestões de pesquisa e sugestões de preenchimento automático. Uma propriedade do sistema define a idade máxima dos registros preservados na tabela. O padrão é 180 dias, mas você pode alterar esse número para preservar os eventos de pesquisa por uma duração menor ou maior. Durações mais longas aumentam o tamanho da tabela e seu consumo de disco.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Limpeza automática [sys_auto_flush].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `sys_auto_flush.list`.
   c. Pressione Enter.
2. Pesquise em `*search` e edite o registro **sys_search_event**.
3. No formulário Limpeza automática, edite o valor **Idade em segundos**.
   O padrão é 15.552.000 segundos, que é de 180 dias.

Impeça a criação de sugestões em casos especiais

Desabilite a geração de sugestões de cadeias de caracteres de pesquisa específicas para impedir que termos inúteis apareçam em sugestões ou para impedir a divulgação de informações pessoais ou seguras.

Antes de Iniciar
Verifique se você está familiarizado com a sintaxe de padrão de expressão regular do Java. Para saber mais sobre a sintaxe de padrão de expressão regular, consulte o Javadoc da classe java.regex.util.Pattern .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Sugestões de pesquisa gera sugestões de preenchimento automático e de pesquisa a partir das cadeias de caracteres de pesquisa que os usuários inserem. Você pode não desejar criar sugestões de todas as cadeias de caracteres de pesquisa. Você pode impedir a geração de sugestões usando uma das seguintes aproximações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exclua palavras ou padrões de expressão regular de sugestões de preenchimento automático e de pesquisa.

  Por exemplo, um usuário pode pesquisar em KB2938272. Esta cadeia de caracteres de pesquisa é muito opaca para fornecer uma sugestão significativa. Ou alguém pode inserir um número de previdência social ou número de telefone como cadeias de caracteres de pesquisa que não devem ser exibidas como sugestões para mais ninguém. Portanto, você pode excluir todas as cadeias de caracteres de pesquisa que contêm vários números. Da mesma forma, se alguém usar um expletivo em uma cadeia de caracteres de pesquisa, talvez você não queira exibir essa palavra em sugestões. A tabela Lista de exclusões de sugestões de pesquisa [sys_search_suggestion_blacklist] contém a lista de palavras excluídas.

- Atribua funções aos usuários que impedem a geração de sugestões de suas cadeias de caracteres de pesquisa.

  Pode haver indivíduos cujas pesquisas não devam aparecer nas sugestões de pesquisa ou de preenchimento automático por motivos de privacidade ou segurança. Para impedir que as pesquisas gerem sugestões, atribua a ele a função execution_exempt. Esta função é desnecessária na maioria das situações. As sugestões de pesquisa nunca mostram quem realizou a pesquisa inicial. Para impedir que as pessoas vejam sugestões de preenchimento automático e de pesquisa, atribua a elas a função can_read_suggestions.

As sugestões de pesquisa vêm com uma tabela de palavras excluídas e padrões de expressão regular nestes idiomas:

- Chinês
- Tcheco
- Holandês
- Finlandês
- Francês
- Alemão
- Hebraico
- Húngaro
- Italiano
- Japonês
- Norueguês
- Polonês
- Português
- Russo
- Espanhol
- Sueco
- Tailandês
- Turco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a exibição de lista da tabela Lista de exclusões de sugestões de pesquisa [sys_search_suggestion_blacklist].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. Insira `sys_search_suggestion_blacklist.list` no filtro de navegação.
   c. Pressione Enter.
2. Para ativar ou desativar um padrão de palavra ou expressão regular:
   a. Selecione o termo na lista que você deseja ativar ou desativar.
   b. No formulário Lista de exclusões de sugestão de pesquisa que é exibido, selecione ou desmarque a opção **Ativo**.
3. Para adicionar uma nova palavra excluída ou padrão de expressão regular:
   a. Selecione **Novo**.
   b. No formulário Lista de exclusões de sugestão de pesquisa, preencha os campos.

Formulário Lista de exclusões de sugestão de pesquisa

Campo	Descrição
Frase	Padrão de palavra ou expressão regular a ser excluído.
Idioma	O idioma em que a palavra excluída está. Use o código ISO 639-1 para o idioma, como "en" para inglês. Como os padrões de expressão regular funcionam para todos os idiomas, as sugestões de pesquisa ignoram este campo para padrões de expressão regular.
Descrição	Explicação do motivo pelo qual você excluiu a palavra ou o padrão de expressão regular se não for obvio. Este campo é especialmente importante para padrões de expressão regular.
Ativo	Opção para remover a palavra excluída ou o padrão de expressão regular das sugestões.
Tipo	Opção que especifica se o campo **Frase** representa uma palavra ou um padrão de expressão regular.

Nota:
Se você usar padrões de expressão regular, verifique se eles excluem as palavras desejadas. Para obter mais informações, consulte Testar padrões de expressão regular em entradas da Regra da lista de exclusões de sugestões de pesquisa.

4. Para atribuir a alguém uma função que a impeça de ver sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa, ou para impedir que suas cadeias de caracteres de pesquisa se tornem sugestões:
   a. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários** e selecione o nome de um usuário.
   b. Na lista relacionada "Funções", selecione **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Para impedir que um usuário veja sugestões de preenchimento automático e de pesquisa, mova **cant_read_suggestions** da coluna Coleções para a coluna Lista de funções e selecione **Salvar**.

d. Para impedir que as cadeias de caracteres de pesquisa de um usuário gerem sugestões de preenchimento automático e de pesquisa, mova **sugestão_exempt** da coluna Coleções para a coluna Lista de funções e selecione **Salvar**.

Testar padrões de expressão regular em entradas da Regra da lista de exclusões de sugestões de pesquisa

Os padrões de expressão regular são avançados e geralmente exigem edição para obter o comportamento correto. Ao usar padrões de expressão regular para excluir cadeias de caracteres de pesquisa, teste os padrões completamente para não obter resultados não intencionais.

Antes de Iniciar

Verifique se você está familiarizado com a sintaxe de padrão de expressão regular do Java. Para saber mais sobre a sintaxe de padrão de expressão regular, consulte o Javadoc da classe java.regex.util.Pattern .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Regra da lista de exclusões e Relações de sugestão de pesquisa [m2m_blacklist_search_suggestion] lista as sugestões eliminadas da tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] por entradas na tabela Lista de exclusões de sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion_blacklist.

Procedimento

1. No navegador, navegue até https://<instance name> .service-now.com/ m2m_blacklist_search_suggestion_list .
   Uma lista de palavras excluídas das sugestões de pesquisa aparece na regra da lista de exclusões e na tabela Relações de sugestão de pesquisa. A coluna Sugestão mostra a cadeia de caracteres de pesquisa que foi eliminada na criação de sugestões.
2. Adicione um padrão de expressão regular à tabela da lista de exclusões.
   Para obter mais informações, consulte Impedir sugestões em casos especiais.
3. Em um campo de pesquisa, por exemplo, no ServiceNow® Portal de serviços, insira palavras que atendam ao padrão de expressão regular.
4. Execute o script que cria as sugestões de pesquisa.
   Para obter mais informações, consulte Programar o script Criar sugestões de pesquisa. Selecione **Executar agora** para executar o script imediatamente.
5. Na tabela m2m_blacklist_search_suggestion_list, selecione o ícone de menu (Ícone de) para o título da coluna Lista de exclusões e selecione **Agrupar por lista de exclusões** para ver os padrões de expressão regular e o que eles eliminaram.
6. Revise as sugestões na tabela para ver se os padrões de expressão regular removeram as sugestões que deveriam ter e não mais.
7. Na tabela sys_search_suggestion_blacklist, defina o campo **Ativo** de um padrão de expressão regular excluído como **falso**e execute o script Criar sugestões de pesquisa novamente para garantir que somente as sugestões excluídas foram removidas.
8. Revise os padrões de expressão regular, se necessário, e repita o procedimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando sugestões de pesquisa

As aplicações de pesquisa exibem sugestões de preenchimento automático e de pesquisa conforme você digita nos campos de pesquisa. Os administradores podem analisar os dados das tabelas de sugestões de pesquisa para saber como os usuários interagem com a pesquisa. Usuários convidados podem exibir sugestões criadas a partir de pesquisas de usuários externos com registro automático.

Como usar sugestões de pesquisa no Pesquisa com IA

Pesquisa com IA As aplicações exibem sugestões de preenchimento automático criadas pelo script Criar sugestões de pesquisa. As sugestões de preenchimento automático aparecem conforme você insere termos no campo de pesquisa da aplicação. Você pode selecionar uma sugestão de preenchimento automático para aceitá-la como sua consulta de pesquisa.

Para saber mais sobre o uso e a configuração da sugestão de preenchimento automático em aplicações Pesquisa com IA, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

Uso de sugestões de pesquisa na indexação de texto e no mecanismo de pesquisa do Zing

O Zing exibe sugestões de pesquisa criadas pelo script Criar sugestões de pesquisa. As sugestões de pesquisa aparecem conforme você insere termos no campo de pesquisa do Zing. Você pode selecionar uma sugestão de pesquisa para aceitá-la como sua pesquisa.

Para obter mais detalhes sobre como as sugestões de pesquisa aparecem no Zing, consulte O Zing exibe sugestões de pesquisa conforme os usuários inserem termos de pesquisa.

Analisar a relevância da pesquisa

Analise os dados das tabelas Sugestões de pesquisa para entender como os usuários interagem com a pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As sugestões de pesquisa usam as seguintes tabelas:

- Evento de pesquisa [sys_search_event]: armazena todas as cadeias de caracteres de pesquisa e os resultados da pesquisa.
- Evento de origem de pesquisa [sys_search_source_event]: armazena cadeias de caracteres de pesquisa e resultados de pesquisa e os vincula a uma fonte de dados, por exemplo, a sugestão veio da tabela da base de conhecimento em vez da tabela do catálogo.
- Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion]: armazena sugestões de pesquisa.

Para obter detalhes sobre as tabelas Sugestões de pesquisa, consulte Tabelas de sugestões de pesquisa.

Procedimento

1. Exiba a tabela Evento de pesquisa [sys_search_event] navegando em seu navegador até https://<instance name> .service-now.com/sys_search_event_list.do .
2. Encontre consultas de pesquisa com valores de coluna de **resultadosfalso**.
   Um valor falso significa que alguém pesquisou, mas não obteve resultados de pesquisa. Você pode optar por criar informações, como um artigo de conhecimento, para fornecer resultados de pesquisa no futuro, criar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sinônimos para as palavras de pesquisa que exibiriam um resultado de pesquisa ou não fornecer informações se a pergunta for irrelevante.

3. Faça a média dos números na coluna Classificação de **clique**.
   Clique em classificar para mostrar o resultado da pesquisa selecionado. Se você clicar no primeiro resultado na lista de resultados da pesquisa, o valor de classificação de clique será 1. Se você clicar no 6º resultado listado, o valor de classificação de clique será 6. Se você clicar em vários resultados de pesquisa, a classificação de clique será o valor de listagem mais alto . Por exemplo, se você clicar no primeiro resultado, retornar à página de pesquisa e clicar no 6º resultado, retornar à página de pesquisa, clicar no 4º resultado e encontrar uma resposta, a classificação de clique será 6 (não 4). Uma classificação de clique de 0 significa que você não selecionou nenhum resultado de pesquisa ou que selecionou um cartão de resposta de resultado do Genius em Pesquisa com IA. Valores de classificação de cliques positivos mais baixos indicam que os principais resultados da pesquisa são os mais relevantes, portanto, o objetivo é reduzir o valor médio desse campo.
4. Determine a taxa de cliques dividindo o número de registros em que a classificação de cliques não é zero pelo número total de registros.

   Números de taxa de cliques mais altos são melhores. A taxa de cliques é um bom indicador da frequência com que os usuários encontram resultados relevantes, mas não revela quanto esforço foi necessário para encontrar esses resultados. É aqui que entra a classificação de cliques. A classificação de cliques descreve quanto esforço foi necessário para o usuário encontrar o que ele percebeu ser um resultado relevante.

5. Faça a média dos números na coluna **Refinamentos**.
   Refinamento é o número de ações que um usuário realizou para reduzir o número de resultados da pesquisa. As ações incluem classificação e filtragem. Mais refinamentos significam mais esforço para encontrar resultados de pesquisa relevantes, portanto, números menores são melhores.
6. Exiba a tabela Evento de origem de pesquisa [sys_search_source_event] navegando em seu navegador até https://<instance name> .service-now.com/sys_search_source_event_list.do .
7. Encontre consultas de pesquisa com valores de coluna de **resultadosfalso**.
   Falso significa que alguém pesquisou, mas não obteve resultados de pesquisa de uma tabela de origem específica, por exemplo, a tabela Base de conhecimento. Você pode optar por criar informações, como um artigo de conhecimento, na origem para fornecer resultados de pesquisa no futuro, criar sinônimos para as palavras de pesquisa que exibiriam um resultado de pesquisa nessa tabela de origem ou não fornecer informações se a pergunta for irrelevante .

Use a GraphQL REST API para exibir sugestões criadas a partir de pesquisas de usuários externos

Envie uma solicitação ao endpoint da GraphQL REST API para recuperar sugestões de pesquisa criadas a partir de pesquisas por usuários externos com registro automático. Este endpoint permite o acesso por usuários convidados não autenticados.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que as seguintes condições sejam atendidas em sua instância:

- O plug-in Domain Separation não está ativado. Para obter detalhes sobre este plug-in, consulte Plug-in Domain Separation .
- O plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) está ativado. Para saber mais sobre este plug-in, consulte Funções explícitas .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 externos com a função snc_external enviaram pesquisas em aplicações de pesquisa que geram sugestões de pesquisa, como ServiceNow® Portal de serviços, Now Mobileou ServiceNow® Virtual Agent.
- A propriedade do sistema *glide.search.suggestions.allow_guest_user* está definida como **verdadeiro**. Para obter detalhes sobre como definir um valor de propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

Obtenha o sys_id da aplicação de pesquisa para o qual você deseja recuperar sugestões de pesquisa de usuário externo.

Nota:
Usuários com as funções search_application_admin, agent_workspace_user ou workspace_user podem obter esse sys_id copiando-o do registro da aplicação de pesquisa na tabela Configuração da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config].

Baixe um cliente GraphQL de terceiros, como o cliente GraphiQL, Insomnia ou Postman.

Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Sugestões de pesquisa cria sugestões para pesquisas realizadas por usuários externos com registro automático. Quando a propriedade do sistema *glide.search.suggestions.allow_guest_user* é definida como **verdadeiro**, os usuários convidados não autenticados podem acessar o endpoint da GraphQL REST API da sua instância para recuperar sugestões de pesquisa de usuário externo para uma aplicação de pesquisa.

Nenhuma autenticação é necessária ou imposta para este endpoint da GraphQL REST API.

Nota:
Usuários convidados não autenticados só podem recuperar sugestões de pesquisa do domínio global. Se a separação de domínio estiver habilitada em sua instância, os usuários convidados não poderão recuperar sugestões de pesquisa.

Procedimento

1. No cliente GraphQL de terceiros, configure uma nova solicitação que usa o método HTTP POST.
2. Defina o endpoint da solicitação como o endpoint da REST API da GraphQL para sua instância, https://<instance name> .service-now.com/api/now/graphql .
3. Defina o corpo da solicitação como a seguinte consulta GraphQL, substituindo<search_application_sys_id> com o sys_id da aplicação de pesquisa para o qual você deseja recuperar sugestões de pesquisa de usuário externo:

```
{
 GlideSearch_Query {
  suggestions(searchContextConfigId: "<search_application_sys_id>", searchTerm: "") {
   term
   data {
    name
    records {
     type
     columns {
      label
      fieldName
      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.

```
        displayValue
       }
      }
     }
    }
   }
  }
}
```

Resultado

O sistema retorna sugestões de pesquisa de pesquisas de aplicação por usuários externos com registro automático como um objeto JSON, conforme mostrado neste exemplo:

```
{
 "data": {
  "GlideSearch_Query": {
   "suggestions": {
    "term": "",
    "data": [
     {
      "records": [
       {
        "type": "POPULAR_QUERY",
        "columns": [
         {
          "label": "name",
          "displayValue": "automatic replies",
          "value": "automatic replies",
          "fieldName": "name"
         }
        ]
       },
       {
        "type": "POPULAR_QUERY",
        "columns": [
         {
          "label": "name",
          "displayValue": "contact group",
          "value": "contact group",
          "fieldName": "name"
         }
        ]
       },
       {
        "type": "POPULAR_QUERY",
        "columns": [
         {
          "label": "name",
          "displayValue": "tablet",
          "value": "tablet",
          "fieldName": "name"
         }
        ]
       },
       {
        "type": "POPULAR_QUERY",
        "columns": [
         {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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": "name",
            "displayValue": "laptop",
            "value": "laptop",
            "fieldName": "name"
          }
        ]
      },
      {
        "type": "POPULAR_QUERY",
        "columns": [
          {
            "label": "name",
            "displayValue": "new email account",
            "value": "new email account",
            "fieldName": "name"
          }
        ]
      }
    ],
    "name": "Popular searches"
  }
 ]
 }
 }
}
```


Referência de sugestões de pesquisa

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre componentes e comportamento de separação de domínio para sugestões de pesquisa.

Instalado com Sugestões de pesquisa

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Search Suggestions, incluindo tabelas, funções de usuário e trabalhos programados.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Pesquisador bloqueado de sugestões de pesquisa [cannot_read_suggestions]	Não vê as sugestões de pesquisa ou de preenchimento automático exibidas ao pesquisar.	Nenhum(a)
Pesquisador isento de sugestões de pesquisa [suggestion_exempt]	Envia pesquisas que o sistema ignora ao gerar sugestões de pesquisa ou preenchimento automático.	Nenhum(a)

Para obter mais detalhes sobre como restringir a geração de sugestões de pesquisa, consulte Impeça a criação de sugestões em casos especiais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos programados instalados

Trabalho programado	Descrição
Criar sugestões de pesquisa	Converte pesquisas armazenadas na tabela Evento de pesquisa [sys_search_event] em sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa armazenadas na tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion].
Remover sugestões de pesquisa	Remove as sugestões de preenchimento automático e de pesquisa com classificação mais baixa da tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] para manter o número máximo de sugestões em 500.000.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Evento de Pesquisa [sys_search_event]	Pesquise cadeias de caracteres e detalhes sobre os resultados associados, incluindo o usuário de pesquisa, aplicação, origem de IU, sessão e idioma, e qualquer classificação de clique especificada pelo usuário e refinamentos.
Pesquisar evento por tabela de origem [sys_search_source_event]	Correlações entre cadeias de caracteres de pesquisa com resultados de pesquisa de uma tabela específica (fonte de dados). Uma pesquisa que consulta várias tabelas produz vários eventos de pesquisa por registros de origem.
Sugestão de Pesquisa [sys_search_suggestion]	sugestões de preenchimento automático e sugestões de pesquisa geradas a partir de pesquisas do usuário pelo trabalho programado Criar sugestões de pesquisa. O trabalho programado Remover sugestões de pesquisa remove as sugestões de preenchimento automático e de pesquisa com classificação mais baixa desta tabela para manter o tamanho máximo em 500.000 registros de sugestão.

Para saber mais sobre colunas individuais nessas tabelas, consulte Tabelas de sugestões de pesquisa.

Tabelas de sugestões de pesquisa

Sugestões de pesquisa usa tabelas para gerar e rastrear sugestões de pesquisa relevantes. Você pode revisar os dados dessas tabelas para obter informações sobre as sugestões de pesquisa oferecidas em seu sistema.

Nota:
Como as tabelas Sugestões de pesquisa são tabelas do sistema, elas são excluídas do módulo Relatórios por padrão. Para saber mais sobre como habilitar relatórios em tabelas do sistema, consulte Relatórios em tabelas 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.

Pesquisar tabela de eventos

A tabela Evento de pesquisa [sys_search_event] armazena cadeias de caracteres de pesquisa e seus resultados de pesquisa.

Tabela sys_search_event

Coluna	Descrição
Consulta de pesquisa	Cadeia de caracteres de pesquisa que o usuário inseriu.
Tem resultados	Valor booliano que especifica se a pesquisa retornou (verdadeiro) ou não (falso) resultados. Para todos os valores falsos, considere adicionar informações para que a mesma pesquisa retorne sugestões no futuro.
Classificação de cliques	Clique em classificar para mostrar o resultado da pesquisa selecionado. Se você clicar no primeiro resultado na lista de resultados da pesquisa, o valor de classificação de clique será 1. Se você clicar no 6º resultado listado, o valor de classificação de clique será 6. Se você clicar em vários resultados de pesquisa, a classificação de clique será o valor de listagem mais alto . Por exemplo, se você clicar no primeiro resultado, retornar à página de pesquisa e clicar no 6º resultado, retornar à página de pesquisa, clicar no 4º resultado e encontrar uma resposta, a classificação de clique será 6 (não 4). Uma classificação de clique de 0 significa que você não selecionou nenhum resultado de pesquisa ou que selecionou um cartão de resposta de resultado do Genius em Pesquisa com IA. Valores de classificação de cliques positivos mais baixos indicam que os principais resultados da pesquisa são os mais relevantes, portanto, o objetivo é reduzir o valor médio desse campo.
Usuário	Usuário que realizou a pesquisa.
ID da aplicação	Aplicação em que o recurso de pesquisa foi usado, por exemplo, você fez uma pesquisa no Portal de serviços. Consulte **Origem da IU**.
Idioma	Idioma da consulta. A pesquisa retorna somente resultados que estão no mesmo idioma da consulta de pesquisa.
Refinamentos	Número de ações que você realizou para reduzir o número de resultados da pesquisa. As ações incluem classificação e filtragem. O objetivo é reduzir esse número.
Origem da IU	Tela específica (celular) ou página (portal) de onde veio a consulta de pesquisa. Consulte **ID da aplicação**.
Sessão	ID da sessão, que especifica quando a pesquisa aconteceu.
Perfil de Pesquisa com IA	Nome do perfil de pesquisa usado para a pesquisa. Aplicável somente a pesquisas feitas com o mecanismo Pesquisa com IA.

Pesquisar evento por tabela de origem

A tabela Evento de pesquisa por origem [sys_search_source_event] armazena registros que correlacionam cadeias de caracteres de pesquisa com resultados de uma tabela específica, aqui chamada de fonte de dados. Uma pesquisa pode consultar várias tabelas. A tabela sys_search_event lista um registro para toda a pesquisa, enquanto a tabela sys_search_source_event lista um registro para cada fonte de dados (tabela) 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.

sys_search_source_event

Coluna	Descrição
Consulta de pesquisa	Cadeia de caracteres de pesquisa que você inseriu.
Fonte	ID do sistema da fonte de dados. Por exemplo, o ID do sistema da Base de conhecimento pode ser c45067sample3c82eef3e. Sugestões de uma origem são usadas como sugestões somente para essa origem. Por exemplo, uma sugestão derivada de Portal de serviços não seria usada como uma sugestão em Now Mobile.
Tem resultados	Valor booliano que especifica se a origem forneceu (verdadeiro) ou não (falso) os resultados da pesquisa. Para todos os valores falsos, considere adicionar informações para que a mesma consulta de pesquisa retorne sugestões no futuro.
Criado em	Carimbo de data/hora da consulta de pesquisa.

Tabela de sugestões de pesquisa

A tabela Sugestão de pesquisa [sys_search_suggestion] armazena sugestões de preenchimento automático e de pesquisa. Um trabalho programado usa a tabela sys_search_event para criar o conteúdo da tabela de sugestões. Este trabalho separa as sugestões geradas por origem. As sugestões geradas a partir de pesquisas no Portal de serviços, por exemplo, são retornadas somente para outras pesquisas Portal de serviços. Essas sugestões não são retornadas para Now Mobile consultas.

sys_search_suggestion

Coluna	Descrição
ID da aplicação	Aplicação em que o recurso de pesquisa foi usado, por exemplo, você fez uma pesquisa no Portal de serviços.
Grupo de usuários	Especifica se um usuário interno ou externo gerou a consulta de pesquisa. Sugestões para usuários internos não são compartilhadas com usuários externos e vice-versa.
Idioma	Idioma da consulta. A pesquisa retorna somente sugestões que estão no mesmo idioma da consulta de pesquisa.
Pontuação	Classificação de sugestões. Quanto maior a pontuação, mais relevante é a sugestão. Depois que todas as sugestões forem retornadas para uma consulta de pesquisa, as sugestões serão classificadas por **Pontuação**, a mais alta listada primeiro. As pontuações refletem a frequência com que você selecionou uma sugestão. Uma sugestão popular indica que ela responde à consulta.
Fonte	ID do sistema da fonte de dados. Por exemplo, o ID do sistema da Base de conhecimento pode ser c45067sample3c82eef3e. Sugestões de uma origem são usadas como sugestões somente para essa origem. Por exemplo, uma sugestão derivada de Portal de serviços não seria usada como uma sugestão em Now Mobile.

Domain Separation e Sugestões de pesquisa

A separação de domínio não é compatível com a aplicação Sugestões de pesquisa. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

A separação de domínio fornece isolamento de dados completo para usuários específicos do domínio.

Como o Domain Separation funciona com as sugestões de pesquisa

Por padrão, os resultados das sugestões de pesquisa são limitados ao domínio específico do usuário conectado. As sugestões de pesquisa e preenchimento automático não são compartilhadas em domínios primários ou secundários.

Tópicos relacionados

Separação de Domínio

Pesquisar sinais

A pesquisa armazena dados de sinal das pesquisas do usuário. Os dados de sinal agregado ajudam a melhorar a relevância do resultado da pesquisa em seu sistema.

Os sinais registram detalhes das pesquisas do usuário, refinamentos de pesquisa e interações com os resultados da pesquisa.

Pesquisa com IA A relevância do aprendizado de máquina analisa os dados de sinal agregados e ajusta automaticamente a pontuação de relevância da pesquisa para refletir os padrões de comportamento do usuário. Esse ajuste ajuda a melhorar a relevância do resultado para os usuários de pesquisa.

Para saber mais sobre Pesquisa com IA relevância do aprendizado de máquina, consulte Relevância do aprendizado de máquina no Pesquisa com IA.

Pesquisar tabelas de sinal

A pesquisa usa tabelas para armazenar detalhes das pesquisas do usuário, refinamentos de pesquisa e interações com os resultados da pesquisa. Esses detalhes são chamados de sinais de pesquisa. Os dados das tabelas de sinal de pesquisa ajudam a melhorar a relevância dos resultados da pesquisa em seu sistema.

Os sinais de pesquisa se referem ao usuário, à consulta e aos dados semelhantes armazenados em colunas nas tabelas de sugestão de pesquisa. Para obter um guia para pesquisar tabelas de sugestão e suas colunas, consulte Tabelas de sugestões de pesquisa.

Nota:
Como as tabelas de sinal de pesquisa são tabelas do sistema, elas são excluídas do módulo Relatórios por padrão. Para saber mais sobre como habilitar relatórios em tabelas do sistema, consulte Relatórios em tabelas 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.

Pesquisar tabela de eventos de sinal

A tabela Pesquisar evento de sinal [sys_search_signal_event] armazena dados de sinal produzidos quando os usuários enviam uma pesquisa.

sys_search_signal_event

Coluna	Descrição
Evento de pesquisa	Referência ao registro do evento de pesquisa na tabela Evento de pesquisa [sys_search_event].
Navegador	Cadeia de caracteres do agente do navegador do usuário.
Latitude	Coordenada de latitude do local do usuário em graus decimais.
Longitude	Coordenada de longitude do local do usuário em graus decimais.
Intenções de consulta correspondentes	Lista de intenções de consulta correspondentes na consulta de pesquisa do usuário.
Resultados da primeira página	Matriz JSON de objetos na qual cada nó representa um único resultado retornado na primeira página de resultados da pesquisa. A ordem dos resultados é preservada. Cada objeto inclui o identificador de registro exclusivo (sys_id) de um resultado e a tabela em que o resultado está localizado. **Nota:** Os resultados da primeira página não são atualizados quando você refina uma pesquisa.
Tempo de resposta da pesquisa (ms)	Tempo gasto pela pesquisa, em milissegundos.
Idioma de consulta do usuário	Idioma da consulta de pesquisa do usuário.

Pesquisar tabela de evento de resultado de sinal

A tabela Evento de resultado de sinal de pesquisa [sys_search_signal_result_event] armazena dados de sinal para os resultados de pesquisa que os usuários selecionam.

sys_search_signal_result_event

Coluna	Descrição
Consulta de pesquisa	Consulta de pesquisa que levou à seleção do resultado da pesquisa.
Usuário	Usuário que selecionou o resultado da pesquisa.
DocID do Resultado	Tabela de origem e nomes de registro para o resultado da pesquisa selecionado.
Descrição	Descrição resumida do resultado da pesquisa 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.

sys_search_signal_result_event

Coluna	Descrição
Tabela de origem	Tabela de origem para o resultado da pesquisa selecionado.
DocID de Pesquisa de IA	Nome da tabela de origem e sys_id de registro para o resultado da pesquisa selecionado.
Tipo de Resultado	Tipo de resultado da pesquisa selecionado. Por exemplo, `REGULAR` para um resultado de pesquisa normal ou `GENIUS` para um cartão de resposta de resultado do Genius.
Pesquisar evento de sinal	Referência ao registro para a pesquisa na tabela Pesquisar evento de sinal [sys_search_signal_event].
Número	Número de registro do resultado da pesquisa selecionado.
Domínio	Domínio ao qual o resultado da pesquisa selecionado pertence.
Usar como sugestões	Opção que indica se Pesquisa com IA usa esta seleção de resultado ao calcular sugestões de preenchimento automático. Para obter mais detalhes, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações
URL de Origem	URL do resultado da pesquisa selecionado.
Dados da ação	Matriz JSON de objetos que representam a ação de seleção do resultado da pesquisa.

Pesquisar tabela de ação de evento de resultado de sinal

A tabela Ação de evento de resultado de sinal de pesquisa [sys_search_signal_result_event_action] armazena dados de sinal para interações do usuário com resultados de pesquisa.

sys_search_signal_result_event_action

Coluna	Descrição
Tipo de Sinal	O tipo de sinal de interação do usuário registrado para o resultado da pesquisa. Por exemplo, `CLICK` indica que o usuário selecionou um resultado de pesquisa.
Valor de Sinal	O valor do sinal de interação do usuário. Por exemplo, quando o tipo de sinal é `CLICK`, o valor do sinal é o índice numérico do resultado da pesquisa que o usuário selecionou.
Pesquisar evento de resultado de sinal	Referência ao registro do resultado da pesquisa na tabela Evento de resultado de sinal de pesquisa [sys_search_signal_result_event].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar tabela de evento de consulta de preenchimento automático

A tabela Evento de consulta de preenchimento automático de pesquisa [sys_search_autocomplete_query_event] armazena dados de sinal para sugestões de preenchimento automático que os usuários selecionam no campo de entrada de pesquisa.

sys_search_autocomplete_query_event

Coluna	Descrição
Consulta selecionada	A consulta sugerida de preenchimento automático que o usuário selecionou no campo de entrada de pesquisa.
Clique em Índice	O índice numérico da sugestão de preenchimento automático que o usuário selecionou no campo de entrada de pesquisa.
Latitude	Coordenada de latitude do local do usuário em graus decimais.
Longitude	Coordenada de longitude do local do usuário em graus decimais.
Perfil de pesquisa	Referência ao perfil de pesquisa usado para a consulta de pesquisa.

Tabela de ação de evento de resultado do Genius

A tabela Ação de evento de resultado do Genius [sys_search_genius_result_event_action] armazena dados de sinal para interações do usuário com cartões de resposta de resultado do Genius.

sys_search_genius_result_event_action

Coluna	Descrição
Id de Ação	O identificador deste sinal de ação de evento de resultado do Genius.
Tipo de ação	O tipo de ação realizada no cartão de resposta do Genius Result.
Valor de ação	O valor, se houver, para a ação realizada no cartão de resposta do Genius Result.
Intenções de resultado do Genius correspondentes	Lista de NLU intenções de modelo correspondentes à ação realizada no cartão de resposta do Genius Result. **Nota:** Este campo só é preenchido para configurações de resultado do Genius com gatilhos NLU.
Tipo de cartão	O tipo de cartão de resposta de resultado do Genius com o qual o usuário interagiu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sys_search_genius_result_event_action

Coluna	Descrição
Pesquisar evento de resultado de sinal	Referência ao registro do cartão de resposta do resultado do Genius na tabela Evento de resultado de sinal de pesquisa [sys_search_signal_result_event].

Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing

Indexe e pesquise dados de registro por tabela.

O ServiceNow® Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing é o mecanismo de pesquisa padrão usado para pesquisar dados de registro Now Platform®. Seu mecanismo é criado inteiramente com o código ServiceNow e implementado no modelo relacional.

O índice de pesquisa de texto do Zing é dividido em vários fragmentos de banco de dados para consulta paralela. Sua lógica de mecanismo de pesquisa produz resultados rápidos e enfatiza a pontuação de relevância. As pontuações de relevância incluem ponderação de frequência e proximidade. As pontuações também incluem ponderação para campos indexados específicos, como título, descrição resumida e metadados.

O Zing fornece sugestões de pesquisa com digitação antecipada e **Você quis dizer:** sugestões de pesquisa global.

Administradores e usuários com a função ts_admin podem definir as seguintes configurações de pesquisa de texto do Zing:

- correspondência de relevância
- pesos do campo de relevância para cada tabela indexada
- palavras irrelevantes globais
- palavras irrelevantes para cada índice
- dicionários de sinônimos para cada tabela
- tabelas com indexação de anexo

Explorar • Washington DC • Recursos do Pesquisar administração • Recursos do mecanismo de pesquisa e indexação de texto do Zing	Configurar • Definir propriedades globais de pesquisa de texto • O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa • O Zing pode expandir os resultados da pesquisa com sinônimos	Administrar • Palavras de índices do Zing • A pesquisa global encontra registros de várias tabelas • A pesquisa de lista encontra registros da tabela atual
Usar	Desenvolver	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.

• Os operadores boolianos permitem resultados de pesquisa condicional • Aspas permitem pesquisas de frase exata • Os caracteres curinga permitem pesquisar padrões e variações	• Desenvolver treinamento • Desenvolver documentação • Crie dicionários de sinônimos	• Faça ou responda perguntas no fórum da plataforma • Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos • Contato Suporte e atendimento ao cliente

Recursos do mecanismo de pesquisa e indexação de texto do Zing

Habilitar e configurar recursos Indexação de texto e mecanismo de pesquisa do Zing.

Recurso	Descrição	Principais tarefas	Estado
Palavras de índices do Zing	Indexe documentos dividindo-os em palavras. Dependendo dos idiomas compatíveis com sua instância, uma palavra pode ser um único caractere, como um pictograma chinês ou japonês, ou uma sequência de caracteres separados por espaços, como nos idiomas Latim, Árabe e Pinyin.	• Configurar uma tabela para indexação e pesquisa • Gerar novamente um índice de texto para uma tabela • Configurar tabelas para usar o tokenizador japonês	Ativo
O Zing calcula pontuações de documento usando três componentes	Calcule pontuações de documento com base na frequência, sequência e peso dos termos de pesquisa no documento.	• Pontuar termos de pesquisa por frequência inversa de documento (IDF) • Definir o peso relativo de um campo	Ativo
A pesquisa global encontra registros de várias tabelas	Pesquise vários tipos de registro em um único campo de pesquisa.	• Adicionar um grupo de pesquisa para IU principal • Configurar uma	Ativo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recurso	Descrição	Principais tarefas	Estado
		tabela para indexação e pesquisa	
Página de resultados de pesquisa em IU principal e UI15	Exiba resultados de pesquisa de texto global para cada tabela conforme o Zing os gera.	• Adicionar um grupo de pesquisa para IU principal • Reverter para a IU de pesquisa global legada	Ativo
A pesquisa de lista encontra registros da tabela atual	Pesquisar registros em uma exibição de lista de tabela.	• Configurar uma tabela para indexação e pesquisa • Gerar novamente um índice de texto para uma tabela	Ativo
O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa	Pesquise conteúdo de anexos em tabelas indexadas. Exibir anexos para resultados de pesquisa da tabela Knowledge [kb_knowledge].	• Indexar anexos em uma tabela • Configurar uma tabela para indexação e pesquisa	Ativo
O Zing remove palavras irrelevantes das consultas	Remova palavras comuns de consultas de pesquisa que não produzem resultados significativos.	• Configurar uma palavra irrelevante global • Configurar uma palavra irrelevante específica da tabela	Ativo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recurso	Descrição	Principais tarefas	Estado
O Zing corresponde a palavras derivadas com truncamento	Converta qualquer palavra-chave de pesquisa de vários caracteres em sua forma de tronco para encontrar versões derivadas da palavra.	• Propriedades de localização do sistema • Ativação de um idioma	Ativo
O Zing pode expandir os resultados da pesquisa com sinônimos	Expanda os resultados da pesquisa para incluir termos de pesquisa adicionais. Requer configuração antes do uso	• Habilitar sinônimos de pesquisa • Crie dicionários de sinônimos	Inativo

Opções de pesquisa disponíveis

O Zing oferece aos usuários várias interfaces de pesquisa e operadores de pesquisa para conduzir pesquisas de texto.

Interfaces de pesquisa disponíveis

Interface de pesquisa	Descrição
Pesquisa global	Localizar registros em várias tabelas usando o campo de pesquisa global no Next Experience Navegação unificada .
Pesquisar uma lista	Localizar registros em uma lista; pesquisar em um campo específico (Ir para), em todos os campos (Pesquisar) ou em uma coluna específica.
Base de conhecimento	Localizar artigos de conhecimento.
Feed de atividades	Filtre, pesquise ou classifique mensagens no Live Feed.
Páginas de IU	Crie uma página de IU personalizada para pesquisar registros em uma tabela.

Operadores de pesquisa disponíveis

Operador de pesquisa	Descrição
Operadores boolianos	Crie pesquisas complexas usando os operadores boolianos AND, OR e NOT em pesquisas de texto globais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores de pesquisa disponíveis

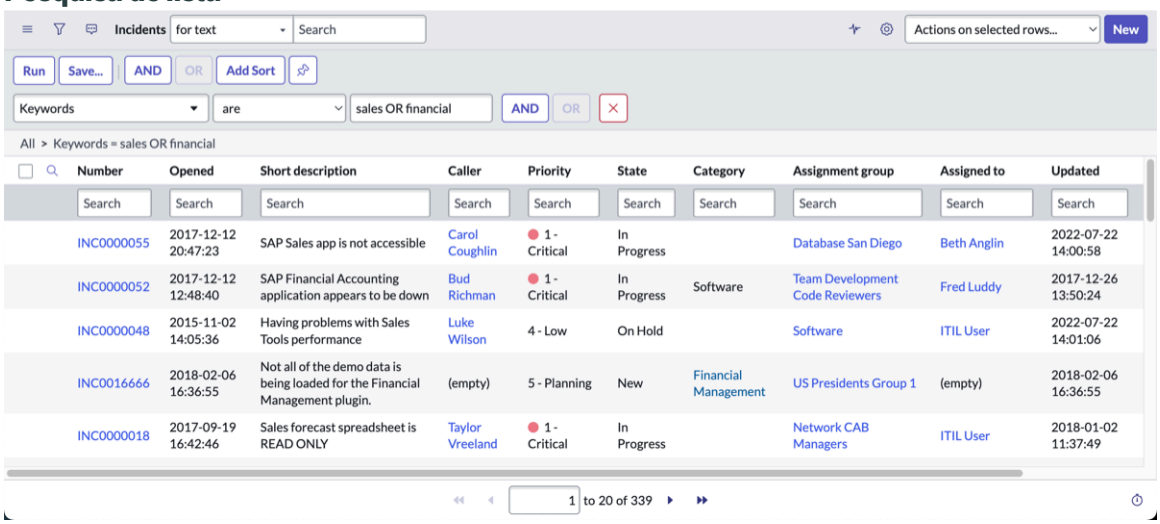
Operador de pesquisa	Descrição
Aspas	Coloque os termos de pesquisa entre aspas para pesquisar uma frase exata que consiste em uma ou mais palavras.
Caracteres curinga	Expanda os resultados da pesquisa para corresponder a qualquer caractere que não seja de espaço. O sistema oferece suporte a curingas de caractere único e de vários caracteres.

A pesquisa de lista encontra registros da tabela atual

Pesquisar registros em uma exibição de lista de tabela.

Tabelas indexadas exibem a opção *de texto para* na barra de título da lista, que pesquisa todos os registros em busca de valores de campos correspondentes.

Pesquisa de lista



O campo de pesquisa de lista aceita operadores boolianos (AND, OR e NOT) em consultas de pesquisa. Quando um usuário adiciona um operador booliano a uma consulta de pesquisa, o sistema retorna somente registros que correspondem a todas as condições de pesquisa da consulta.

O sistema também converte qualquer consulta de pesquisa em uma condição de palavra-chave equivalente nas trilhas e no filtro da lista. Por exemplo, pesquisar o texto "Oracle OR SAP" produz a condição **[Keywords] [are] [Oracle OR SAP]**. Os controles de lista padrão podem modificar ou remover essas trilhas e condições.

Os operadores boolianos permitem resultados de pesquisa condicional

Crie pesquisas complexas usando os operadores boolianos AND, OR e NOT em pesquisas de texto globais.

Você pode usar operadores boolianos em todas as interfaces de pesquisa de texto global:

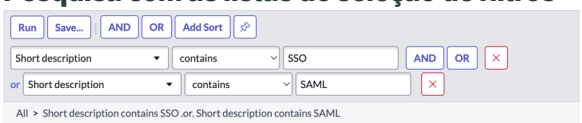
- Campo de pesquisa de texto global
- Base de conhecimento pesquisa
- Pesquisa de lista para texto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os operadores booleanos fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas. Por exemplo, o sistema reconhece OU como um operador booliano, mas trata Ou e ou como termos de pesquisa regulares.

Operadores booleanos

Operador	Descrição
OU ou símbolo de barra vertical (|)	Encontra uma correspondência se houver algum dos termos de pesquisa em um documento (uma união de conjuntos). Por exemplo, para encontrar documentos que contenham senha de e-mail ou apenas e- mail, você pode pesquisar "senha de e-mail" OR e-mail ou "senha de e-mail"|e-mail. Usando o .or. O operador, que o sistema usa quando você cria grupos de condição OR para campos diferentes de Palavras-chave com o construtor de condição, pode produzir resultados diferentes. Por exemplo, este filtro pesquisa registros com descrições resumidas contendo SSO e, em seguida, pesquisa separadamente registros com descrições resumidas contendo SAML: **Pesquisa com as listas de seleção de filtros**  **Nota:** Por design, você só pode ter uma condição de filtro de palavras-chave por condição definida. Se você selecionar o campo Palavras-chave em uma lista de seleção de filtros, o botão OU para essa condição de filtro ficará indisponível. Da mesma forma, se você construir uma condição de filtro OU, o campo Palavras-chave ficará indisponível nas listas de seleção de filtros.
E	Encontra uma correspondência se todos os termos de pesquisa existirem em um documento (uma interseção de conjuntos). Por exemplo, para encontrar documentos que contenham "Carga de CPU" e "10 minutos", pesquise por "Carga de CPU" E "10 minutos" Por padrão, o Zing aplica um operador AND entre todos os termos de pesquisa não separados pelos operadores OR ou NOT. Por exemplo, se você inserir servidor de e-mail inativo como os termos de pesquisa, o sistema pesquisará e- mail AND servidor AND inativo. **Nota:** Para pesquisas Base de conhecimento, se a pesquisa AND padrão retornar resultados insatisfatórios, a pesquisa será executada automaticamente com o operador OR. Os administradores podem configurar a pesquisa da base de conhecimento para sempre usar OU modificando a propriedade do sistema *glide.knowman.search.operator*.
NÃO, menos (-) ou ponto de exclamação (!).	Exclui documentos que contêm o termo de pesquisa após o operador NOT (uma diferença de conjuntos). Por exemplo, para encontrar documentos que contenham "carga de CPU", mas não "10 minutos", você pode pesquisar "carga de CPU" NÃO "10 minutos" ou "carga de CPU" - "10 minutos" ou "carga de CPU" !"10 minutos". NÃO deve ser um termo autônomo na sua pesquisa. Por exemplo, atom NOT ion exclui o termo ion, mas NOTION pesquisa o termo notion.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operadores boolianos

Operador	Descrição
	Os símbolos de menos e de ponto de interrogação devem preceder imediatamente o termo de pesquisa que você deseja excluir. Por exemplo, uma pesquisa de e- `mail !Joe` exclui `Joe`, mas uma pesquisa de `e-mail ! Joe` inclui `Joe`. Você não pode usar o operador NOT para excluir todos os termos da pesquisa. Por exemplo, a pesquisa a seguir não retorna resultados: `NOT "10 minutes"`.

Tópicos relacionados

Propriedades de conhecimento

Aspas permitem pesquisas de frase exata

Coloque os termos de pesquisa entre aspas para pesquisar uma frase exata que consiste em uma ou mais palavras.

Os termos de pesquisa entre aspas são tratados como pesquisas de frase exata. Quando você pesquisa uma frase exata, o Zing corresponde somente a documentos que contêm as palavras entre aspas na ordem exata que você especificar.

Por exemplo, a pesquisa de `senha` de e-mail retorna resultados de pesquisa que incluem e-mail e `senha` em qualquer ordem, incluindo registros com estas cadeias de caracteres:

- `insira sua senha de e-mail`
- `senha da sua conta de e-mail`

Se você pesquisar a frase entre aspas `"senha de e-mail"`, o Zing retornará resultados de pesquisa com o texto `insira sua senha` de e-mail porque eles contêm a `senha` de e-mail como uma frase exata. Ele não retorna resultados com o texto da `senha da sua conta de e-mail` porque os termos de pesquisa não ocorrem na ordem exata especificada na frase de pesquisa.

As pesquisas de frase exata ignoram:

- palavras irrelevantes
- sinais de pontuação
- caracteres curinga

Nota:
Os caracteres curinga são ignorados como pontuação.

Por exemplo, pesquisar a frase `"senha de e-mail"` retorna os mesmos resultados da pesquisa que estas frases:

- `"envie a senha por e-mail"` porque a palavra irrelevante é ignorada.
- `"senha de e-mail?"` porque o sinal de pontuação ? é ignorado.
- `"senha de e-mail*"` porque o caractere curinga * é ignorado como pontuação.

Os caracteres curinga permitem pesquisar padrões e variações

Expanda os resultados da pesquisa para corresponder a qualquer caractere que não seja de espaço. O sistema oferece suporte a curingas de caractere único e de vários 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.

As pesquisas a seguir oferecem suporte a caracteres curinga.

- Pesquisa de texto global
- Base de conhecimento

> **Nota:**
> Usuários com a função de administrador podem habilitar a pesquisa com caracteres curinga no contexto de Conhecimento, navegando até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**, editando o registro **de Pesquisa da Base de Conhecimento** e marcando a caixa de seleção **Habilitar pesquisas com caracteres curinga**.

- Pesquisar uma lista

> **Nota:**
> Para executar uma pesquisa de texto curinga de uma lista, você deve selecionar **para texto** como o campo de pesquisa. Se você selecionar um campo de lista em vez de **para texto**, os caracteres curinga nos termos de pesquisa serão interpretados como curingas de pesquisa de lista .

- Campos de referência

Para executar uma pesquisa de caractere curinga único, use o caractere de porcentagem (%) . Este caractere curinga encontra palavras que contêm qualquer caractere no lugar do caractere de sinal de porcentagem. Por exemplo, para encontrar palavras como **texto** ou **teste**, pesquise por `te%t`.

Para executar uma pesquisa de vários caracteres curinga, use o caractere de asterisco (*). Este caractere curinga encontra palavras que contêm zero ou mais caracteres no lugar do caractere de asterisco. Por exemplo, para encontrar palavras como **planejado** ou **colocado**, pesquise por `pl*d`.

Você pode usar caracteres curinga em qualquer lugar em uma cadeia de caracteres de pesquisa e pode incluir vários caracteres curinga na mesma palavra. Por exemplo, para encontrar palavras como **acessível**, **esforço**e **oferta**, pesquise `%ff%r*`.

Se uma pesquisa com caractere curinga retornar muitas ocorrências, o sistema exibirá uma mensagem solicitando que você refine a pesquisa. Os administradores podem definir uma propriedade de pesquisa de texto global para mudar o limite dos resultados da pesquisa com caracteres curinga.

> **Nota:**
> As pesquisas de texto com caracteres curinga só são eficazes com palavras com vários caracteres. Um caractere curinga em uma sequência de caracteres de pictograma retorna muitas opções para uma pesquisa eficiente. Os caracteres curinga são mais usados com palavras baseadas em letras.

Habilitar ou desabilitar o filtro de lixo eletrônico do Zing

Quando o filtro de lixo eletrônico está habilitado, o Zing não indexa ou pesquisa números de 2 dígitos ou palavras de caractere único (a menos que sejam caracteres chinês ou japonês). Você pode habilitar ou desabilitar o filtro de lixo eletrônico para tabelas individuais.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, para desabilitar correspondências para termos de pesquisa como `a` ou `40` no Base de conhecimento, ative a filtragem de lixo eletrônico para a tabela kb_knowledge.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra a entrada do dicionário para a tabela.
3. Na lista relacionada Atributos, defina o valor do atributo de **lixo eletrônico Filtro de índice de texto** :
   a. Se você quiser que o Zing inclua números de dois dígitos e palavras de caractere único ao indexar e pesquisar a tabela, defina o valor do atributo como falso.
   b. Se você quiser que o Zing ignore números de dois dígitos e palavras de caractere único ao indexar e pesquisar a tabela, defina o valor do atributo como verdadeiro.
4. Selecione o ícone de ações) no cabeçalho do formulário de entrada do dicionário e selecione **Salvar**.
5. Selecione o link relacionado **Gerar índice de texto** e selecione **OK**.

Nota:

- Para obter o efeito desejado, talvez você também precise reconfigurar as palavras irrelevantes automáticas. Por exemplo, se um número específico de 2 dígitos aparecer em todos os números do problema (92-0001, 92-0002 e assim por diante), o limite de palavra irrelevante automática será excedido rapidamente e a palavra não será mais encontrada nas pesquisas. Para encontrar esse número de 2 dígitos na tabela de problemas, desabilite a filtragem de lixo eletrônico e as palavras irrelevantes automáticas.
- Desabilitar o filtro de lixo eletrônico resulta em um índice de tabela maior. Para obter o desempenho ideal, não aplique este atributo a menos que seja obrigatório.

Depurar Zing

As mensagens de depuração criam um log dos processos de pesquisa conforme eles ocorrem. Essas mensagens podem ajudar os administradores a definir as configurações de desempenho ideais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Para exibir mensagens de depuração, navegue até **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Pesquisa de Texto**. As mensagens do log de pesquisa aparecem na parte inferior da página de resultados para o restante da 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.

- Para depurar problemas de indexação de texto, convém exibir eventos text_index no log do sistema.
- Em casos raros, pode ser necessário redefinir os caches de pesquisa de texto após gerar novamente um índice de texto. Se a pesquisa de texto falhar para palavras conhecidas, diagnostique e corrija este problema:

Procedimento

1. Habilitar mensagens de depuração de pesquisa de texto.
2. Em qualquer tabela com problemas de pesquisa, pesquise o texto do problema.
3. Na saída de depuração, observe os números usados para os termos truncados.
4. Navegue até a exibição de lista da tabela Palavra Ts [ts_word].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `ts_word.list`.
   c. Pressione Enter.
5. Localize os termos truncados e compare os números na lista com a saída de depuração da etapa 3. Se os números forem diferentes, o cache do nó de IU está obsoleto.
6. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
7. Selecione o link relacionado **Redefinir caches de pesquisa de texto** e selecione **OK**.

A pesquisa global encontra registros de várias tabelas

Pesquise vários tipos de registro em um único campo de pesquisa.

Para realizar uma pesquisa global, execute uma das ações a seguir com base na versão da IU.

Versão da IU	Ação
IU Next Experience	Insira os termos de pesquisa no campo de pesquisa Navegação unificada e selecione **Exibir resultados** ou pressione Enter.
IU principal	Selecione o ícone de pesquisa na faixa no canto superior direito das Configurações do sistema para a interface do usuário (IU), insira os termos da pesquisa e pressione Enter.

Todas as versões de IU também têm um atalho de teclado de pesquisa global. A macro de IU `ui_global_text_search` fornece o campo de pesquisa global.

Para obter uma lista de tabelas que o sistema pesquisa por padrão, consulte Origens de pesquisa global padrão para IU Next Experience e Grupos de pesquisa de texto global padrão para IU principal.

Tópicos relacionados

Atalhos do teclado

A pesquisa global exibe uma página de resultados correspondentes

A pesquisa global exibe uma página de resultados que correspondem à sua pesquisa, agrupados por tabela.

Tradução automática

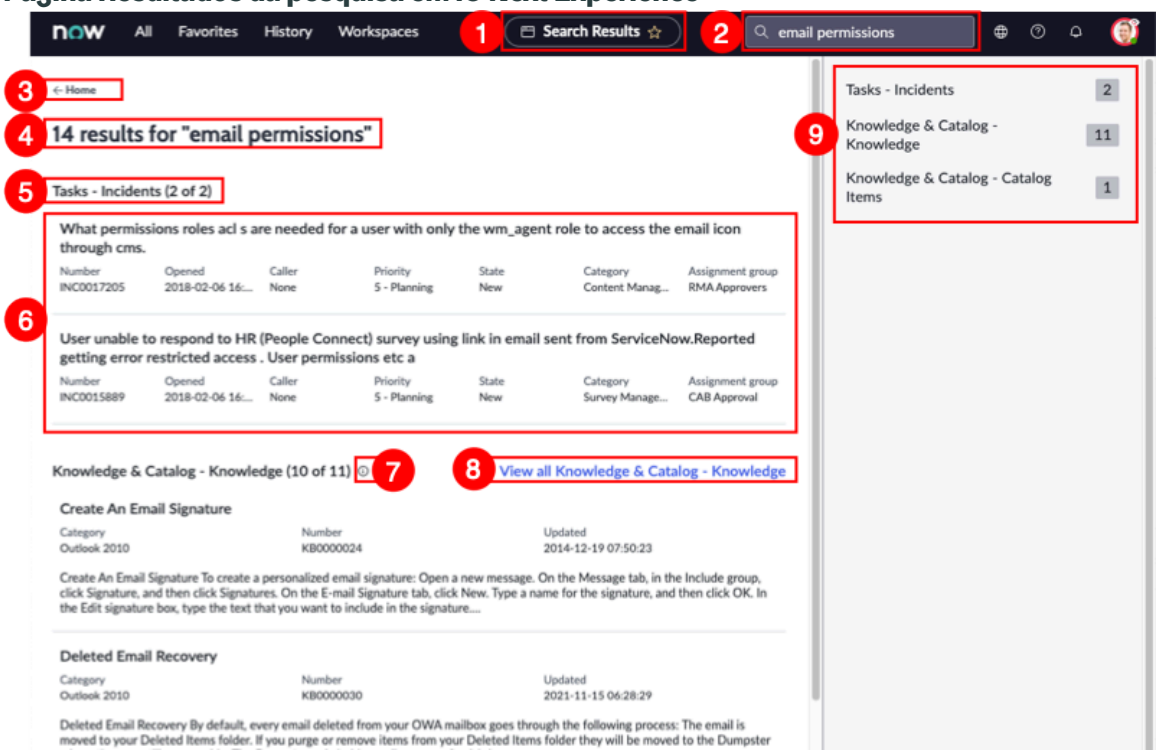
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os elementos incluídos na página de resultados da pesquisa diferem por IU, conforme descrito nas seções a seguir.

Página de resultados de pesquisa em Next Experience IU

A pesquisa global exibe uma página Resultados da pesquisa que contém resultados que correspondem aos termos da pesquisa, agrupados por fonte de pesquisa. Os resultados aparecem quando a pesquisa é concluída.

Página Resultados da pesquisa em IU Next Experience



O Zing exibe os resultados da pesquisa global em uma página dedicada que consiste nesses elementos.

Elementos da página de resultados de pesquisa global em Next Experience IU

Elemento de IU	Descrição
1. Título da página Resultados da pesquisa	Cápsula da aplicação contextual para a página de resultados da pesquisa.
2. Campo de pesquisa global	Campo que exibe seus termos de pesquisa atuais. Se você editar esses termos, atualize a página de resultados selecionando o link **Exibir resultados** que aparece em um painel abaixo do campo de pesquisa.
3. Link de retorno contextual	Link para retornar à página em que você estava quando realizou a pesquisa. O título deste link depende de qual página você pesquisou.
4. Contagem total de resultados	Número total de registros correspondentes à sua 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.

Elementos da página de resultados de pesquisa global em Next Experience IU

Elemento de IU	Descrição
5. Nome da tabela de origem de pesquisa e contagem de resultados	Nome de uma tabela de origem de pesquisa e o número de registros correspondentes visualizados e totais nessa tabela. Usuários com as funções admin ou ui_builder_admin podem ocultar as contagens por tabela de registros correspondentes. Para obter detalhes sobre como fazer essa mudança, consulte Ocultar contagens de resultados da pesquisa por tabela em Next Experience IU.
6. Visualização de registros correspondentes para a tabela	Lista parcial de registros correspondentes à tabela especificada, com contagem máxima controlada pelo limite de visualização. Por padrão, o sistema exibe até 10 registros correspondentes por tabela, classificados da maior para a menor pontuação do documento. O sistema exibe uma lista separada para cada tabela na origem de pesquisa. Por padrão, o sistema exibe campos da exibição de lista text_search da tabela para cada resultado da pesquisa. Se essa exibição não existir para a tabela, ela exibirá os campos da exibição de lista padrão. Para obter mais detalhes sobre a exibição de lista text_search e o formato das listagens de resultados individuais, consulte Exibições de pesquisa de texto controlam o formato dos resultados da pesquisa global para tabelas. Usuários com a função de administrador podem substituir o limite de visualização dos resultados de uma aplicação de pesquisa modificando o registro da aplicação na tabela Configuração de pesquisa global do espaço [sys_aw_global_search_config]. Para obter mais detalhes sobre este procedimento, consulte Definir o limite de visualização para pesquisa global ou de espaço na IU Next Experience. Os administradores também podem modificar a exibição de lista da tabela de resultados da pesquisa modificando o valor da propriedade do sistema `glide.ui.text_search.view`. Para obter detalhes sobre como alterar esse valor, consulte Definir propriedades globais de pesquisa de texto.
7. Filtro de tabela	Ícone indicando que um filtro foi aplicado aos resultados desta tabela de origem de pesquisa. Apontar para o ícone de informações exibe um pop-up contendo o filtro de pesquisa aplicado.
8. Link para todos os resultados da tabela	Link para todos os registros correspondentes da tabela pesquisada. Selecione o link para iniciar uma exibição de lista filtrada com base na consulta. Este link é exibido somente quando o número total de registros correspondentes na tabela excede o limite de visualização.
9. Resumo dos resultados	Lista de tabelas de origem de pesquisa, mostrando o número de resultados de pesquisa correspondentes por tabela. Selecione o nome da tabela de origem de pesquisa para exibir os resultados da lista de visualização associados. Tabelas de origem de pesquisa sem resultados correspondentes não aparecem nesta 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.

Elementos da página de resultados de pesquisa global em Next Experience IU

Elemento de IU	Descrição
	Usuários com as funções admin ou ui_builder_admin podem ocultar as contagens por tabela de registros correspondentes. Para obter detalhes sobre como fazer essa mudança, consulte Ocultar contagens de resultados da pesquisa por tabela em Next Experience IU.

Exibir e abrir resultados de pesquisa usando aplicações do espaço de trabalho no Next Experience Navegação unificada

Use o menu de contexto de pesquisa para exibir e abrir resultados da sua pesquisa atual em aplicações do espaço.

Antes de Iniciar

Você deve estar usando Next Experience IU.

Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Além da pesquisa global, você pode ter acesso a aplicações de pesquisa de espaço, como o CSM/FSM Configurable Workspace. Se você tiver acesso a várias aplicações de pesquisa, o menu de contexto de pesquisa suspenso do campo de pesquisa exibirá todas as aplicações de pesquisa disponíveis, com a aplicação atual pré-selecionada. Para exibir e abrir os resultados da pesquisa em outro aplicativo, selecione-o no menu de contexto de pesquisa.

Usuários com a função de administrador podem adicionar aplicações de espaço ao menu de contexto de pesquisa. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Adicionar uma aplicação de espaço ao menu de contexto de pesquisa Navegação unificada.

Procedimento

1. Use o campo de pesquisa para executar uma pesquisa e exibir os resultados da pesquisa.
2. Para abrir o menu de contexto de pesquisa, selecione o ícone Escolher contexto de **pesquisa** (ícone) no campo de pesquisa.

   Nota:
   Se o ícone **Escolher contexto de pesquisa** não for exibido no campo de pesquisa, as aplicações de pesquisa atuais serão as únicas disponíveis. Você não pode alternar as aplicações de pesquisa.

   Um menu suspenso de aplicações de pesquisa disponíveis é exibido, com as aplicações de pesquisa atuais pré-selecionadas.

3. Selecione uma aplicação de pesquisa alternativa no menu suspenso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 menu suspenso desaparece e o link **Exibir resultados** é exibido.

4. Para exibir os resultados da pesquisa na aplicação selecionada, selecione **Exibir resultados** ou pressione Enter.

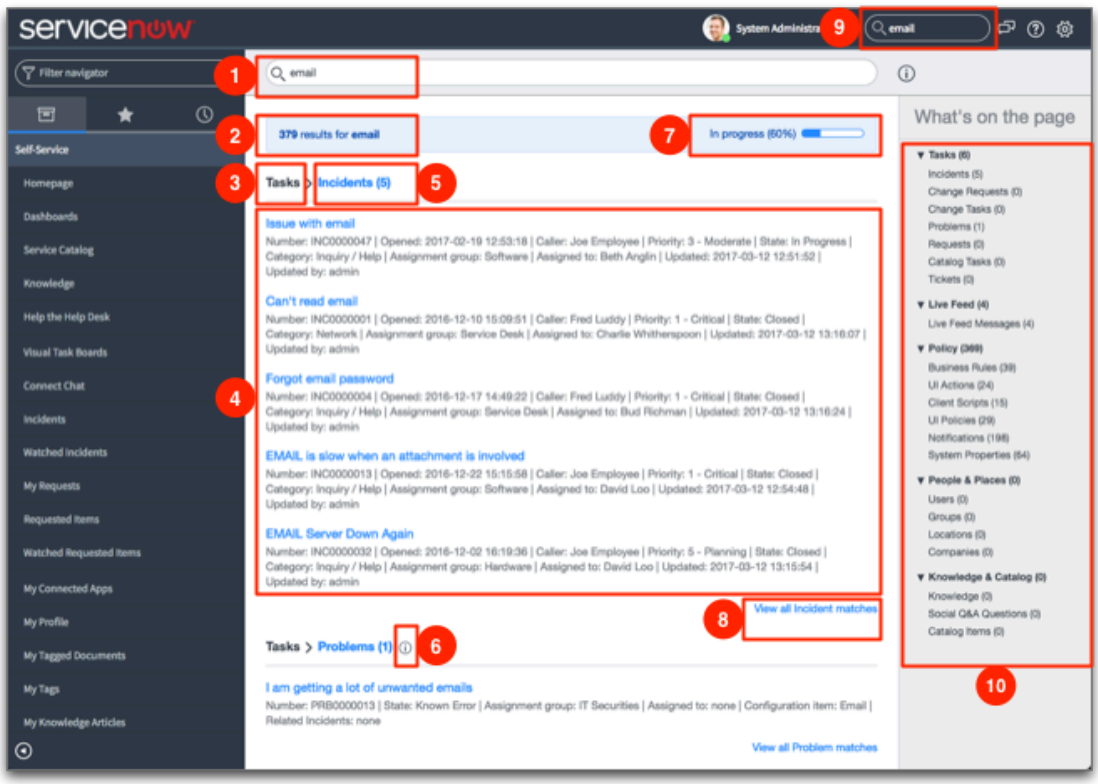
Resultado

A página é recarregada e exibe os resultados da pesquisa atual da aplicação de pesquisa selecionada. Se você selecionar um registro correspondente visualizado, ele será aberto na aplicação de pesquisa selecionada.

Página de resultados de pesquisa em IU principal e UI15

A pesquisa de texto global exibe uma página de resultados que correspondem aos termos da pesquisa. Os resultados da pesquisa aparecem dinamicamente nesta página conforme o Zing os gera.

Página de resultados da pesquisa de texto global no IU principal



O Zing exibe os resultados globais da pesquisa de texto em uma página dedicada que consiste nesses elementos.

Elementos da página de resultados da pesquisa de texto global em IU principal e UI15

Elemento de IU	Descrição
1. Termos de pesquisa	Campo que exibe seus termos de pesquisa atuais. Se você editar esses termos, atualize a página de resultados selecionando o ícone de pesquisa (Ícone) ou pressionando Enter.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da página de resultados da pesquisa de texto global em IU principal e UI15

Elemento de IU	Descrição
	Nota: Se você excluir os termos de pesquisa e selecionar o ícone de pesquisa ou pressionar Enter, a página de resultados da pesquisa não será atualizada. Para atualizar a página, insira os termos de pesquisa e selecione o ícone de pesquisa ou pressione Enter.
2. Total de resultados	Número total de registros correspondentes à sua pesquisa.
3. Pesquisar nome do grupo	Nome do grupo de pesquisa que inclui a tabela com registros correspondentes.
4. Visualização de registros correspondentes	Lista parcial de registros correspondentes à tabela especificada, com contagem máxima controlada pelo limite de visualização. Por padrão, o sistema exibe até 10 registros correspondentes por tabela, classificados da maior para a menor pontuação do documento. O sistema exibe uma lista separada para cada tabela no grupo de pesquisa. Por padrão, o sistema usa a exibição de lista text_search da tabela, se disponível. Caso contrário, ele exibirá os campos com a exibição de lista padrão. Usuários com a função de administrador podem modificar o limite de visualização padrão dos resultados e a exibição de lista da tabela de resultados de pesquisa alterando os valores das propriedades do sistema `glide.ui.text_search.rowcount` e `glide.ui.text_search.view`. Para obter mais detalhes sobre essas propriedades, consulte Definir propriedades globais de pesquisa de texto.
5. Nome da tabela	Nome da tabela do grupo de pesquisa e o número de registros correspondentes na tabela. Clique no link para iniciar uma exibição de lista filtrada com base na consulta. Usuários com a função de administrador podem ocultar as contagens de registros correspondentes definindo a propriedade `sn_global_searchui.hide_results_count` como **verdadeira** na tabela Propriedades do sistema.
6. Filtro de tabela	Filtro atual aplicado aos resultados de pesquisa desta tabela. Apontar para o ícone de informações exibe um pop-up contendo o filtro de pesquisa aplicado. Para obter informações sobre como aplicar um filtro de tabela a um grupo de pesquisa, consulte Adicionar um grupo de pesquisa para IU principal.
7. Barra de andamento	Percentual atual de tabelas pesquisadas. O sistema oculta este elemento após a conclusão da pesquisa.
8. Link para todos os resultados da tabela	Link para ver todos os registros correspondentes da tabela do grupo de pesquisa. Clique no link para iniciar uma exibição de lista filtrada com base na consulta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos da página de resultados da pesquisa de texto global em IU principal e UI15

Elemento de IU	Descrição
9. Campo de pesquisa global	Campo de pesquisa global. **Nota:** Se você excluir os termos de pesquisa e selecionar o ícone de pesquisa ou pressionar Enter, a página de resultados da pesquisa será atualizada, exibindo zero resultados de pesquisa.
10. Resumo dos resultados	Lista de grupos de pesquisa e tabelas com o número de resultados de pesquisa por grupo e tabela. Selecione o nome da tabela para exibir os resultados da lista de visualização associada.

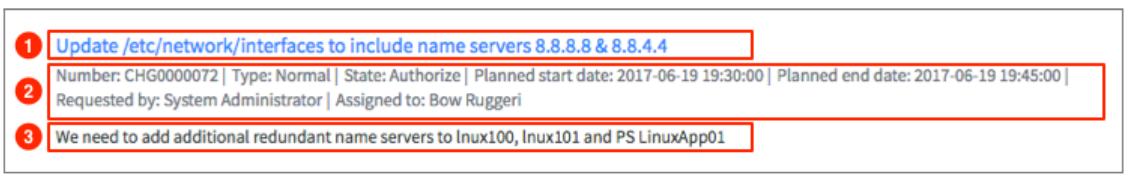
Exibições de pesquisa de texto controlam o formato dos resultados da pesquisa global para tabelas

A exibição text_search de uma tabela determina como a pesquisa global exibe os resultados dessa tabela.

Os resultados exibidos pela pesquisa global incluem vários elementos. Para cada resultado de pesquisa, o sistema preenche esses elementos com valores de campos incluídos na exibição de lista text_search da tabela.

Amostra de listagem de resultados de pesquisa em Next Experience IU

Amostra de listagem de resultados de pesquisa no IU principal



Elementos do resultado da pesquisa

Elemento	Descrição	Critérios de correspondência
1. Título	O título é a primeira linha do bloco de resultados da pesquisa. Ele é vinculado ao registro correspondente do resultado da pesquisa.	A pesquisa global usa o primeiro campo de cadeia de caracteres na exibição de lista text_search da tabela que não é o campo de número. Se não houver nenhum campo de cadeia de caracteres correspondente ou o conteúdo do campo estiver vazio, o sistema exibirá o texto "Sem título" no idioma da sessão. Por exemplo, na exibição text_search padrão da tabela Incidente, o campo de descrição resumida atende aos critérios de título. A pesquisa global usa este campo como o título do resultado da 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.

Elementos do resultado da pesquisa

Elemento	Descrição	Critérios de correspondência
2. Lista de campos	A lista de campos é a segunda linha dos resultados da pesquisa. Ele exibe pares de nome-valor de campo, separados pelo caractere de pipe, para até 10 campos.	A pesquisa global usa os primeiros 10 campos na exibição de lista text_search da tabela que não correspondem aos critérios de título ou descrição. Por exemplo, na exibição text_search padrão da tabela Incidente, os campos de número, aberto, solicitante, prioridade, estado, categoria e grupo de atribuição atendem aos critérios da lista de campos. A pesquisa global exibe os nomes e valores desses campos na lista de campos de resultado da pesquisa.
3. Descrição	A descrição é a terceira linha dos resultados da pesquisa. Esta linha é opcional e pode não aparecer para todos os resultados da pesquisa.	A pesquisa global usa o primeiro campo de cadeia de caracteres na exibição de lista text_search da tabela que não é o título e tem mais de 100 caracteres. Se nenhum campo corresponder a esses critérios, os resultados da pesquisa omitirão esta linha. Por exemplo, na exibição text_search padrão da tabela Incidente, o campo de descrição atende aos critérios de descrição. A pesquisa global usa este campo como a descrição do resultado da pesquisa.

Por padrão, o sistema usa a exibição de lista text_search para uma tabela para formatar os resultados da pesquisa de texto global para essa tabela. Se uma exibição text_search não existir para a tabela, o sistema formatará os resultados da pesquisa usando a exibição de formulário padrão da tabela. Os implementadores podem especificar qual exibição o sistema usa para formatar os resultados da pesquisa, modificando o valor da propriedade do sistema *`glide.ui.text_search.view`*.

Tópicos relacionados

Criar e excluir exibições

Campos de exibição padrão para tabelas de pesquisa global

Esta tabela lista as tabelas habilitadas para pesquisa global no sistema de base. Para cada tabela, ele mostra os campos incluídos na exibição de lista text_search padrão da tabela. O sistema usa campos desta exibição para formatar resultados de pesquisa global dessas tabelas.

Tabela	Campos de exibição
Item do catálogo [sc_cat_item]	Descrição resumida, Descrição, Categoria, Preço
Tarefa de catálogo [sc_task]	Descrição resumida, Descrição, Número, Prioridade, Estado, Grupo de atribuição, Item da solicitação
Mudança [change_request]	Descrição resumida, Descrição, Número, Tipo, Grupo de atribuição, Estado, Risco, Prioridade
Tarefa de mudança [change_task]	Descrição resumida, Descrição, Número, Tipo, Estado, Grupo de atribuição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Campos de exibição
Empresa [core_company]	Nome, Rua, Cidade, CEP, Telefone
Grupo [sys_user_group]	Nome, Descrição, Tipo
Incidente [incident]	Descrição resumida, Descrição, Número, Aberto, Chamador, Prioridade, Estado, Categoria, Grupo de atribuição
Conhecimento [kb_knowledge]	Descrição resumida, Corpo do artigo, Categoria, Número, Atualizado
Problema [problem]	Declaração do problema, Descrição, Número, Estado, Código de resolução, Grupo de atribuição, Item de configuração, Incidentes relacionados
Solicitação [sc_request]	Descrição resumida, Número, Solicitado para, Estado, Aberto por
Item solicitado [sc_req_item]	Número, Item, Fase, Estado, Solicitado para, Aberto por, Aberto
Usuário [sys_user]	Nome, E-mail, Empresa, Departamento, Cargo

Filtrar configurações de pesquisa e agrupar resultados de pesquisa global por tabela

Grupos e filtros de pesquisa global que correspondem aos resultados por tabela. Você pode configurar fontes de pesquisa (em Next Experience IU) ou grupos de pesquisa para definir tabelas e grupos para pesquisa global.

As definições de configuração para filtragem baseada em tabela e agrupamento de resultados de pesquisa global diferem por IU, conforme descrito nas seções a seguir.

As origens de pesquisa filtram os resultados da pesquisa global por tabela na IU Next Experience

A pesquisa global na IU Next Experience exibe resultados de pesquisa divididos por origem de pesquisa. Uma origem de pesquisa é uma coleção de configurações de pesquisa global para uma tabela Now Platform.

Um usuário deve ter acesso de leitura a uma tabela para ver os resultados da pesquisa.

Origens de pesquisa global padrão para IU Next Experience

O sistema de base inclui essas fontes de pesquisa padrão para pesquisa global em Next Experience IU.

Quando a IU Next Experience está ativada, as seguintes fontes de pesquisa são definidas para pesquisa global. Essas origens de pesquisa aparecem na lista relacionada Fontes de pesquisa da aplicação para o registro de **configuração de pesquisa do Now Experience** na tabela Configuração da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config].

Fonte de pesquisa	Tabela pesquisada
Tarefas - Incidentes	Incidente [incident]
Tarefas - Solicitações de mudança	Solicitação de mudança [change_request]
Tarefas - Tarefas de mudança	Tarefa de mudança [change_task]
Tarefas - Problemas	Problema [problem]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fonte de pesquisa	Tabela pesquisada
Tarefas - Solicitações	Solicitação [sc_request]
Tarefas - Tarefas de catálogo	Tarefa de catálogo [sc_task]
Pessoas e locais - Usuários	Usuário [sys_user]
Tarefas - Itens solicitados	Item solicitado [sc_req_item]
Pessoas e locais - Grupos	Grupo [sys_user_group]
Conhecimento e catálogo - Conhecimento	Conhecimento [kb_knowledge]
Pessoas e locais - Empresas	Empresa [core_company]
Conhecimento e catálogo - Itens do catálogo	Item do catálogo [sc_cat_item]

Nota:
As origens de pesquisa afetam somente a filtragem de resultados de pesquisa global na IU Next Experience. Em IU principal, a pesquisa de texto global filtra os resultados com base nas configurações definidas nos grupos de pesquisa de texto. Para obter detalhes sobre essas configurações, consulte Os grupos de pesquisa filtram os resultados globais da pesquisa de texto por tabela no IU principal.

Adicionar uma fonte de pesquisa para Next Experience IU

Adicione uma nova origem de pesquisa para tornar uma tabela pesquisável por pesquisa global ou pesquisa de espaço na Next Experience IU.

Antes de Iniciar

Você deve estar usando Next Experience IU.

Nota:
Você pode configurar tabelas para pesquisa de texto global em IU principal adicionando novos grupos de pesquisa de texto. Para mais detalhes, consulte Adicionar um grupo de pesquisa para IU principal.

Função necessária: search_application_admin ou workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma origem de pesquisa define uma tabela que pode ser pesquisada por pesquisa global ou de espaço em Next Experience IU. Defina novas fontes de pesquisa para adicionar ao conjunto padrão de tabelas configuradas para pesquisa global ou sua pesquisa de espaço. Para obter a lista de fontes de pesquisa global incluídas no sistema de base, consulte Origens de pesquisa global padrão para IU Next Experience.

Procedimento

1. Defina a nova fonte de pesquisa na tabela Search Source [sys_search_source]:

   a. Navegue até a exibição de lista da tabela Origem de pesquisa selecionando **Todos**, inserindo `sys_search_source.list` no filtro de navegação e pressionando Enter.

   b. Selecione **Novo**.

   c. No formulário Fonte da pesquisa, 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	Descrição
Nome	Nome a ser exibido para a fonte de pesquisa na página de resultados da pesquisa global.
Tabela	Tabela a tornar pesquisável para pesquisa global.
Condições	Condições de filtro que os registros da tabela devem satisfazer para serem pesquisáveis.
Aplicação	Escopo da aplicação para a fonte de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente.

d. Selecione **Enviar**.

2. Vincule a nova fonte de pesquisa ao registro da aplicação de pesquisa global ou de espaço na tabela Configurações da aplicação de pesquisa [m2m_search_context_config_search_source]:

a. No filtro de navegação, insira `m2m_search_context_config_search_source.list` e pressione Enter.

b. Selecione **Novo**.

c. Selecione o ícone de ações) e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.

d. Use a interface de caixa de listagem dupla para adicionar o campo de configuração de contexto de pesquisa à lista de campos selecionados e selecione **Salvar**.

e. No formulário Fontes de pesquisa da aplicação, preencha os campos.

Campo	Descrição
Fonte	Nome a ser exibido para a fonte de pesquisa na página de resultados da pesquisa global.
Ordem	Ordem de exibição da fonte de pesquisa no contexto de configuração da aplicação de pesquisa.
Aplicação	Escopo da aplicação para a fonte de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente.
Configuração do contexto de pesquisa	Registro da aplicação de pesquisa global ou de espaço na tabela Configuração da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config]. Para adicionar a origem de pesquisa para pesquisa global, selecione o registro de **configuração de pesquisa do Now Experience**. Para adicionar a origem de pesquisa de uma aplicação de espaço, selecione o registro dessa aplicação. Por exemplo, para adicionar uma origem 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.

Campo	Descrição
	para o Agent Workspace, selecione o registro **Configuração de pesquisa do Agent Workspace**.

f. Selecione **Enviar**.

3. Opcional: Reordene as fontes de pesquisa da aplicação de pesquisa global ou de espaço:

a. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.

b. Abra o registro da aplicação de pesquisa.

> **Nota:**
> Para pesquisa global, edite o registro de **configuração de pesquisa do Now Experience**. Para uma aplicação de espaço, edite o registro dessa aplicação, como o registro de **configuração de pesquisa do Agent Workspace** para o Agent Workspace.

c. Na lista relacionada Origens de pesquisa da aplicação, edite os Valores de **ordem** dos registros de origem de pesquisa para alterar a ordem de exibição dos filtros de tabela na página de resultados de pesquisa da aplicação.

Resultado

A nova fonte de pesquisa aparece nos resultados da pesquisa global ou do espaço.

Os grupos de pesquisa filtram os resultados globais da pesquisa de texto por tabela no IU principal

A pesquisa de texto global em IU principal exibe resultados de pesquisa divididos por grupo de pesquisa. Um grupo de pesquisa é uma coleção de tabelas pesquisáveis relacionadas.

Em cada grupo de pesquisa, o sistema divide os resultados da pesquisa por tabela. Um usuário deve ter acesso de leitura a uma tabela para ver os resultados da pesquisa.

Exibição de resultados de pesquisa por grupo

O sistema exibe os resultados da pesquisa do catálogo de serviços e de conhecimento em suas respectivas páginas de resultados de pesquisa. O sistema exibe outros resultados em formato de lista.

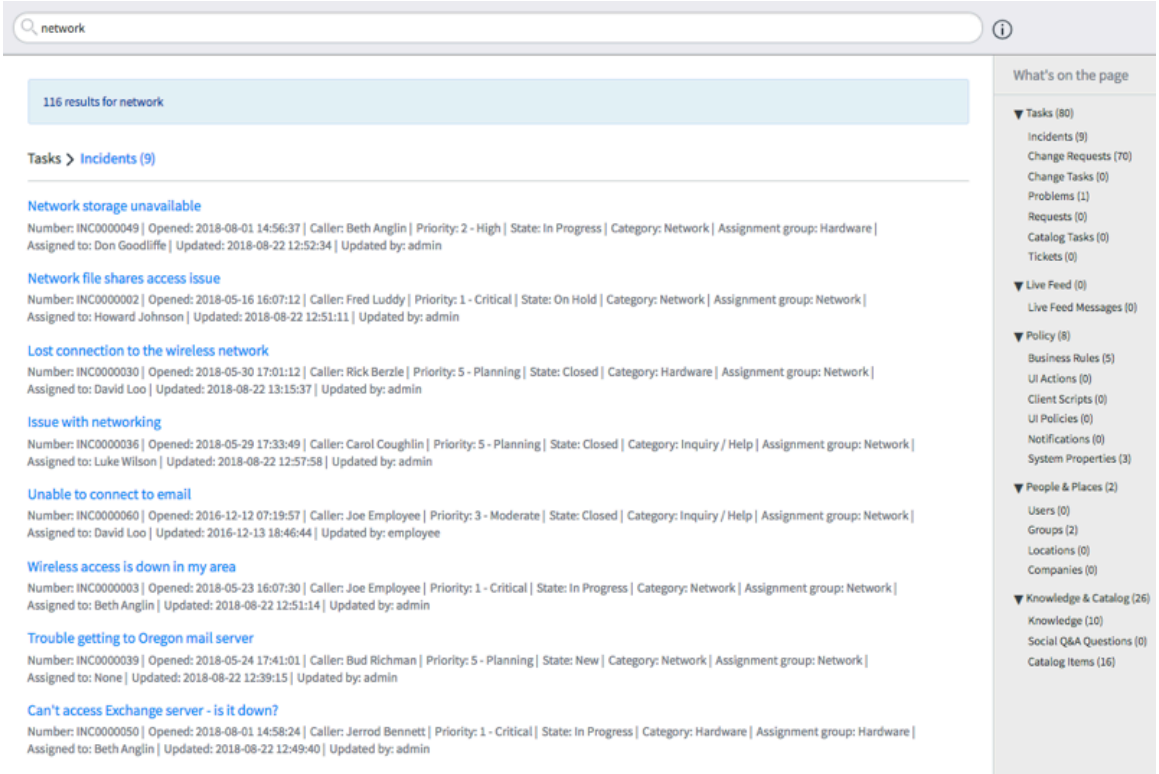
Para pesquisas de correspondência exata, o sistema retorna somente registros das tabelas Tarefa (tarefa) e Conhecimento (kb_knowledge).

> **Nota:**
> O sistema filtra os resultados da pesquisa global para exibir somente artigos de conhecimento que estão no mesmo idioma da configuração de idioma preferencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de resultados de pesquisa de texto global



Opções para administradores

Os administradores podem personalizar essas configurações de grupo de pesquisa para todos os usuários:

- Especificar quais tabelas fazem parte do grupo.
- Especificar se o grupo de pesquisa está disponível para uso.
- Especificar se as pesquisas incluem resultados deste grupo de pesquisa por padrão.
- Criando novos grupos de pesquisa.

Habilitar um grupo de pesquisa permite que os usuários vejam os registros das tabelas do grupo de pesquisa. Desabilitar um grupo de pesquisa oculta registros das tabelas do grupo de pesquisa.

Grupos de pesquisa de texto global padrão para IU principal

O sistema de base inclui esses grupos de pesquisa de texto padrão para pesquisa de texto global em IU principal.

Grupo de pesquisa	Tabelas pesquisadas
Tarefas	• Incidente [incident] • Solicitação de mudança [change_request] • Tarefa de mudança [change_task] • Problema [problem] • Solicitação [sc_request]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupo de pesquisa	Tabelas pesquisadas
	• Tarefa de catálogo [sc_task] • Item solicitado [sc_req_item]
Pessoas e locais	• Usuário [sys_user] • Grupo [sys_user_group] • Empresa [core_company]
Base de Conhecimento e Catálogo	• Conhecimento [kb_knowledge] • Item do catálogo [sc_cat_item]

Nota:
Os grupos de pesquisa de texto afetam somente a filtragem dos resultados globais da pesquisa de texto em IU principal e UI15. Na IU Next Experience, a pesquisa global filtra os resultados com base nas fontes de pesquisa vinculadas ao registro de **configuração de pesquisa do Now Experience** na tabela de configuração da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config]. Para obter detalhes sobre as fontes de pesquisa incluídas no sistema de base, consulte Origens de pesquisa global padrão para IU Next Experience.

Adicionar um grupo de pesquisa para IU principal

Adicione um novo grupo de pesquisa de texto para filtrar os resultados globais da pesquisa de texto por tabela em IU principal.

Antes de Iniciar

Você deve estar usando IU principal.

Nota:
Você pode configurar tabelas para pesquisa global na IU Next Experience adicionando novas fontes de pesquisa. Para mais detalhes, consulte Adicionar uma fonte de pesquisa para Next Experience IU.

As tabelas que você deseja incluir no grupo de pesquisa devem ter a indexação de texto habilitada. Para habilitar a indexação de texto para uma tabela, consulte Configurar uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: text_search_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um grupo de pesquisa de texto define um conjunto de tabelas a serem usadas como filtros para resultados de pesquisa de texto global em IU principal. Defina novos grupos de pesquisa a serem adicionados ao conjunto padrão de grupos de pesquisa de texto configurados para pesquisa de texto global.

Para obter a lista de grupos de pesquisa de texto incluídos no sistema de base, consulte Grupos de pesquisa de texto global padrão para IU principal.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Grupos de Pesquisa**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário Grupos de pesquisa de texto, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome para o grupo de pesquisa.
Funções	Selecione uma ou mais funções de usuário se quiser restringir o acesso ao grupo de pesquisa a essas funções.
Grupo de usuários	Selecione um grupo de usuários se quiser restringir o acesso ao grupo de pesquisa a usuários desse grupo de usuários.
Descrição	Insira o texto a ser exibido como uma dica de ferramenta para o grupo de pesquisa.
Ativo	Certifique-se de que a caixa de seleção esteja marcada para disponibilizar o grupo de pesquisa.
Pesquisados	Desmarque a caixa de seleção se quiser excluir resultados deste grupo de pesquisa.
Ordem	Insira um número para determinar a ordem na qual este grupo de pesquisa é listado em relação a outros grupos de pesquisa.

4. Selecione o ícone de ações) e selecione **Salvar**.

5. Para cada tabela que você deseja adicionar ao grupo de pesquisa, execute as etapas a seguir.

   a. Na lista relacionada Tabelas de pesquisa de texto do registro do grupo de pesquisa, selecione **Novo**.

   b. No formulário Tabela de pesquisa de texto, preencha os campos.

Tabela de pesquisa de texto

Campo	Descrição
Grupo de pesquisa	O grupo de pesquisa ao qual você deseja adicionar uma tabela.
Tabela	Selecione a tabela a ser incluída no grupo de pesquisa. **Nota:** Você pode selecionar qualquer tabela não excluída pela propriedade do sistema `glide.ui.no_text_search`, mas a pesquisa global exibe somente resultados de pesquisa para tabelas que têm a indexação de texto habilitada.
Aplicação	Escopo da aplicação para o registro da tabela de pesquisa de texto. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para pesquisar a tabela como parte do grupo de pesquisa.
Pesquisados	Se você quiser excluir resultados desta tabela por padrão, desmarque esta opção. Um usuário pode escolher manualmente mostrar os resultados desta tabela na página de resultados da pesquisa.
Ordem	Ordem na qual esta tabela é listada em relação a outras tabelas no grupo de pesquisa.
Condições	Selecione uma ou mais condições para determinar quais registros na **tabela** selecionada serão pesquisados.

   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.

A pesquisa global exibe registros correspondentes exatos

Quando sua pesquisa corresponde exatamente ao valor do campo **Número** de um registro pesquisável, a pesquisa global exibe esse registro, permitindo que você ignore a página de resultados da pesquisa.

Um registro será pesquisável se seu conteúdo for indexado para pesquisa. A configuração exata necessária para tornar um registro pesquisável depende do mecanismo de pesquisa que você está usando para pesquisa global, conforme mostrado na tabela a seguir.

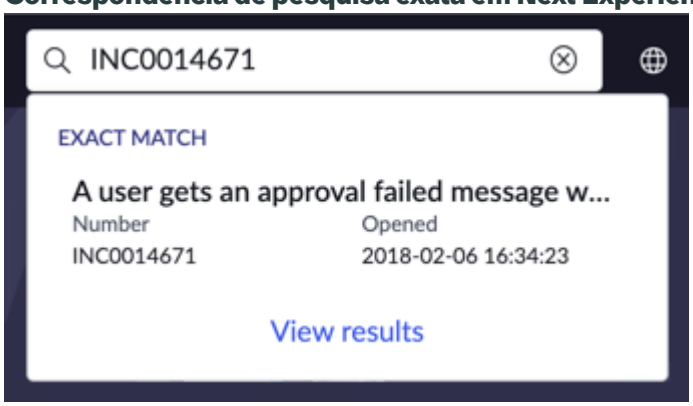
Mecanismo de pesquisa para pesquisa global	Descrição
Pesquisa com IA (mecanismo de pesquisa padrão)	Um registro será pesquisável se estiver em uma tabela que tenha uma origem indexada definida. Para obter mais informações sobre origens indexadas, consulte Fontes indexadas.
Indexação de texto e pesquisa do Zing	Um registro será pesquisável se estiver em uma tabela que tenha a indexação de texto habilitada. Para saber mais sobre indexação de texto, consulte Configurar uma tabela para indexação e pesquisa.

Nota:
O comportamento de correspondência exata é controlado pela propriedade do sistema `com.snc.agent_workspace.global_search.typeahead.exact_match_request_criteria_regex`. O valor desta propriedade é um padrão de expressão regular Java. Somente as consultas de pesquisa que correspondem ao padrão de expressão regular são avaliadas como possíveis correspondências exatas de registro. Para obter detalhes sobre a sintaxe do padrão de expressão regular Java, consulte o Javadoc da classe java.regex.util.Pattern .

Correspondências de pesquisa exatas em Next Experience IU

Quando sua pesquisa na IU Next Experience corresponde exatamente a um registro pesquisável, o campo de pesquisa Navegação unificada exibe uma visualização desse registro. Selecionar a visualização leva você diretamente para esse registro e ignora a página de resultados da pesquisa.

Correspondência de pesquisa exata em Next Experience



A visualização do registro correspondente aparece abaixo do campo de pesquisa Navegação unificada com um marcador de **correspondência exata**. Selecione este marcador ou pressione Enter para navegar diretamente para o registro.

Para ver a página de resultados de pesquisa completa da sua pesquisa, selecione **Exibir resultados**. Para obter detalhes sobre os elementos que compõem a página de resultados da pesquisa, consulte Página de resultados de pesquisa em Next Experience IU.

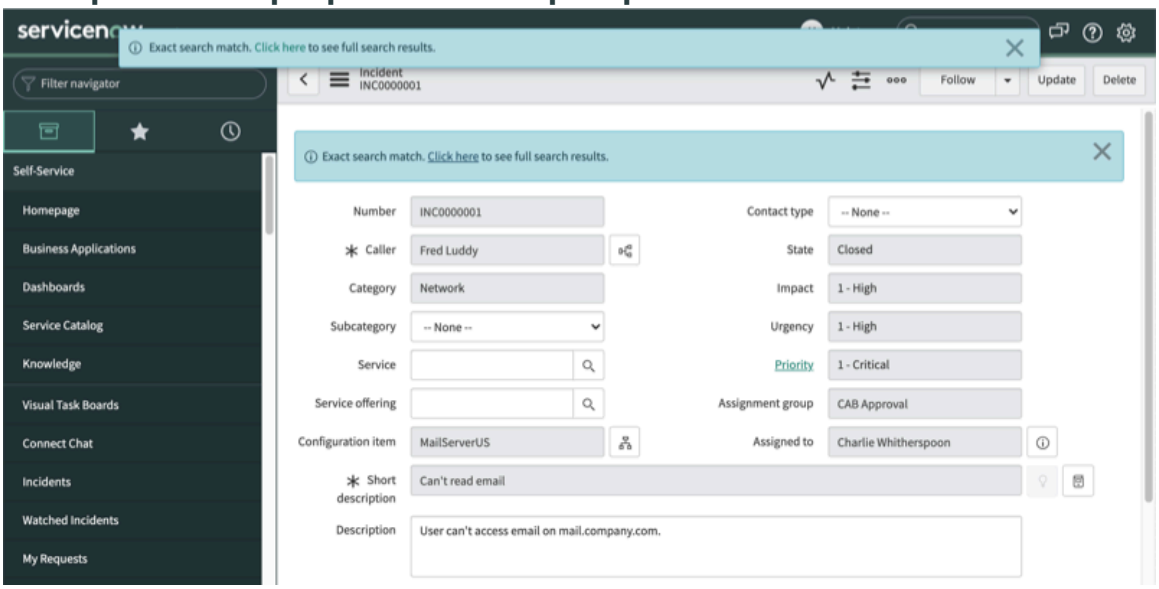
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Correspondências de pesquisa exatas em IU principal

Quando sua pesquisa em IU principal corresponde exatamente a um registro pesquisável, a pesquisa global leva você diretamente para esse registro, ignorando a página de resultados da pesquisa.

Correspondência de pesquisa exata em IU principal



O sistema exibe o registro correspondente com uma mensagem informativa indicando que sua pesquisa produziu uma correspondência de pesquisa exata.

Para ver a página de resultados de pesquisa completa da sua pesquisa, selecione o link na mensagem informativa. Para obter detalhes sobre os elementos que compõem a página de resultados da pesquisa, consulte Página de resultados de pesquisa em IU principal e UI15.

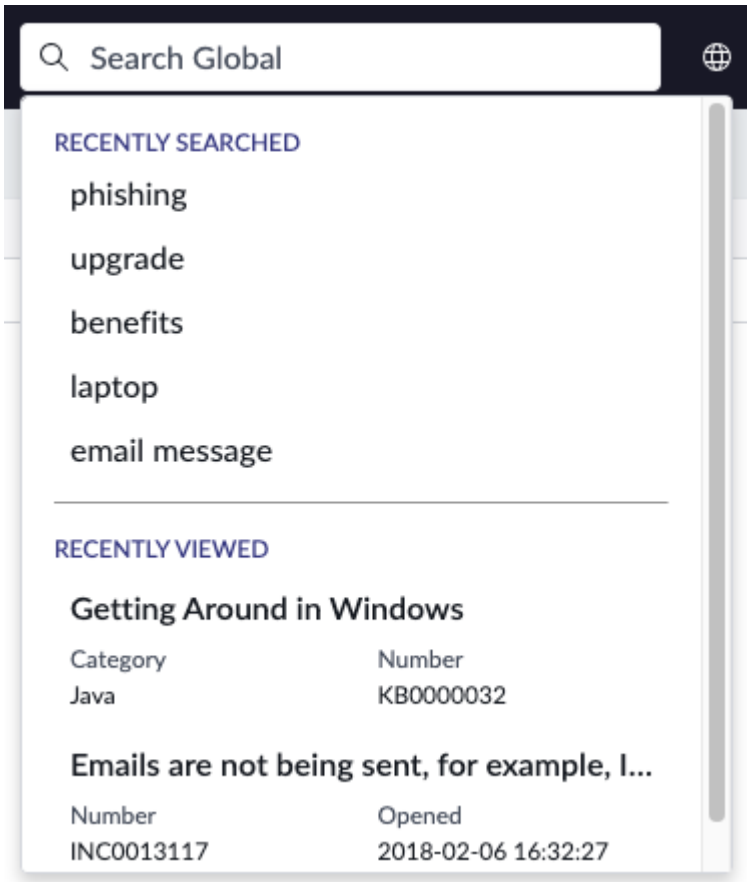
A pesquisa global exibe suas consultas e resultados de pesquisa mais recentes em Next Experience IU

Quando você seleciona o campo de pesquisa Navegação unificada vazio, o sistema exibe listas mostrando suas consultas de pesquisa mais recentes e seus resultados de pesquisa exibidos mais recentemente. Selecione uma consulta **Pesquisada recentemente** para repeti-la ou selecione um registro de resultado de pesquisa **Exibido recentemente** para navegar até ela.

As listas **Pesquisadorecentemente e Exibido recentemente** aparecem abaixo do campo de pesquisa Navegação unificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A lista **Pesquisados recentemente** mostra as consultas de pesquisa mais recentes do seu histórico de pesquisa pessoal. Essa lista é exibida somente quando o histórico de pesquisa inclui consultas de pesquisa anteriores.

A lista **Exibidos** recentemente mostra os resultados de pesquisa exibidos mais recentemente do seu histórico de pesquisa pessoal. Esta lista é exibida somente quando o histórico de pesquisa inclui resultados de pesquisa exibidos anteriormente.

Definir propriedades globais de pesquisa de texto

Os administradores podem controlar como a pesquisa de texto global se comporta com propriedades do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de Texto Global**.
2. Revise os valores das seguintes propriedades globais de pesquisa de texto e altere-os conforme necessário.

Propriedades de IU para pesquisa de texto global

Propriedade	Descrição
Habilitar pesquisa de texto global (*glide.ui.text_search.enable*)	Opção para habilitar a pesquisa global em IU principal e UI15.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ Tipo: booleano ○ Valor padrão: *true* ○ Valores compatíveis: ▪ *true*: a pesquisa global está habilitada em IU principal. ▪ *false*: a pesquisa global está desabilitada em IU principal. **Nota:** Quando Next Experience está habilitado, esta propriedade do sistema não tem efeito. Para habilitar ou desabilitar o campo de pesquisa [Navegação unificada em Next Experience, defina a propriedade do sistema *glide.ui.polaris.global_search* descrita em Next Experience propriedades do sistema .
Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem usar o recurso Pesquisa de texto global (*glide.ui.can_search*)	Lista separada por vírgulas de funções de usuário que permitem acesso à pesquisa global. Para habilitar a pesquisa global para usuários com uma função, adicione a função a esta lista. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: *itil, text_search_admin, admin*
Lista de tabelas (separadas por vírgulas) que não serão exibidas como opções ao configurar tabelas de Pesquisa de Texto Global (*glide.ui.no_text_search*)	Lista separada por vírgulas de tabelas que não aparecem como opções ao definir grupos de pesquisa de texto para IU principal. Exemplos são tabelas de sistema ou de manutenção. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: *sys_audit, sys_event, ecc_queue, ecc_event, syslog, syslog_transaction, sys_journal_field, sys_audit_relation, ecc_agent_log, ecc_mi_result, sysrule_escalate_history, sys_user_token, sys_time_dimension, sys_attachment_doc, sys_audit_delete*
Número de correspondências de Pesquisa de Texto Global retornadas por tabela (*glide.ui.text_search.rowcount*)	Número máximo de registros correspondentes visualizados para cada tabela na página de resultados da pesquisa de texto global. Os usuários podem selecionar uma tabela para ver todos os resultados correspondentes dessa tabela. ○ Tipo: inteiro ○ Valor padrão: 10

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Nota: Esta propriedade do sistema controla somente o limite global de visualização da pesquisa de texto em IU principal. Na IU Next Experience, é possível definir o limite de visualização da pesquisa global editando o registro de configuração de pesquisa do **Now Experience** na tabela Configurações de pesquisa global do espaço [sys_aw_global_search_config].
Cor de fundo da Pesquisa de Texto Global para resultados da Base de Conhecimento (*css.textsearch.kb.background.color*)	Cor de fundo dos resultados da pesquisa de texto global do artigo de conhecimento. Esta propriedade afeta somente a exibição de resultados na página de resultados da pesquisa global legada. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: *#f0f7f9*
Cor de plano de fundo da Pesquisa de texto global para resultados do catálogo (*css.textsearch.catalog.background.color*)	Cor de fundo dos resultados da pesquisa de texto global do Catálogo. Esta propriedade afeta somente a exibição de resultados na página de resultados da pesquisa global legada. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: *#ffffdd*
Exibição de formulário a ser usada para correspondência exata de Pesquisa de Texto Global - em branco significa Exibição padrão (*glide.ui.text_search.match_view*)	Nome da exibição de formulário que a pesquisa de texto global usa para exibir resultados de correspondência exata. Se nenhum valor for especificado, a pesquisa de texto global usará a exibição de formulário padrão. Para obter informações sobre como criar e gerenciar exibições, consulte Gerenciamento de exibição. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: (vazio)
Exibição de lista e formulário a ser usada para resultados da Pesquisa de Texto Global. Em branco significa exibição padrão (*glide.ui.text_search.view*)	Nome da exibição de lista que a pesquisa de texto global usa para formatar resultados para cada tabela pesquisada. Se nenhum valor for especificado, a pesquisa de texto global usará a exibição de lista padrão. Para obter informações sobre como criar e gerenciar exibições, consulte Gerenciamento de exibição. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: *text_search*
Método de consulta para pesquisa de texto global. Execute uma consulta para cada tabela,	Método de consulta a ser usado para pesquisa de texto 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.

Propriedade	Descrição
para cada classe base (tabela primária), em relação a um único índice, independentemente da tabela (requer regeneração de índice de texto) ou deixe o GlideRecord lidar com a consulta (simples). Com o mecanismo de pesquisa de texto Zing, o valor preferencial é "simples" (*glide.ir.query_method*)	**Nota:** Os valores *base*, *single*e *table* não são compatíveis. Deixe esta propriedade do sistema definida com seu valor padrão *simple*. ◦ Tipo: lista de seleção ◦ Valor padrão: *simple* ◦ Valores disponíveis: ▪ *base*: execute uma consulta de pesquisa para cada classe base. Este valor não é mais compatível. ▪ *simple*: permite que o GlideRecord processe a consulta de pesquisa. ▪ *single*: executa uma consulta de pesquisa em um único índice de pesquisa de texto. Para usar este método, você deve gerar novamente os índices de pesquisa de texto. Este valor não é mais compatível. ▪ *table*: execute uma consulta de pesquisa para cada tabela pesquisável. Este valor não é mais compatível.
O número máximo de resultados que serão retornados durante uma pesquisa de índice de texto. Isso limita o número de registros que serão extraídos do índice de texto e exibidos (*glide.lucene.base_result_max*)	Número máximo de resultados que a pesquisa de texto global retornará ao pesquisar um índice de pesquisa de texto. **Nota:** Quando o método de consulta é definido como *simple*, esta propriedade é ignorada. ◦ Tipo: inteiro ◦ Valor padrão: 100
O número máximo de entradas que serão recuperadas do índice de texto. Somente a tabela envolvida será retornada do índice de texto para todas as entradas que estão entre o valor especificado para o máximo de resultados e este valor. Isso é feito para que possa ser indicado que existem mais resultados para qualquer determinada tabela que será exibida (*glide.lucene.base_hits_max*)	Número máximo de entradas que a pesquisa de texto global recuperará de um índice de pesquisa de texto. **Nota:** Quando o método de consulta é definido como *simple*, esta propriedade é ignorada. ◦ Tipo: inteiro ◦ Valor padrão: 500
Número de processos simultâneos (1 a 16) usados ao pesquisar por vários grupos em	Número de threads simultâneos que a pesquisa de texto global usa ao pesquisar vários grupos de pesquisa. Cada grupo de pesquisa requer um thread.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
uma pesquisa global (*glide.ts.global_search.parallel_tasks*)	Defina este valor para gerar resultados ideais para a configuração do grupo de pesquisa. Por exemplo, se você tiver cinco grupos de pesquisa e quatro threads, os primeiros quatro grupos serão executados em paralelo e o quinto grupo iniciará quando um dos primeiros quatro grupos for concluído. Esta configuração pode funcionar bem se um dos grupos for muito maior que outro. Da mesma forma, se você tiver cinco grupos de pesquisa, definir este valor maior que cinco não produzirá benefícios. ○ Tipo: inteiro ○ Valor padrão: 4

3. Selecione **Salvar**.
   A **mudança de propriedade de pesquisa de texto** de regra de negócios valida os novos valores e anula a atualização se eles estiverem fora dos intervalos aceitáveis.
4. Para definir o número máximo de correspondências a serem exibidas para um termo de pesquisa curinga, siga estas etapas.
   a. Abra a tabela Propriedades do sistema e pesquise a propriedade **glide.ts.max_wildcard_expansion**.

Campo	Descrição
Nome	glide.ts.max_wildcard_expansion
Descrição	Número máximo de correspondências para um termo de pesquisa curinga que são permitidas como não ambíguas.
Tipo	Inteiro
Valor padrão	500

   b. Edite o **valor**.
   Se uma pesquisa com caractere curinga corresponder a mais palavras do que esse valor, o sistema exibirá uma mensagem solicitando que o usuário refine a pesquisa.
   c. Selecione **Atualizar**.
5. Para definir o idioma de lematização da pesquisa de texto do Zing, siga estas etapas.
   a. Instale o plug-in de internacionalização (i18n) para o idioma em que você deseja conter os termos de pesquisa de texto de truncados.
   b. Adicione uma nova propriedade do sistema, *glide.ts.stemming_language*:

Campo	Descrição
Nome	glide.ts.stemming_language

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Idioma a ser usado para lematização de pesquisa de texto. Para obter detalhes sobre lematização, consulte O Zing corresponde a palavras derivadas com truncamento.
Tipo	Cadeia de caracteres
Valores compatíveis	▪ English ▪ Francês ▪ Alemão
Valor padrão	English

c. Para fazer com que as tabelas usem o novo idioma de lematização para pesquisa de texto, gere novamente manualmente seus índices de pesquisa de texto.
Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Gerar novamente um índice de texto para uma tabela.

6. Opcional: Para habilitar e configurar a pesquisa de número de fallback para correspondências exatas, siga estas etapas.

Nota:
A pesquisa de número de fallback está desabilitada por padrão. Quando habilitado, se uma pesquisa de texto global não encontrar correspondência exata para um número de registro, o sistema pesquisará correspondências em uma lista de tabelas especificadas. Esta pesquisa adicional pode tornar as pesquisas de texto globais mais demoradas, portanto, habilite a pesquisa de número de fallback somente se precisar.

a. Para habilitar a pesquisa de número de fallback, adicione uma nova propriedade do sistema, *`glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search`*:

Campo	Descrição
Nome	glide.ui.text_search.enable_fallback_number_search
Descrição	Opção para habilitar a pesquisa de número de fallback para uso quando a pesquisa de texto global não encontrar correspondências exatas para um número de registro. **Nota:** A pesquisa de número de fallback pode tornar as pesquisas de texto globais mais demoradas. Habilite a opção somente se precisar.
Tipo	Booliano
Valor padrão	falso

b. Para configurar a lista de tabelas pesquisadas pela pesquisa de número de fallback, adicione uma nova propriedade do sistema, *`glide.ui.text_search.fallback_table_list`*:

Campo	Descrição
Nome	glide.ui.text_search.fallback_table_list

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	(Optional) Lista separada por vírgulas de nomes de tabelas a serem pesquisadas ao executar a pesquisa de número de fallback. Use o valor especial `all` para pesquisar todas as tabelas que têm prefixos definidos na tabela Número [sys_number]. **Nota:** Aumentar o número de tabelas a serem pesquisadas pode aumentar o tempo necessário para a pesquisa de número de fallback. Teste todas as mudanças nesta propriedade do sistema antes de colocá-las em produção.
Tipo	Cadeia de caracteres
Valor padrão	tarefa, kb_knowledge

Configurar o processamento paralelo de grupos de pesquisa

Para melhorar o desempenho, ative somente grupos de pesquisa e tabelas que sejam necessários para atender às necessidades de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, se você não precisar dos resultados da Tarefa de Mudança, desative essa tabela no grupo de pesquisa Tarefas. Se apenas um grupo de usuários precisar dos resultados da tarefa de mudança, configure um grupo de pesquisa separado que inclua tarefas de mudança. Outros usuários pesquisam usando um grupo que não contém tarefas de mudança.

A pesquisa de texto global pode renderizar resultados em paralelo para melhorar o desempenho. Para configurar o número de processos paralelos:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de Texto Global**.
2. Localize a propriedade chamada **Número de processos simultâneos (1 a 16) usados ao pesquisar por vários grupos em uma pesquisa global**.
3. Insira o número de processos a serem executados em paralelo.
   Cada grupo de pesquisa usa um thread para renderizar resultados. Defina este valor para gerar resultados ideais para a configuração do grupo de pesquisa. Por exemplo, se você tiver cinco grupos de pesquisa e quatro threads, os primeiros quatro grupos serão executados em paralelo e o quinto grupo iniciará quando um dos primeiros quatro grupos for concluído. Esta configuração pode funcionar bem se um dos grupos for muito maior que outro. Da mesma forma, se você tiver cinco grupos de pesquisa, definir este valor maior que cinco não produzirá benefícios.
4. Selecione **Salvar**.

Reverter para a IU de pesquisa global legada

Desabilite a IU de pesquisa global dinâmica para preservar as personalizações feitas na IU de pesquisa global legada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Você deve ter Next Experience desabilitado em sua instância. A IU de pesquisa global legada está disponível somente em IU principal.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   c. Pressione Enter.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira esses valores de campo.

Campo	Valor
Nome	glide.ui.use_legacy_global_search
Tipo	verdadeiro | falso
Valor	verdadeiro

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

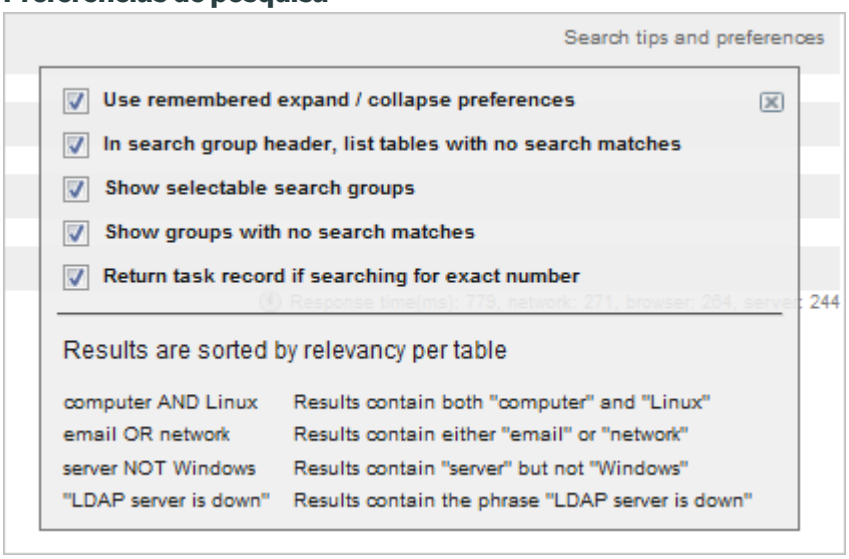
O sistema exibe a IU de pesquisa global e usa a lógica de exibição legada.

Preferências do usuário de pesquisa global legada

A página de resultados da pesquisa de texto global permite que os usuários definam várias preferências do usuário para pesquisa de texto global.

As preferências de pesquisa a seguir estão disponíveis no link **Dicas e preferências de pesquisa**.

Preferências 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.

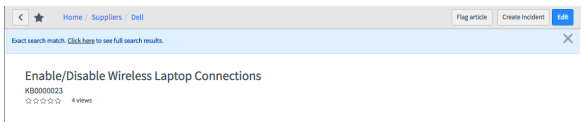
Preferências de pesquisa

Preferência do usuário	Descrição
Rótulo Usar preferências de expansão/recolhimento memorizadas **Preferência** ts.remember.expanded	Especifica se você deseja que o estado recolhido de qualquer grupo/tabela de pesquisa seja lembrado para sua próxima pesquisa. Se selecionado e você recolher os resultados da pesquisa para o grupo de pesquisa Pessoas e locais, por exemplo, esse grupo será recolhido na sua próxima pesquisa. Se desmarcado, todos os grupos e tabelas serão expandidos para cada pesquisa.
Rótulo Mostrar lista de tabelas sem correspondências de pesquisa **Preferência** ts.show_negative_result_info	Especifica se você deseja ou não ver um resumo das tabelas que não tiveram correspondências de pesquisa. Por exemplo: não há correspondências para Solicitações, Tarefas de catálogo, Tíquetes.
Rótulo Mostrar grupos de pesquisa selecionáveis **Preferência** ts.show_search_groups	Mostra ou oculta a linha da caixa de seleção do grupo de pesquisa.
Rótulo Mostrar grupos sem correspondências de pesquisa **Preferência** ts.show_empty_groups	Mostra ou oculta um grupo de pesquisa se ele não retornar correspondências. Se selecionado, os resultados da pesquisa exibirão uma linha de espaço reservado informando que não há correspondências para esse grupo.
Rótulo Retornar registro de tarefa se a pesquisa for de número exato **Preferência** ts.correspondência	Mostra ou oculta a página de resultados de pesquisa completos se o termo de pesquisa corresponder a um número de registro de tarefa. Quando selecionada, uma correspondência exata a um número de registro faz com que o sistema oculte os resultados completos da pesquisa e exiba o registro com uma mensagem de correspondência exata. As correspondências de pesquisa exatas ignoram a maioria das condições de pesquisa adicionais normalmente aplicadas ao registro, como os grupos de pesquisa selecionados no momento ou o estado do artigo de conhecimento publicado. Por exemplo, uma correspondência de pesquisa exata para um artigo de conhecimento retorna o artigo em qualquer estado, desde que o usuário atual tenha acesso de leitura a ele. **Nota:** O sistema filtra os resultados da pesquisa exatos para exibir somente registros de conhecimento que estão no mesmo idioma da configuração de idioma preferencial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preferências de pesquisa

Preferência do usuário	Descrição
	Exemplo de consulta de pesquisa de correspondência exata Nesta pesquisa de amostra, o filtro de pesquisa de **Conhecimento e Catálogo** é limpo, o que normalmente impede o retorno de artigos de conhecimento. **Resultados da pesquisa de correspondência exata de amostra**  Nesta amostra de correspondência exata, o sistema exibe o artigo correspondente e uma mensagem informativa no cabeçalho do formulário que diz Correspondência de pesquisa exata. Clique aqui para ver os resultados completos da pesquisa.

Tópicos relacionados

User preferences

Definir o limite de visualização para pesquisa global ou de espaço na IU Next Experience

Substitua o limite padrão de 5 resultados de visualização por origem de pesquisa na página de resultados da pesquisa de IU Next Experience para pesquisa global ou de espaço.

Antes de Iniciar

Você deve estar usando Next Experience IU.

Função necessária: workspace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O limite de visualização de uma aplicação de pesquisa especifica quantos resultados de visualização podem aparecer para cada origem de pesquisa na página de resultados da pesquisa. Por padrão, o sistema exibe até 5 resultados de visualização por origem de pesquisa. Os administradores do espaço podem substituir esse limite padrão separadamente para pesquisa global e para todas as pesquisas de espaço.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Configuração de pesquisa global do espaço [sys_aw_global_search_config].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `sys_aw_global_search_config.list`.
   c. Pressione Enter.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Abra o registro de configuração da aplicação de pesquisa para o qual você deseja modificar o limite de visualização:
   - Para modificar o limite de visualização da pesquisa global, edite o registro de **configuração de pesquisa do Now Experience**.
   - Para modificar o limite de visualização de uma aplicação do espaço, edite o registro de **configurações de pesquisa do espaço**.
3. No formulário Configuração de pesquisa global do espaço, insira o limite de visualização desejado no campo **Itens de visão geral da guia por seção** e selecione **Atualizar**.

Resultado
A página de resultados da pesquisa global ou do espaço exibe os resultados de visualização até o novo limite para cada fonte de pesquisa.

Ocultar contagens de resultados da pesquisa por tabela em Next Experience IU

Suprimir a exibição das contagens de resultados da pesquisa por tabela na Next Experience página de resultados da pesquisa de IU.

Antes de Iniciar
Você deve estar usando Next Experience IU.

Função necessária: ui_builder_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a página de resultados da pesquisa exibe o número total de resultados da pesquisa junto com as contagens de resultados por tabela para cada tabela pesquisável que contém registros correspondentes. Você pode ocultar as contagens de resultados por tabela para os usuários de pesquisa seguindo este procedimento.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > *`Next Experience`* **Estrutura** > *`Construtor de IU`*.
   Construtor de IU é aberto em uma nova guia do navegador.
2. Na lista de experiências disponíveis, edite o registro da *`Navegação unificada`* **aplicação**.
3. Na lista Páginas e variantes, edite o **Resultados de Busca** > **padrão para pesquisa** registro.
   `Construtor de IU` recarrega e exibe as configurações da página Resultados da pesquisa (padrão de pesquisa).
4. No painel Conteúdo, selecione o **Corpo (grade)** > **Wrapper do resultado da pesquisa 1** componente.
   Propriedades, estilos e eventos do componente selecionado aparecem no painel de configuração.
5. Se uma mensagem informativa de Escopo da aplicação diferente for exibida, selecione **Editar no escopo original**.
   O sistema exibe uma mensagem informativa indicando que você está editando no escopo da aplicação.
6. Na guia Configuração do painel de configuração, habilite a opção **Ocultar contagem de resultados da pesquisa**.
7. Selecione **Salvar**.

Resultado
As contagens de resultados da pesquisa por tabela não são mais exibidas na página de resultados da 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.

Adicionar uma aplicação de espaço ao menu de contexto de pesquisa Navegação unificada

Permita que os usuários exibam os resultados de suas pesquisas Navegação unificada em aplicações do espaço, bem como na pesquisa global.

Antes de Iniciar

Você deve estar usando Next Experience IU.

A aplicação do espaço que você deseja adicionar ao menu de contexto de pesquisa deve ser instalada. Deve existir um registro de configuração da aplicação de pesquisa para o espaço, com Pesquisa com IA especificado como o mecanismo de pesquisa. Se você precisar criar um novo registro de configuração da aplicação de pesquisa para o espaço, consulte Como criar uma configuração de aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar uma aplicação de espaço, como o Espaço configurável do CSM/FSM, ao menu de contexto de pesquisa Navegação unificada. Adicionar a aplicação de espaço ao menu de contexto de pesquisa permite que os usuários alternem entre os resultados da pesquisa global e os resultados da pesquisa do espaço especificado.

Procedimento

1. Copie o sys_id do registro da configuração da aplicação de pesquisa para o espaço escolhido:
   a. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
   b. Abra o registro da configuração da aplicação de pesquisa do espaço escolhido.
   Por exemplo, para o Agent Workspace, edite o registro de **configuração de pesquisa do Agent Workspace**.
   c. Selecione o ícone Ações) e selecione **Copiar sys_id**.
2. Defina uma propriedade de página de UX globalSearchDataConfigId para mapear o registro de configuração da aplicação de pesquisa para a aplicação de UX do espaço:
   a. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade da página de UX [sys_ux_page_property] selecionando **Todos**, inserindo sys_ux_page_property.list no filtro de navegação e pressionando Enter.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No formulário Propriedade da página de UX, preencha os campos da seguinte forma:

Campo	Descrição
Página	Use o ícone Pesquisar usando a lista ( ) para selecionar o registro da aplicação de UX para o seu espaço.
Nome	Insira globalSearchDataConfigId.
Tipo	Selecione a **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.

Campo	Descrição
Valor	Insira o registro de configuração da aplicação de pesquisa sys_id que você copiou na etapa 1.c.

d. Selecione **Enviar**.

3. Copie o sys_id do registro da configuração de pesquisa global do espaço que você deseja que a pesquisa do espaço use:

a. Navegue até a exibição de lista da tabela Configuração de pesquisa global do espaço [sys_aw_global_search_config] selecionando **Todos**, inserindo `sys_aw_global_search_config.list` no filtro de navegação e pressionando Enter.

b. Abra o registro da configuração de pesquisa global do espaço que você deseja que a pesquisa do espaço use.
Se você tiver um registro de configuração de pesquisa global do espaço personalizado que deseja usar, edite esse registro. Caso contrário, edite o registro de configurações de pesquisa do espaço.

c. Selecione o ícone Ações) e selecione **Copiar sys_id**.

4. Defina uma propriedade de página de UX global_search_configurations para definir as configurações de pesquisa do espaço:

a. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade da página de UX [sys_ux_page_property] selecionando **Todos**, inserindo `sys_ux_page_property.list` no filtro de navegação e pressionando Enter.

b. Selecione **Novo**.

c. No formulário Propriedade da página de UX, preencha os campos da seguinte forma:

Campo	Descrição
Página	Use o ícone Pesquisar usando a lista ( ) para selecionar o registro da aplicação de UX para o seu espaço.
Nome	Insira `global_search_configurations`.
Tipo	Selecione **JSON**.
Valor	Insira o seguinte JSON: `{ "globalSearchViewConfigId": "00000000000000000000000000000000", "globalSearchRoute": "search" }` Substitua o valor `globalSearchViewConfigId` de 00000000000000000000000000000000 pelo sys_id do registro de configuração 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
	pesquisa global do espaço que você copiou na etapa 3.c. Por exemplo, se você selecionou o registro de configurações de pesquisa do espaço, substitua o valor por 97a574ea53c0130084acddeeff7b12a6.

d. Selecione **Enviar**.

5. Habilite a pesquisa Navegação unificada para o espaço escolhido:

a. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade da página de UX [sys_ux_page_property] selecionando **Todos**, inserindo `sys_ux_page_property.list` no filtro de navegação e pressionando Enter.

b. Procure um registro de propriedade de página de UX com o nome **chrome_header** e uma página que corresponda ao espaço escolhido.
Por exemplo, para CMDB Workspace, procure um registro com o nome **chrome_header** e a página *CMDB* **Workspace**.

c. Se houver um registro **chrome_header** para o espaço, edite-o e altere o elemento JSON **searchEnabled** para verdadeiro no campo **Valor** e selecione **Atualizar**.

d. Se não houver nenhum registro **chrome_header** para o espaço, selecione **Novo** e preencha os campos do formulário Propriedade da página de UX conforme a seguir e selecione **Enviar**.

Campo	Descrição
Página	Use o ícone Pesquisar usando a lista ( ) para selecionar o registro da aplicação de UX para o seu espaço.
Nome	Insira `chrome_header`.
Tipo	Selecione **JSON**.
Valor	Insira o seguinte JSON: `{ "privatePage": { "searchEnabled": true } }`

6. Atualize a guia do navegador para recarregar o Now Platform.

Resultado

O espaço escolhido aparece como uma opção no menu de contexto de pesquisa Navegação unificada para os usuários que o têm atribuído. Os usuários podem alternar para o contexto de pesquisa do espaço. Para obter mais detalhes sobre como usar o menu de contexto de pesquisa para alternar contextos de aplicação, consulte Exibir e abrir resultados de pesquisa usando aplicações do espaço de trabalho no Next Experience Navegação unificada.

Tradução automática

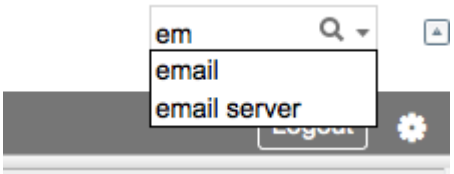
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sugestões de pesquisa de texto global

A pesquisa de texto global oferece dois tipos de sugestões de pesquisa.

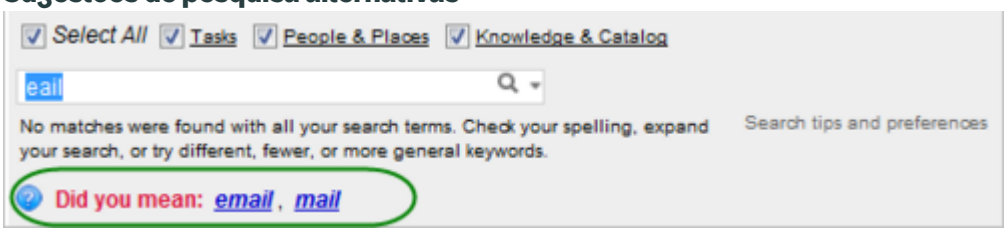
A base de conhecimento e as pesquisas de texto globais fornecem sugestões conforme você digita. As sugestões de digitação antecipada aparecem na caixa de pesquisa. As sugestões são baseadas em pesquisas semelhantes que começam com os mesmos caracteres.

Sugestões de pesquisa com digitação antecipada



A base de conhecimento e as pesquisas de texto globais também fornecem sugestões de termos de pesquisa alternativos. As sugestões serão exibidas se a pesquisa original não retornar resultados e uma ortografia alternativa ou pesquisa recente semelhante retornarem. Por exemplo, se você digitar incorretamente um termo de pesquisa (como e-mail), a ortografia correta (e-mail) poderá aparecer como uma sugestão de pesquisa alternativa. As sugestões aparecem abaixo da caixa de pesquisa na página de resultados.

Sugestões de pesquisa alternativas



Nota:
O recurso de sugestões de pesquisa com digitação antecipada só está disponível na interface UI15.

Atualizar uma sugestão de digitação antecipada

A base de conhecimento e as pesquisas de texto globais fornecem sugestões conforme você digita. Essas sugestões de digitação antecipada são compiladas todas as noites por um trabalho programado.

Antes de Iniciar
O recurso de sugestões de pesquisa com digitação antecipada só está disponível na interface UI15.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o procedimento a seguir se precisar atualizar a lista de sugestões de digitação antecipada antes da próxima execução do trabalho programado.

Nota:
As sugestões de digitação antecipada não são configuráveis. Para obter mais informações sobre como as sugestões são geradas e mantidas, consulte a publicação do blog Sugestões de pesquisa de texto global por um ServiceNow Engenheiro de suporte técnico no ServiceNow Community.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra **Estatísticas de pesquisa de TS**.
3. Execute o trabalho programado.

Configurar "Você quis dizer?" sugestões

As pesquisas de texto Base de conhecimento e globais podem fornecer "Você quis dizer?" sugestões. As sugestões serão exibidas se uma pesquisa não retornar resultados e uma ortografia alternativa ou uma pesquisa recente semelhante retornar. Este recurso está desabilitado por padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina as propriedades do sistema para habilitar "Você quis dizer?" sugestões no Base de conhecimento e ferramentas de pesquisa global legadas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de texto**.
2. Marque qualquer uma das seguintes caixas de seleção:
   - **Sugira ortografias de pesquisa alternativas para pesquisa global ou de conhecimento** (a propriedade `glide.ts.dym.enable_spell_correct`).
   - **Sugira pesquisas relacionadas para pesquisa global ou de conhecimento** (a propriedade `glide.ts.dym.enable_chain_suggest`); usa cadeias de pesquisa, que geram sugestões rastreando ocorrências de pesquisas semelhantes, na ordem, ao longo do tempo.

   Nota:
   As referências de pesquisa global nessas caixas de seleção se aplicam somente à funcionalidade de pesquisa global legada. Eles não se aplicam à funcionalidade de pesquisa global introduzida na versão New York, porque o campo "Você quis dizer?" A funcionalidade não está disponível.
3. Selecione **Salvar**.

O Zing gera resultados de pesquisa em quatro fases

Gere resultados de pesquisa dividindo documentos entre fragmentos, pesquisando documentos de fragmento, pontuando documentos de fragmento e mesclando pontuações em um índice.

O Zing gera resultados de pesquisa em quatro fases:

1. Divida documentos pesquisáveis entre fragmentos de índice.
2. Pesquise e filtre documentos de fragmento.
3. Pontuar documentos de fragmento.
4. Mesclar pontuações de documento de fragmento em um índice.

Tradução automática

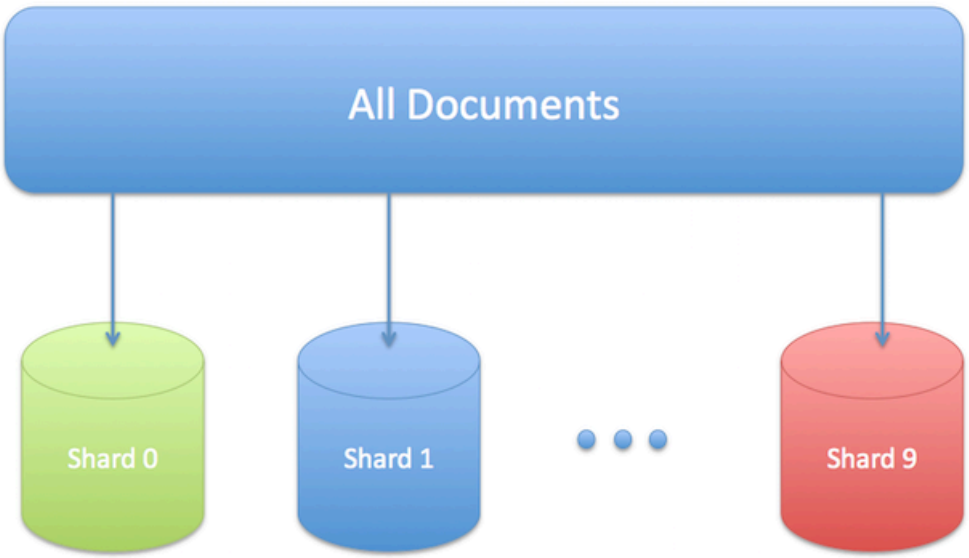
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fase 1: Divida documentos pesquisáveis entre fragmentos de índice

Quando uma pesquisa é executada, o sistema divide igualmente todos os documentos pesquisáveis entre 10 fragmentos de índice. Cada fragmento tem uma lista exclusiva de documentos.

Para maximizar a eficiência da pesquisa, o sistema cria 10 threads de consulta para pesquisar simultaneamente cada fragmento de índice.

Dividir documentos entre fragmentos de índice



Fase 2: pesquisar e filtrar documentos de fragmento

Cada thread de consulta pesquisa sua lista de documentos de fragmento para identificar documentos que correspondem aos critérios de pesquisa. Por exemplo, se você pesquisar "rede Wi-Fi", o sistema retornará todos os documentos que contêm "wi-fi" e "rede" em nenhuma ordem específica.

Nota:
Uma pesquisa de várias palavras é equivalente a várias pesquisas de palavra única conectadas por um operador E. Por exemplo, **[contains][wifi][AND][contains][network]**.

O thread de consulta atribui a cada documento correspondente um valor numérico (um ID de documento) para identificá-lo exclusivamente. Todos os outros documentos são ignorados.

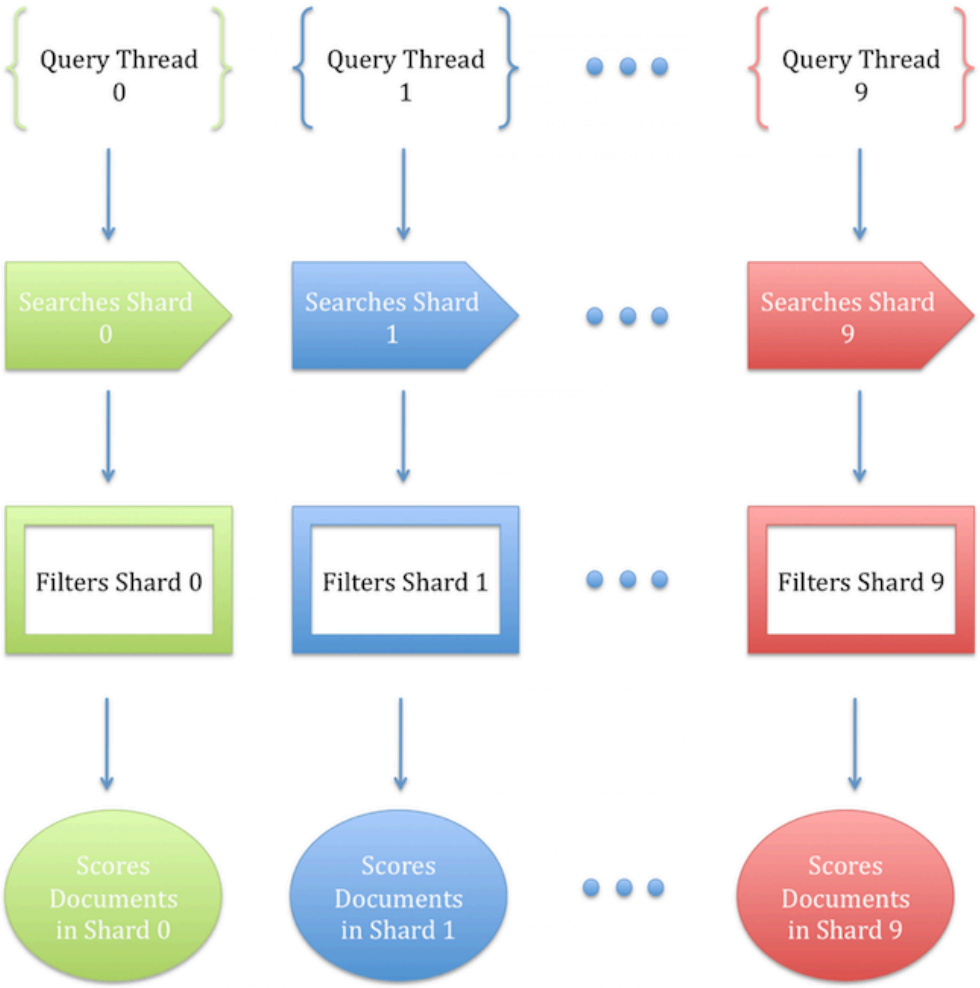
Fase 3: documentos de fragmentos de pontuação

O thread de consulta pontua cada documento de fragmento correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Threads de consulta pesquisam, filtram e pontuam documentos de fragmentos



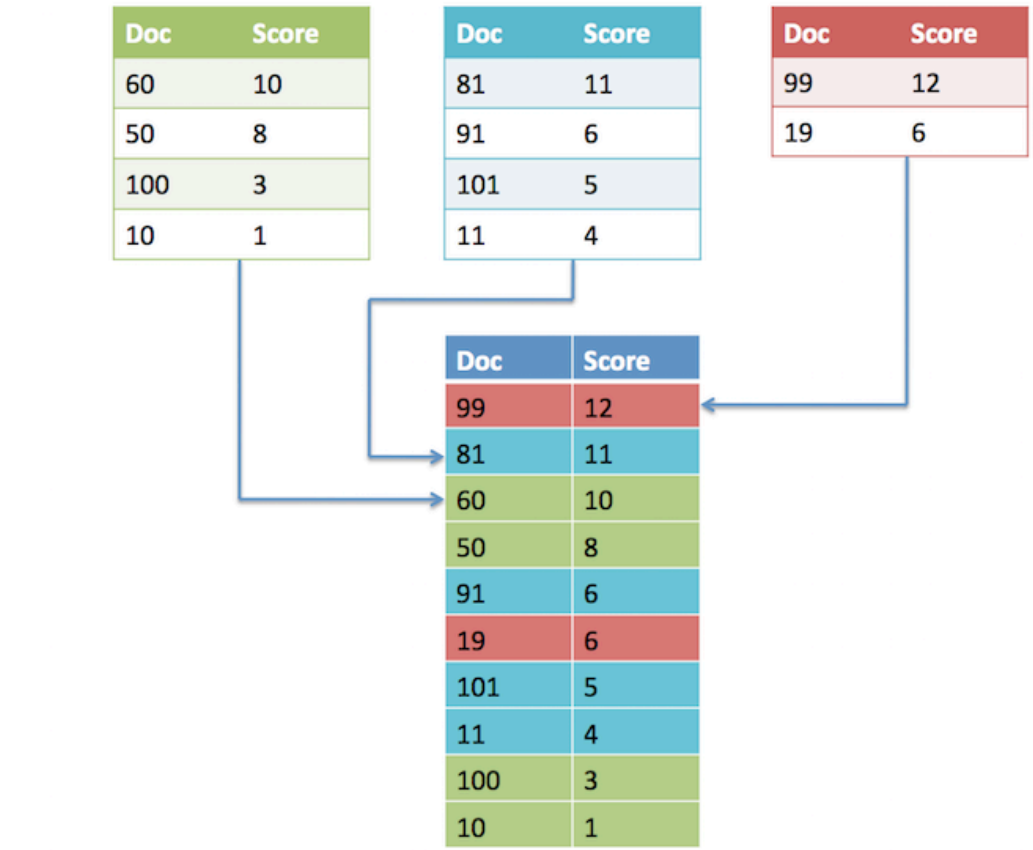
Fase 4: mesclar e classificar pontuações de documento de fragmento

O sistema mescla as pontuações do documento em um único índice e classifica os documentos da maior para a menor pontuação. Os documentos com a pontuação mais alta são os mais relevantes para a consulta 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.

Mesclar e classificar pontuações de documento de fragmento



Resultados de pesquisa de filtros do Zing com controles de acesso

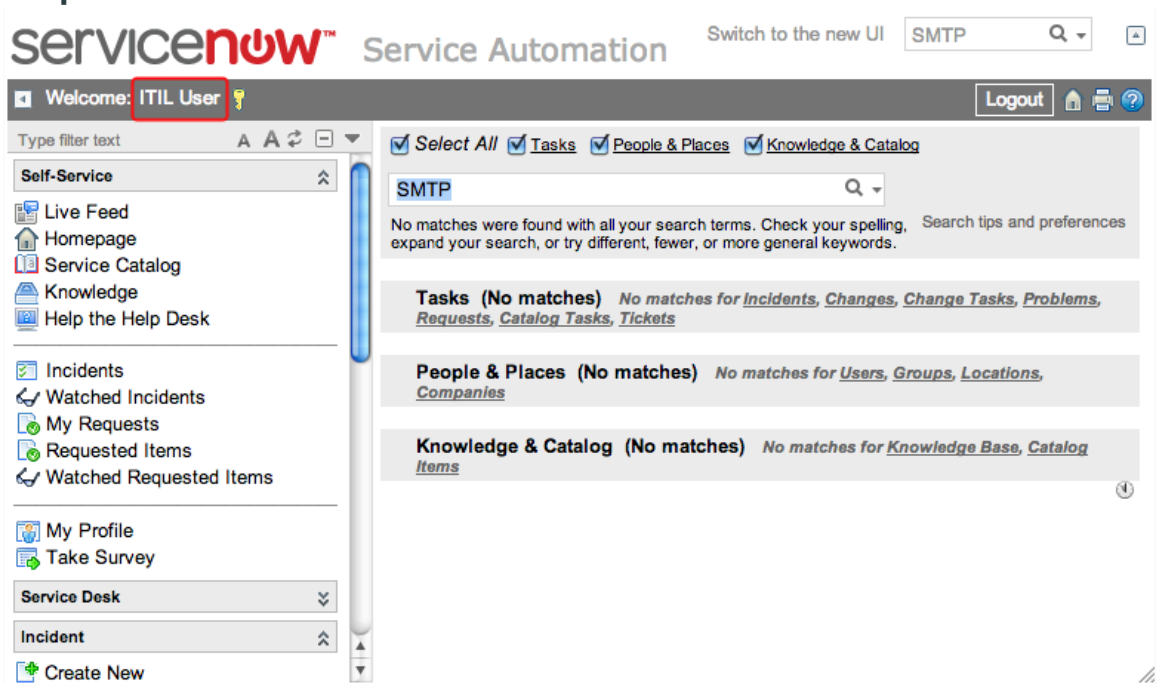
O Zing filtra os resultados da pesquisa para exibir somente os registros que o usuário pode acessar.

Por exemplo, suponha que você indexe a tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Quando o usuário ITIL pesquisa um termo na tabela de propriedades do sistema, o Zing não retorna resultados de pesquisa porque o usuário ITIL não atende aos requisitos da regra da ACL.

Tradução automática

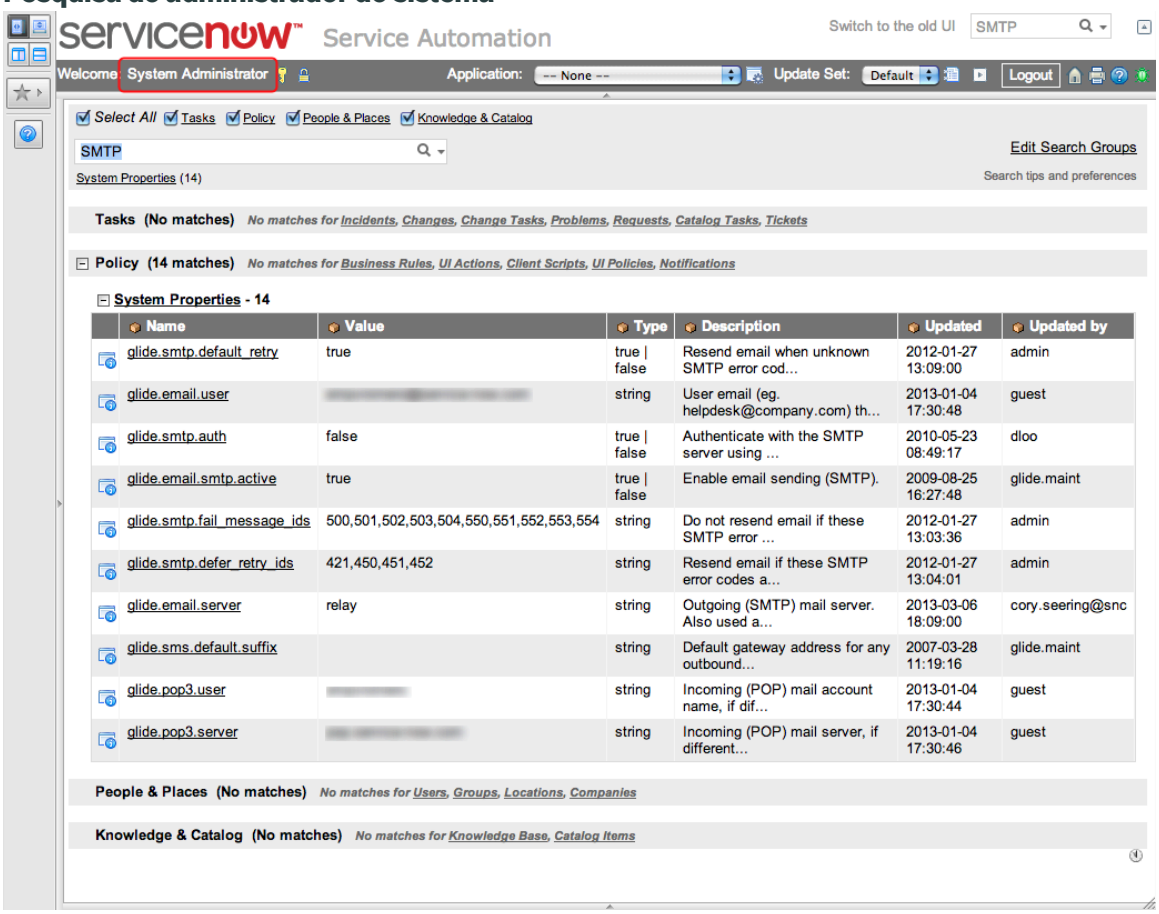
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa do usuário ITIL



Quando um administrador do sistema pesquisa a mesma propriedade, o Zing retorna os resultados da pesquisa da tabela Propriedades do sistema porque o administrador atende aos requisitos da regra da ACL.

Pesquisa do administrador 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.

O Zing calcula pontuações de documento usando três componentes

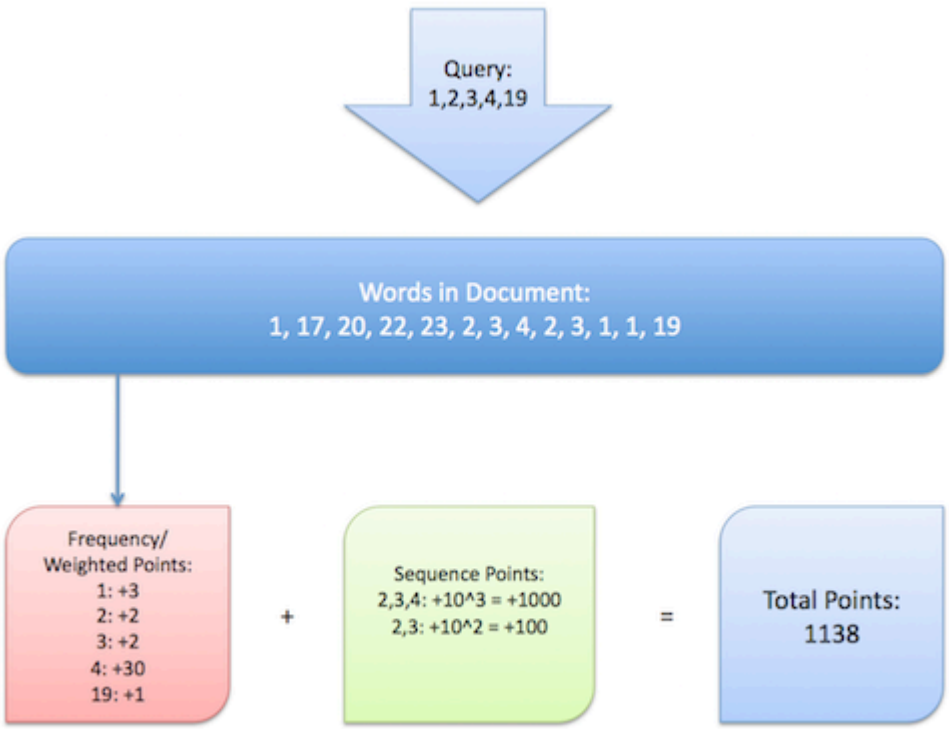
O mecanismo de pesquisa Zing calcula as pontuações do documento com base na frequência, na sequência e no peso dos termos de pesquisa no documento.

Pontuações do documento

Os componentes de uma pontuação de documento para uma consulta de pesquisa são:

- *Frequência*: a frequência com que os termos de pesquisa aparecem no documento.
- *Sequência*: a frequência com que os termos de pesquisa aparecem na mesma ordem da consulta de pesquisa.
- *Peso*: o peso do campo de origem no qual os termos de pesquisa aparecem.

Cálculo de pontuação de documento de amostra



Pontos de frequência

O Zing concede um ponto sempre que um termo de pesquisa aparece em qualquer lugar no documento. Por exemplo, ao pesquisar servidor de banco de dados distribuído, um documento que contém três vezes distribuído, cinco vezes banco de dados e um servidor 17 vezes teria 25 pontos de frequência.

Para aumentar as pontuações de resultado da pesquisa de termos de pesquisa que aparecem com mais frequência em um documento, mas com menos frequência em um conjunto de documentos, você pode Pontuar termos de pesquisa por frequência inversa de documento (IDF). Quando o TF-IDF está habilitado, as pontuações do termo de pesquisa são calculadas multiplicando a pontuação de frequência do termo pela pontuação de frequência inversa do documento. Como a habilitação de TF-IDF aumenta o peso de termos de pesquisa menos comuns, os resultados da pesquisa dessa tabela têm mais probabilidade de serem relevantes. Por exemplo, ao pesquisar servidor de banco de dados distribuído, o termo distribuído poderá receber uma pontuação maior do que o servidor se aparecer 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.

frequência em um documento, mas com menos frequência no conjunto de documentos como um todo.

O Zing aplica um multiplicador a pontos de frequência com base no valor do atributo *ts_weight* para o campo no qual o termo de pesquisa aparece. Um campo com um peso de pontuação de pesquisa de texto de 30 (*ts_weight=30*) adicionaria 30 pontos para cada inclusão de um termo de pesquisa.

Pontos de sequência

O Zing concede a um documento mais pontos quando ele contém os termos de pesquisa na mesma ordem em que foram digitados. Quanto mais termos de pesquisa na sequência houver, exponencialmente maior se tornará a pontuação. O Zing concede pontos de sequência como 10^x, em que x é o número de termos de pesquisa que aparecem em sequência.

No exemplo de pesquisa de servidor de banco de dados distribuído, o Zing concede a um documento 100 (10^2) pontos de sequência para cada vez que inclui o servidor de bancode dados de cadeia de caracteres de dois termos. Da mesma forma, o Zing concede a um documento 1000 (10^3) pontos de sequência sempre que inclui o servidor de banco de dados distribuídode cadeia de caracteres de três termos.

O Zing aplica um multiplicador a pontos de sequência com base no valor do atributo *ts_weight* para o campo no qual a sequência aparece. Os pontos de sequência usam o cálculo (10^x * field *ts_weight*).

Ponderações de pontuação do campo

O sistema eleva o peso de pontuação padrão de Knowledge números de registro, Knowledge descrições resumidas e metadados, números de registro de tarefa e descrições resumidas de tarefa. Os atributos padrão *ts_weight* para esses campos são os seguintes:

- *kb_knowledge.number = 50*
- *kb_knowledge.short_description = 10*
- *kb_knowledge.meta = 10*
- *task.number = 50*
- *task.short_description = 10*

Todos os outros campos têm um atributo padrão *ts_weight* de 1. O valor máximo de ponderação possível é 255.

Pontuar termos de pesquisa por frequência inversa de documento (IDF)

Habilite a frequência do termo – frequência inversa do documento (TF-IDF) para aumentar as pontuações do resultado da pesquisa de termos que aparecem com mais frequência em um documento, mas com menos frequência em toda a coleção de documentos pesquisáveis.

Antes de Iniciar
Para habilitar a pontuação de TF-IDF, um índice de texto deve estar presente para a tabela. Certifique-se de que a indexação de texto esteja habilitada para a tabela antes de alterar o modo de consulta. Consulte Configurar uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: ts_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem habilitar a pontuação de TF-IDF em uma tabela para melhorar os resultados da pesquisa. A tabela de conhecimento [kb_knowledge] tem a pontuação de TF-IDF habilitada por padrão.

Nota:
Esta tarefa requer que você gere novamente um índice e, portanto, deve ser feita com o desempenho do sistema em mente. A regeneração de um índice pode demorar um pouco para ser concluída, dependendo do tamanho da tabela e de outros fatores. Você pode observar uma degradação no desempenho ou resultados de pesquisa incompletos enquanto o sistema gera o índice novamente.

Procedimento

1. Navegue até o dicionário do sistema e abra a entrada da tabela desejada.
2. Na lista relacionada **Atributos**, selecione **Novo**.
3. No campo **Atributos**, selecione **Pesquisa de texto Habilitar IDF**.
4. Selecione **Enviar**.
   A caixa de seleção **Habilitar pontuação de IDF** no registro de índice de texto da tabela agora pode ser configurada.
5. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
6. Abra o índice de texto criado para a tabela.
7. Selecione **Habilitar pontuação de IDF**.
8. Em **Links relacionados**, selecione **Gerar novamente a frequência do documento**.
   A regeneração da frequência do documento é uma tarefa única. Gere novamente a frequência do documento quando a pontuação de TF-IDF for habilitada pela primeira vez para uma tabela.
9. Configure a notificação desejada e selecione **OK**.

Definir o peso relativo de um campo

Para melhorar os resultados da pesquisa, o mecanismo de pesquisa Zing atribui a cada possível correspondência uma pontuação numérica que representa sua relevância para a consulta.

Antes de Iniciar

A indexação de texto deve estar habilitada para a tabela que contém os campos para os quais você deseja modificar o peso relativo. Para saber mais sobre como habilitar a indexação de texto para uma tabela, consulte Configurar uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem controlar a importância relativa de uma correspondência para cada campo em uma tabela com o atributo ts_weight. A maioria dos fiends não tem atributo ts_weight. O Zing trata esses campos como tendo peso 1 ao pontuar correspondências de pesquisa.

Os seguintes campos têm valores de atributo ts_weight por padrão:

- kb_knowledge.number = 50
- kb_knowledge.short_description = 10
- kb_knowledge.meta = 10

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- task.number = 50
- task.short_description = 10

Ao pontuar registros, o Zing compara os pesos relativos dos campos que produziram correspondências de termo de pesquisa. Por exemplo, se o campo **Título** tiver `ts_weight=50` e o campo **Descrição** tiver `ts_weight=10`, uma correspondência em **Título** será 5 vezes mais relevante que uma correspondência em **Descrição** e 50 vezes mais relevante que um campo sem o atributo ts_weight.

Nota:
Para exibir o sistema de pontuação completo, consulte Pontuação de documento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra o registro do dicionário do sistema para a tabela e a coluna do campo.
   Por exemplo, para modificar o ts_weight do campo kb_knowledge.number, edite o registro do dicionário com a **tabela** "kb_knowledge" e o **nome da coluna** "number".
3. No campo **Atributos** do formulário Entrada de dicionário, execute uma das seguintes etapas:
   - Se um atributo ts_weight aparecer na lista de atributos, altere seu valor inteiro para o peso relativo que você deseja definir para o campo.
   - Se nenhum atributo ts_weight for exibido na lista, adicione um novo `ts_weight = <value>` entrada de lista separada por vírgulas, em que é o peso relativo que você deseja definir para o campo.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Atualize o índice de texto da tabela executando as seguintes etapas:

   a. Abra o registro do dicionário do sistema para a tabela do campo.
   O registro do dicionário do sistema da tabela é aquele com o nome da tabela como valor de **tabela**, um campo de **nome de coluna** vazio e "Coleção" como valor de **tipo**.

   b. No formulário Entrada de dicionário, selecione o link **Gerar índice de texto** na seção Links relacionados.

Resultado
Depois que o Zing termina de gerar novamente o índice de texto da tabela, a pontuação do resultado da pesquisa usa seus novos pesos relativos para os campos.

Palavras de índices do Zing

Indexe documentos dividindo-os em palavras. Dependendo dos idiomas compatíveis com sua instância, uma palavra pode ser um único caractere, como um pictograma chinês ou japonês, ou uma sequência de caracteres separados por espaços, como nos idiomas Latim, Árabe e Pinyin.

O Zing usa espaços para definir a unidade básica de separação de palavras. O Zing usa as seguintes regras para indexar palavras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de indexação de palavras do Zing

Regra	Comportamento
Pontuação	O Zing indexa alguns sinais de pontuação como parte de algumas palavras para melhorar os resultados da pesquisa para termos de pesquisa comuns. O Zing converte todos os caracteres de pontuação não indexados em espaços. Consulte O Zing indexa a pontuação como parte de algumas palavras.
Pitogramas	O Zing oferece suporte a toda a gama de caracteres de pictograma Unicode. Cada pictograma chinês ou japonês é indexado como uma palavra separada, como se fosse um único caractere Latim-1 entre espaços.
Carta	O Zing trata os caracteres Latim-1, Árabe e Pinyin como letras individuais de palavras separadas por espaço. Sequências de letras definem palavras indexáveis.

O Zing indexa a pontuação como parte de algumas palavras

O Zing indexa alguns sinais de pontuação como parte de algumas palavras para melhorar os resultados da pesquisa para termos de pesquisa comuns.

Pontuação indexada como parte de uma palavra

Pontuação	Indexado para localizar	Comportamento de pesquisa
E comercial [&]	Nomes da empresas	O Zing localiza termos que contêm caracteres de pontuação que são comuns em nomes de empresas: e comercial (&), sinais de adição (+) ou hifens (-). Por exemplo, uma pesquisa por `H&R Block` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.
Apóstrofes [']	Nomes próprios	O Zing ignora os possuídos à direita e retém a maioria dos outros para encontrar nomes de empresas. Por exemplo, uma pesquisa de locais da `O'Reilly` corresponde aos locais da O'Reilly e da O'Reilly.
Hifens [-]	Nomes da empresas	O Zing localiza termos que contêm caracteres de pontuação que são comuns em nomes de empresas: e comercial (&), sinais de adição (+) ou hifens (-). Por exemplo, uma pesquisa por `coca-cola` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.
	Números do produto	O Zing localiza números de produto que seguem um padrão típico. Para atender a esse padrão, os termos de pesquisa devem conter números frequentes e incluir somente sublinhados (_), hifens (-) ou pontos para pontuação. Por exemplo, uma pesquisa por `PROD-10-987` localiza correspondências exatas para o termo 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.

Pontuação indexada como parte de uma palavra

Pontuação	Indexado para localizar	Comportamento de pesquisa
Números [123]	Números do produto	O Zing localiza números de produto que seguem um padrão típico. Para atender a esse padrão, os termos de pesquisa devem conter números frequentes e incluir somente sublinhados (_), hifens (-) ou pontos para pontuação. Por exemplo, uma pesquisa por `PROD10987` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.
	Números de registro	O Zing localiza números de registro que seguem um padrão típico. Para atender a esse padrão, os termos de pesquisa devem iniciar com um prefixo numérico de registro reconhecido. Por exemplo, uma pesquisa por `INT1234567` localiza correspondências exatas para o registro de incidente.
Períodos [.]	Siglas	O Zing localiza acrônimos, estejam eles separados por pontos ou não. Por exemplo, uma pesquisa por `usa` localiza correspondências com usa ou usa. Observe que as pesquisas com caracteres curinga podem afetar o processamento de acrônimos. Em outro exemplo, uma pesquisa por `us*` pode gerar resultados melhores do que uma pesquisa por `us*`.
	Nomes de hosts	O Zing localiza sequências de letras e números separados apenas por pontos. Por exemplo, uma pesquisa por `en.myhost123.com` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.
	Endereços IP	O Zing localiza números que seguem um padrão de endereço IPv4 típico. Por exemplo, uma pesquisa por `10.0.0.1` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.
	Números do produto	O Zing localiza números de produto que seguem um padrão típico. Para atender a esse padrão, os termos de pesquisa devem conter números frequentes e incluir somente sublinhados (_), hifens (-) ou pontos para pontuação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontuação indexada como parte de uma palavra

Pontuação	Indexado para localizar	Comportamento de pesquisa
		Por exemplo, uma pesquisa por `PROD.10.987` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.
Sinais de adição [+]	Nomes da empresas	O Zing localiza termos que contêm caracteres de pontuação que são comuns em nomes de empresas: e comercial (&), sinais de adição (+) ou hifens (-). Por exemplo, uma pesquisa no `Google+` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.
Sublinhado [_]	Números do produto	O Zing localiza números de produto que seguem um padrão típico. Para atender a esse padrão, os termos de pesquisa devem conter números frequentes e incluir somente sublinhados (_), hifens (-) ou pontos para pontuação. Por exemplo, uma pesquisa por `PROD_10_987` localiza correspondências exatas para o termo de pesquisa.

Nota:
A manipulação de pontuação descrita aqui não afeta os operadores curinga e boolianos. Esses operadores fornecem funções Zing separadas.

O Zing indexa alguns elementos HTML

O Zing indexa o conteúdo de determinados elementos HTML para melhorar os resultados da pesquisa de documentos. Esta indexação é uma adição à indexação normal por palavra.

Elementos HTML indexados

Elemento HTML	Descrição
Atributo de título	O Zing indexa o conteúdo do atributo `title` de qualquer elemento HTML. Isso é separado do elemento `title`, que o Zing já indexa ao identificar as palavras do documento.
Meta do link âncora	O Zing indexa o URL de destino especificado no atributo `href` de qualquer elemento de âncora.
Texto alternativo para uma imagem	O Zing indexa o texto alternativo de qualquer elemento de imagem.

Configurar uma tabela para indexação e pesquisa

Habilite a indexação de texto do Zing para uma tabela para permitir que os usuários pesquisem seus registros em busca de valores de cadeia de caracteres. Configure os atributos de indexação de texto da tabela, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos para controlar o comportamento da 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: ts_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Habilitar a indexação de texto para uma tabela permite que os usuários pesquisem valores de cadeia de caracteres em registros dessa tabela. Você pode configurar atributos, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos para controlar a indexação e o comportamento de pesquisa de uma tabela indexada.

Por padrão, o sistema cria índices de texto para as tabelas com um registro de índice de texto (**Todos** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**). Por exemplo:

- Tabelas relacionadas ao conhecimento
- Tabelas relacionadas aos dados principais
- Tabelas relacionadas ao Connect
- Tabela de tarefa
- Tabela de Usuário

Habilitar a indexação de texto para uma tabela também a habilita para todas as tabelas secundárias. Se você quiser desabilitar a indexação de texto para uma tabela secundária, consulte Remover o índice de texto de uma tabela secundária.

Nota:
Sempre que você cria uma tabela de índice, o sistema também cria Funções de controle de acesso (ACLs) para novas tabelas.

A indexação de texto pode ser uma tarefa que consome muitos recursos e pode demorar um pouco para ser concluída. Você pode observar uma degradação no desempenho ou resultados de pesquisa incompletos durante a geração do índice. Para estimar a duração da indexação de texto, você pode exibir estatísticas históricas de indexação de texto.

Nota:

Novas tabelas criadas por transferências de conjunto de atualizações têm a indexação de texto desabilitada, mesmo se ela estiver habilitada para as tabelas incluídas no conjunto de atualizações.

Para permitir que os usuários pesquisem tabelas criadas por transferências de conjunto de atualizações, você deve habilitar manualmente a indexação de texto para essas tabelas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto** e selecione **Novo**.
2. Em **Aplica-se a**, selecione **Tabela**.
3. Em **Tabela**, selecione a tabela para a qual você deseja configurar a indexação de texto.
4. **Opcional:** Se você pretende usar a tabela em pesquisas de várias tabelas ou se quiser usar o algoritmo de pontuação BM25 na tabela, atualize o formato de indexação para V4.

   a. Se o valor em **Formato** não estiver esmaecido, selecione **v4**e, em seguida, selecione **Enviar** e pule para a etapa 5.

   b. Se o valor em **Formato** estiver esmaecido, selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O valor esmaecido significa que a tabela já foi indexada e precisa de sua indexação atualizada para V4.

c. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto** e selecione a tabela que você enviou.

d. Em **Links relacionados**, selecione **Mostrar registro de nome de índice**.

e. Em **Links relacionados**, selecione **Atualizar para V4** e selecione **Enviar**.
A indexação da tabela especificada é atualizada de V3 para V4. Agora, esta tabela pode fazer parte da indexação de várias tabelas e o BM25 é usado para pontuar a pontuação de relevância da tabela. Opcionalmente, selecione **Mostrar configuração** em **Links relacionados**para mostrar o formato de indexação da tabela na página **Configuração de índice de texto**.

5. Configure os atributos de indexação e pesquisa na tabela selecionada.

a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto** e selecione a tabela que você configurou.

b. Na lista relacionada Mapas de atributos de tabela de índice de texto, selecione **Novo**.
Os atributos pertencem à maneira como o Zing indexa documentos e classifica os documentos retornados nos resultados da pesquisa.

c. No formulário Mapas de atributos da tabela de índice de texto, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela para definir atributos para.
Nome de atributo	Atributo do mecanismo de pesquisa. Para obter uma lista dos atributos e valores válidos, consulte Índice do Zing e atributos de pesquisa.
Valor	Valor do atributo.

d. Repita este procedimento para definir atributos adicionais para a tabela.

e. Na seção Links relacionados, selecione **Gerar índice de texto**.

6. Configure atributos de nível de coluna.

a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto** e selecione uma tabela.

b. Na lista relacionada Mapas de atributo da coluna de índice de texto, selecione **Novo**.

c. No formulário Mapa de atributos da coluna de índice de texto, 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	Descrição
Tabela	Tabela que contém a coluna para a qual você deseja definir atributos. Somente as tabelas do grupo de índices e suas tabelas secundárias são exibidas.
Nome de atributo	Atributo. Para obter uma lista dos atributos e valores válidos, consulte Índice do Zing e atributos de pesquisa.
Coluna	O nome da coluna na tabela selecionada à qual você deseja aplicar o atributo de pesquisa.
Valor	Valor do atributo.

d. Selecione **Enviar**.

e. Repita este procedimento para definir parâmetros de mecanismo de pesquisa adicionais para colunas de tabela no grupo de índices.

f. Na seção Links relacionados, selecione **Gerar índice de texto**.

7. Opcional: Adicione palavras irrelevantes.
Palavras irrelevantes são palavras que você não deseja indexar, `como`, `umou` `um`. Há uma lista global de palavras irrelevantes comuns, portanto, você só precisa adicionar palavras irrelevantes específicas à sua situação. Para ver a lista global de palavras irrelevantes, navegue no seu navegador até `https://<instance name> .service-now.com/ts_stop_list.do` .

a. Na guia **Palavras irrelevantes do índice**, selecione **Novo**.

b. Em **Índice**, selecione o índice ao qual adicionar a palavra irrelevante.

c. No **Word**, insira uma única palavra que você não deseja indexar e selecione **Enviar**.

8. Opcional: Adicione um dicionário de sinônimos.
Especificar um dicionário de sinônimos pesquisa o termo de pesquisa, bem como sinônimos do termo de pesquisa, como carro e seu sinônimo, automóvel. O Zing fornece um dicionário de sinônimos padrão.

a. Na guia **Dicionários de sinônimos do índice**, selecione **Novo**.

b. Em **Índice**, selecione o índice ao qual adicionar as palavras irrelevantes.

c. Em Dicionário de **sinônimos**, selecione o dicionário de sinônimos a ser usado na tabela especificada. Para adicionar um dicionário, selecione **Novo** e siga o procedimento em Criar dicionários de sinônimos.

Resultado
A opção de pesquisa de lista *para texto* aparece nas exibições de lista da tabela e de suas tabelas secundárias.

O que Fazer Depois
Você pode pesquisar registros na tabela indexada usando a pesquisa de lista na exibição de formulário. Para saber mais sobre como usar a pesquisa de lista, consulte A pesquisa de lista encontra registros da tabela atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode consultar a tabela indexada em busca de correspondências de cadeia de caracteres usando os métodos GlideRecord.addQuery(name, value) ou GlideRecord.addEncodedQuery(name, value) com o nome reservado 123TEXTQUERY321. Para obter mais informações sobre como consultar correspondências de cadeia de caracteres, consulte Consulta de tabelas no script .

Campos excluídos da indexação de texto

A indexação de texto exclui campos que atendem a determinadas condições de nome, tipo, atributo ou criptografia. As pesquisas do usuário não correspondem ou retornam valores de campos excluídos.

A indexação de texto exclui um campo se ele atender a qualquer uma das condições na tabela a seguir.

Categoria	Descrição
Nome do campo	A indexação de texto inclui os campos **sys_class_name** e **sys_tags**, mas exclui todos os outros campos cujos nomes começam com **sys_**.
Tipo de campo	A indexação de texto exclui campos destes tipos: • Data • Data/Hora • Duração • Verdadeiro/Falso • Fluxo de trabalho Para obter mais informações sobre esses tipos, consulte Tipos de campo.
Atributos de campo	A indexação de texto exclui campos que têm o atributo **no_text_index** definido como verdadeiro. Para obter mais informações sobre este atributo, consulte Remover um índice de um campo específico.
Criptografia de campo	A indexação de texto exclui campos configurados para Edge Encryption. Para obter mais informações sobre como configurar campos com Edge Encryption, consulte Criptografar campos usando configurações de criptografia .

Configurar um grupo de índice de texto para pesquisar em várias tabelas

Atualize tabelas para o formato de indexação V4 e inclua-as em um grupo de índice de texto para facilitar a pesquisa em várias 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: ts_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os grupos de índice de texto permitem indexar e pesquisar em várias tabelas.

Realizar pesquisas em várias tabelas requer a normalização das tabelas primeiro para que as pontuações de relevância tenham o mesmo significado para todas as tabelas. A indexação V4 fornece essa normalização. O Zing usa a função de classificação Okapi BM25 para calcular a pontuação de relevância dos resultados da pesquisa.

O formato de indexação de tabela V4 é otimizado para documentação, como artigos da base de conhecimento. Você não precisa reindexar tabelas que usam esse formato ao alterar o valor de um atributo de indexação, como o peso de um campo. Se você quiser usar a função de classificação BM25 em uma única tabela, poderá convertê-la para o formato V4.

Para habilitar a pesquisa em várias tabelas, você:

1. Configure todas as tabelas escolhidas para usar o formato de índice V4, caso ainda não o usem.

   Nota:
   Em novas instâncias, as tabelas Item do catálogo [sc_cat_item], Conhecimento [kb_knowledge], Perguntas e respostas sociais [kb_social_qa_question] e Usuário [sys_user] usam o formato de índice V4. Se você atualizar sua instância de uma versão anterior, o formato de indexação dessas tabelas permanecerá o mesmo da versão mais antiga.

2. Adicione as tabelas a um grupo de índice de texto para que elas possam ser indexadas e pesquisadas juntas.

   Nota:
   Você não pode adicionar a tabela Tarefa [task] ou tabelas que a estendam para um grupo de índice de texto.

Procedimento

1. Configure as tabelas que você deseja incluir em várias pesquisas de tabela para usar o formato de índice V4.

   Nota:
   Atualizar da V3 para a V4 é fácil. O downgrade de V4 para V3 é mais difícil e desencorajado.

   a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.

   b. Abra o registro da tabela que você deseja atualizar para o formato de índice V4.

   c. Se o **formato** não estiver desabilitado, selecione **V4**, selecione **Enviar**e pule para a etapa 2.
   Você pode escolher a formatação de índice nesta etapa porque não existe nenhum índice para a tabela.

   d. Se o **formato** estiver desabilitado, selecione o link relacionado **Mostrar registro de nome de índice**.
   O campo desabilitado significa que já existe um índice para a tabela e você deve atualizar explicitamente o formato do índice.
   A página Índice de texto 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.

e. Selecione o link relacionado **Atualizar para V4** e selecione **OK**.
O sistema programa uma tarefa para atualizar o índice de texto de V3 para V4, permitindo que esta tabela participe da indexação de várias tabelas.

2. Crie um grupo de índice de texto que especifica as tabelas que você deseja indexar juntas para que você possa pesquisá-las juntas.

a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Grupos de Índice de Texto**.

b. Selecione **Novo**.

c. Insira os seguintes valores de campo:

Campo	Valor
Rótulo	Nome do grupo de tabelas que você deseja indexar e pesquisar juntos.
Tabelas	Lista de tabelas que você deseja incluir no grupo de índice de texto.

Você pode adicionar tabelas formatadas com V3 e V4 a grupos de índice de texto. Se você adicionar tabelas V3, o grupo de índice de texto permanecerá inativo.

d. Selecione **Enviar**.

3. Configure a indexação e os atributos de pesquisa em tabelas em um grupo de índice de texto.

a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.

b. Selecione **Novo**.
O formulário de configuração de índice de texto é exibido. Se você já tiver um grupo de índice de texto na lista, pule para a etapa 3.d.

c. Em **Aplica-se a**, selecione **Grupo de índices**.

d. Em **Grupo de índice**, selecione a lupa e selecione o grupo de índice de texto que você criou e selecione **Enviar**.
Os únicos grupos de índice de texto exibidos são aqueles que você já criou.
A tabela Configuração de índice de texto é exibida.

e. Abra o registro do seu grupo de índice de texto.

f. Na guia **Mapas de atributos da tabela de índice de texto**, selecione **Novo**.
O formulário Mapa de atributos da tabela de índice de texto é exibido. Os atributos pertencem à maneira como o Zing indexa ou pesquisa tabelas individuais no grupo de índices de texto.

g. Em **Tabela**, selecione uma tabela para definir atributos.
Somente tabelas no grupo de índice de texto especificado e suas tabelas secundárias 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.

h. Em **Nome do atributo**, selecione a lupa e selecione um atributo.
Para ver a lista de atributos, insira `ts_configuration_attribute.list` no navegador de aplicações. Para obter definições de atributo, consulte Índice do Zing e atributos de pesquisa.

i. Em **Valor**, insira um valor e selecione **Enviar**.
Os valores válidos dependem do atributo. Para obter informações sobre valores válidos, consulte Índice do Zing e atributos de pesquisa.

j. Repita este procedimento para definir parâmetros de mecanismo de pesquisa adicionais para outras tabelas no grupo de índice de texto.

k. Em **Links relacionados**, selecione **Gerar índice de texto**.

4. Configure os parâmetros de pesquisa em colunas de tabela individuais no grupo de índice de texto.

a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.

b. Abra o registro do seu grupo de índice de texto.

c. Na guia **Mapas de atributos da coluna de índice de texto**, selecione **Novo**.
O formulário Mapa de atributos da coluna de índice de texto é exibido. Os atributos pertencem à maneira como o Zing indexa ou pesquisa colunas de tabela individuais no grupo de índice de texto.

d. Em **Tabela**, selecione uma tabela para definir atributos.
Somente tabelas no grupo de índice de texto e suas tabelas secundárias são exibidas.

e. Em **Nome do atributo**, selecione um parâmetro de mecanismo de pesquisa, insira um valor para esse parâmetro em **Valor**e selecione **Enviar**.
Para ver a lista de atributos, insira `ts_configuration_attribute.list` no navegador de aplicações. Para obter definições de atributo, consulte Índice do Zing e atributos de pesquisa.

f. Em **Coluna**, especifique o nome da coluna na tabela selecionada à qual você deseja aplicar o atributo de pesquisa.

g. Em **Valor**, especifique o valor do atributo que rege a pesquisa.

h. Selecione **Enviar**.

i. Repita este procedimento para definir parâmetros de mecanismo de pesquisa adicionais para colunas de tabela no grupo de índice de texto.

j. Em **Links relacionados**, selecione **Gerar índice de texto**.

5. Opcional: Adicione um dicionário de sinônimos.
Especificar um dicionário permite pesquisas no termo de pesquisa e nos sinônimos do termo de pesquisa, como `carro` e seu sinônimo `automático`. O Zing fornece um dicionário de sinônimos 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.

a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.

b. Abra o registro do seu grupo de índice de texto.

c. Na guia **Dicionários de sinônimos do índice**, selecione **Novo**.

d. Em **Índice**, selecione o índice da tabela ao qual adicionar as palavras irrelevantes.

e. Em Dicionário de **sinônimos**, selecione o dicionário a ser usado.
Para adicionar um dicionário, selecione **Novo** e siga o procedimento em Criar dicionários de sinônimos.

f. Selecione **Enviar**.

g. Em **Links relacionados**, selecione **Gerar índice de texto**.

6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Você pode consultar as tabelas no grupo de índice de texto para correspondências de cadeia de caracteres usando os métodos GlideRecord.addQuery(name, value) ou GlideRecord.addEncodedQuery(name, value) com o nome reservado 123TEXTINDEXGROUP321. Para obter mais informações sobre como consultar grupos de índice de texto para correspondências de cadeia de caracteres, consulte Consulta de tabelas no script .

Índice do Zing e atributos do dicionário de pesquisa

Os atributos de dicionário a seguir afetam a maneira como o Zing indexa tabelas ou classifica os resultados da pesquisa.

Atributos de índice e dicionário de pesquisa

O Zing usa atributos de dicionário definidos no nível de tabela ou campo para definir as seguintes configurações:

- comportamento de indexação
- classificação dos resultados da pesquisa
- o algoritmo de classificação de relevância BM25

Índice do Zing e atributos do dicionário de pesquisa

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
attachment_index	booliano	Tabela	Ambos	Se verdadeiro, os anexos na tabela serão indexados para fins de pesquisa.	Índice de Anexo	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.

Índice do Zing e atributos do dicionário de pesquisa

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
sem_texto_índice	booliano	Ambos	Ambos	Este atributo em um campo evita que o campo seja incluído em um índice de texto.	Nenhum índice de texto	VERDADEIRO	FALSO
text_index_attachment_weight	variável body	Tabela	V4	Especifica a quantidade de consideração (peso, um valor flutuante) a ser fornecida a um termo de pesquisa encontrado no corpo de um anexo. Para obter mais informações sobre como o valor do peso afeta a relevância do resultado da pesquisa, consulte O Zing calcula pontuações de documento usando três componentes.	Peso do corpo do anexo de índice de texto	FALSO	VERDADEIRO
índice_texto_attachment_displayed	booliano displayed	Tabela	Ambos	Exibe anexos nos resultados da pesquisa de texto.	Anexo de índice de texto exibido	FALSO	FALSO
text_index_attachment_title_weight	variável title	Tabela	V4	Especifica a quantidade de consideração (peso, um valor	Peso do título do anexo de índice de texto	FALSO	VERDADEIRO

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Índice do Zing e atributos do dicionário de pesquisa

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
				flutuante) a ser fornecida a um termo de pesquisa encontrado no título de um anexo. Para obter mais informações sobre como o valor do peso afeta a relevância do resultado da pesquisa, consulte O Zing calcula pontuações de documento usando três componentes.			
text_index_auto_stop	booliano	Tabela	Ambos	Identifica automaticamente palavras irrelevantes e não as indexa. Com base no limite especificado em text_index_auto_stop_threshold.	Parada automática do índice de texto	VERDADEIRO	VERDADEIRO
text_index_auto_stop_threshold	Inteiro	Tabela	Ambos	Limite (inteiro, número de ocorrências) para que uma palavra se torne uma palavra irrelevante automaticamente. Consulte text_index_auto_stop.	Limite de parada automática do índice de texto	VERDADEIRO	VERDADEIRO
text_index_default_parcial_matching_chars	Cadeia de caracteres	Tabela	Ambos	Cadeia de caracteres	Regra de correspondência	FALSO	VERDADEIRO

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Índice do Zing e atributos do dicionário de pesquisa

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
				para configuração de regra de correspondência parcial. A entrada deve ser baseada em Mudar o modo de consulta de uma tabela indexada.	parcial padrão de índice de texto		
índice_texto_default_query_mode	Cadeia de caracteres	Tabela	Ambos	Cadeia de caracteres para configuração do modo de consulta. A entrada deve ser baseada em Mudar o modo de consulta de uma tabela indexada	Modo de consulta padrão do índice de texto	FALSO	VERDADEIRO
text_index_disable_synonym	booliano	Tabela	Ambos	TRUE desabilita a pesquisa de sinônimos, bem como do termo de pesquisa.	Desativar Sinônimo de Índice de Texto	FALSO	VERDADEIRO
text_index_enable_idf	booliano	Tabela	V3	TRUE habilita a pontuação de TF-IDF.	IDF de habilitação de índice de texto	FALSO	VERDADEIRO
text_index_filter_junk	booliano	Tabela	Ambos	TRUE por padrão, FALSE desabilita o filtro de lixo eletrônico de uma tabela. Por padrão, o	Lixeira de Filtro de Índice de Texto	VERDADEIRO	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.

Índice do Zing e atributos do dicionário de pesquisa

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
				Zing não indexa ou pesquisa números de dois dígitos e palavras de caractere único (a menos que sejam caracteres chinês ou japonês). Gera novamente o índice após desabilitar o filtro de lixo eletrônico. Este atributo resulta em um índice de tabela maior. Para obter o desempenho ideal, não o aplique a menos que seja necessário.			
text_index_filter_query	Um encodedQuery na tabela	Tabela	Ambos	Use este atributo quando quiser indexar as linhas que correspondem a condições de filtro específicas. O valor do atributo deve ser um encodedQuery na tabela.	Filtro de índice	VERDADEIRO	FALSO
texto_índice_filtrável	booleano	Coluna	Ambos	Se um campo com	Índice filtrável	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.

Índice do Zing e atributos do dicionário de pesquisa

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
				este atributo definido como verdadeiro for alterado, a linha será avaliada para reindexação (mesmo que o campo em si não seja indexável).			
text_index_include_stop_word	booleano	Tabela	Ambos	se você precisar indexar palavras irrelevantes nesta tabela, defina este atributo como verdadeiro.	Índice de texto inclui palavra irrelevante	VERDADEIRO	VERDADEIRO
text_index_scorer_bm25_b	variável	Tabela	V4	Este atributo é o parâmetro b usado no algoritmo BM25. Consulte text_index_scorer_bm25_b.	bm25_b	FALSO	VERDADEIRO
text_index_scorer_bm25_k1	variável	Tabela	V4	Este atributo é o parâmetro K1 usado no algoritmo BM25. Consulte text_index_scorer_bm25_k1.	bm25_k1	FALSO	VERDADEIRO
text_index_tags	Cadeia de caracteres	Tabela	Ambos	Deve ser definido como Cadeia de caracteres específica: empty/ everyone_only/	Marcadores de índice de texto	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.

Índice do Zing e atributos do dicionário de pesquisa

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
				all_shared, dependendo do tipo de marcadores que deseja ser indexado.			
texto_index_tokenizer_idioma	Cadeia de caracteres	Tabela	Ambos	Coloque "ja" (sem aspas duplas) quando houver necessidade de oferecer suporte à tokenização em japonês.	Linguagem do tokenizador de índice de texto	VERDADEIRO	VERDADEIRO
text_index_translations	boolean	Tabela	Ambos	Se presente ou verdadeiro, força os índices a serem recalculados quando as cadeias de caracteres traduzidas são adicionadas. Requer a função sys-admin para modificar. Definido automaticamente para campos indexados que são traduzidos e para campos que têm uma tradução e estão sendo indexados. A propriedade do sistema	Traduções de índice de texto	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.

Índice do Zing e atributos do dicionário de pesquisa

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
				glide.i18n.force_index, cujo padrão é verdadeiro, substitui este atributo.			
text_search_and_or_limit	int	Tabela	Ambos	Adiciona o atributo personalizado de nível de tabela text_search_and_or_limit que substitui a propriedade global.	Limite de pesquisa de texto e ou	FALSO	FALSO
ts_language	Cadeia de caracteres	Coluna	Ambos	Adicionado para permitir a indexação de texto somente de idiomas específicos.	Idioma de pesquisa de texto	VERDADEIRO	FALSO
ts_multi_value_splitter	Cadeia de caracteres	Coluna	Ambos	Se um campo for um campo de vários valores, adicione o divisor no campo neste atributo para distribuir as posições de índice dos valores. Por exemplo, para separar multi:value, coloque : para este atributo.	Divisor de campo de vários valores de Pesquisa de texto	VERDADEIRO	VERDADEIRO
ts_weight	int	Coluna	Ambos	Controla a importância relativa	Peso da pesquisa de texto	FALSO	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.

Índice do Zing e atributos do dicionário de pesquisa

Nome	Tipo de Dados	Aplica-se a	Aplica-se a V3 ou V4	Descrição	Rótulo	Precisa de reindexação	Somente tabela raiz
				de uma correspondência no campo para pesquisa de texto. Para obter mais informações sobre como o valor do peso afeta a relevância do resultado da pesquisa, consulte O Zing calcula pontuações de documento usando três componentes. Para saber como definir o peso da pesquisa de texto para um campo, consulte Definir o peso relativo de um campo.			

Tradução automática

sem_texto_índice

Para obter diretrizes de Suporte e atendimento ao cliente sobre como definir a opção **no_text_index** para diferentes tipos de campo, consulte KB0859922 no site Now Support.

text_index_scorer_bm25_b

Este atributo de dicionário faz parte do algoritmo BM25. O atributo afeta a importância do tamanho de um documento nos resultados da pesquisa. Se este atributo for 0, o comprimento não terá relação. Nesse caso, um documento de duas palavras seria avaliado igualmente como um documento com 1000 palavras. Documentos muito curtos geralmente têm peso inferior a documentos mais longos. O padrão é 0,75.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

text_index_scorer_bm25_k1

Este atributo de dicionário faz parte do algoritmo BM25. O atributo ajuda a determinar as características de saturação de frequência do termo, ou seja, ter o termo de pesquisa exibido em um documento aumenta a relevância do documento, mas o aumento é menos impactante conforme os números sobem. Por exemplo, um termo de pesquisa que ocorre 10 vezes em um documento o torna mais relevante do que um documento que tem apenas uma ocorrência. No entanto, um documento com 100 ocorrências do termo de pesquisa pode não ser dez vezes mais impactante do que um documento com 10 ocorrências. A relevância se aproxima de uma assíntota de efeito máximo. Quanto maior o valor do atributo, menor o efeito máximo de várias ocorrências. Os valores típicos estão entre 1,25 e 2,0.

Gerar novamente um índice de texto para uma tabela

Você pode gerar novamente um índice de texto de tabela ao alterar as palavras irrelevantes da tabela ou exibir valores.

Antes de Iniciar

Função necessária: ts_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o sistema mantém índices de texto em uma programação diária. Normalmente, você só precisa gerar novamente manualmente um índice de texto ao alterar esses valores.

- Você muda a lista de palavras irrelevantes específicas da tabela.
- Você muda o valor de exibição de um registro, como mudar um nome de usuário ou grupo. Até que você gere novamente o índice, as pesquisas de texto para valores de exibição antigos ainda produzirão resultados e as pesquisas para o novo valor de exibição não mostrarão resultados.

Você também pode gerar novamente um índice de texto se observar resultados de pesquisa incorretos para a tabela indexada. Isso é raro e geralmente só ocorre se a indexação de texto tiver sido interrompida.

A indexação de texto pode ser uma tarefa que consome muitos recursos e pode demorar um pouco para ser concluída. Você pode observar uma degradação no desempenho ou resultados de pesquisa incompletos durante a geração do índice. Para estimar a duração da indexação de texto, você pode exibir as estatísticashistóricas.

Nota:
Este processo de regeneração de índice limpa o índice de pesquisa de texto existente da tabela antes de gerá-lo novamente. Durante o processamento, nenhum resultado de pesquisa será retornado se você executar uma pesquisa de texto antes que a regeneração seja concluída. Está disponível um método alternativo que não afeta o uso de pesquisas de texto para a tabela enquanto a regeneração está em andamento. Consulte Reindexar uma tabela sem afetar os resultados da pesquisa de texto.

Procedimento

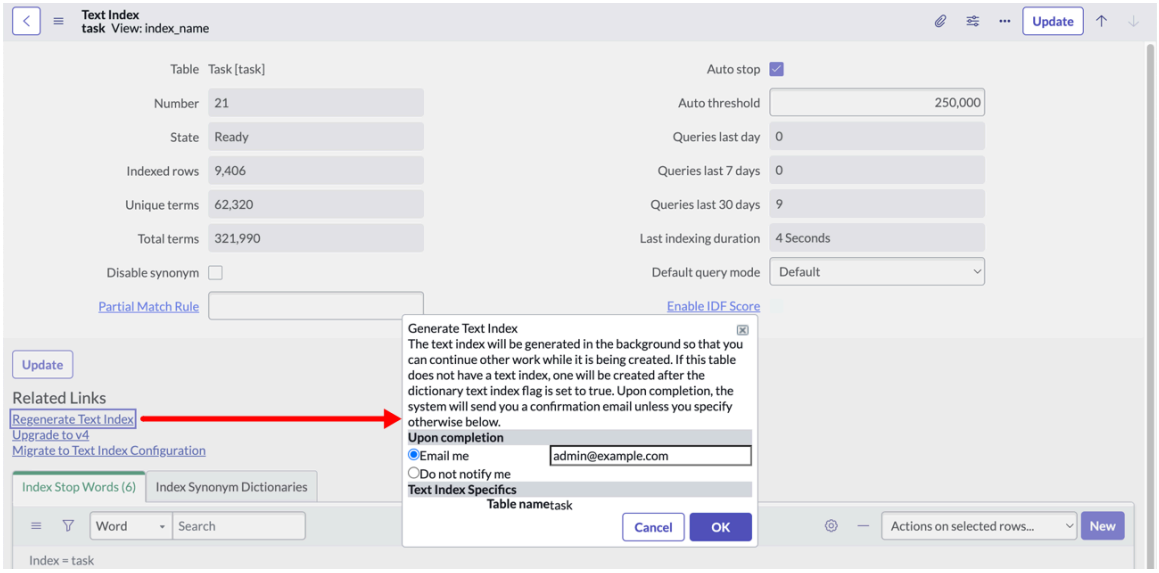
1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Abra o índice de texto da tabela.

Example
Por exemplo, selecione **a tarefa**.
O sistema exibe o registro de índice de texto 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.

3. Selecione o link relacionado **Gerar novamente o índice de texto** e selecione **OK**.



Resultado

O sistema programa a tabela selecionada para indexação de texto.

Reindexar uma tabela sem afetar os resultados da pesquisa de texto

Recriar índices de pesquisa de texto sem afetar negativamente os resultados da pesquisa. Você pode continuar a executar pesquisas de texto em uma tabela enquanto a regeneração do índice ocorre.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este método de reindexação não limpa o índice de pesquisa de texto inteiro antes que a recriação ocorra. Ele recria o índice da tabela de pesquisa de texto, um registro de cada vez, e reindexa somente a hierarquia da tabela de destino. Por exemplo, se você selecionar a tabela sc_cat_item, somente a tabela sc_cat_item será reindexada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.
2. No campo **Executar texto de script**, insira o seguinte script em segundo plano, certificando-se de colocar os dois argumentos entre aspas, conforme mostrado:

```
new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('tableName', 'emailAddress');
```

Em que:

- `tableName` é o nome da tabela que você deseja reindexar.

  Nota:
  Somente a tabela especificada e suas tabelas secundárias são reindexadas.

- `emailAddress` é o endereço para o qual uma notificação por e-mail deve ser enviada quando a reindexação da tabela for concluída. Digite `nulo` para nenhuma 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.

Example
Por exemplo, para gerar novamente o índice de pesquisa de texto da tabela kb_knowledge e especificar que nenhuma notificação por e-mail é necessária após a conclusão da recriação, crie o seguinte script em segundo plano:

```
new GlideTextIndexEvent ( ).indexUpdate('kb_knowledge', 'null');
```

O script cria um evento que o manipulador de índice processa para que o script seja concluído quase instantaneamente.

3. Selecione o botão **Executar script**.

Resultado
O sistema reindexa a pesquisa de texto para a tabela especificada. Para tabelas grandes, como sys_metadata, a reindexação pode levar algumas horas, mas você ainda pode executar pesquisas de texto na tabela enquanto o script está sendo executado.

Gerar novamente o índice de texto para um único registro

Atualize o índice de pesquisa de texto para um único registro. Use esta abordagem para verificar rapidamente se a indexação de texto é a causa de um problema de pesquisa sem recriar o índice de texto completo de uma tabela inteira.

Antes de Iniciar
Identifique o seguinte:

- Um termo de pesquisa que não retorna os resultados esperados
- Um registro que contém o termo de pesquisa identificado que não é retornado na pesquisa do termo
- A tabela que inclui o registro identificado

A tabela identificada já deve ter a indexação de texto habilitada.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este método de reindexação recria o índice de pesquisa de texto de um único registro. Leva menos tempo do que reconstruir o índice de texto para todos os registros em uma tabela.

Você pode usar este método para determinar rapidamente se a indexação de texto é a causa de um problema de pesquisa. Isso evita o atraso associado à recriação do índice de pesquisa de texto da tabela inteira.

Procedimento

1. Copie o sys_id do registro identificado selecionando **Copiar sys_id** no menu de contexto.
2. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.
3. No campo **Executar script (JavaScript executado no servidor)** , insira o script a seguir, substituindo `<table>` pelo nome da tabela que contém o registro identificado e<sys_id> com o sys_id do registro que você copiou na etapa 1 :

```
var gr = new GlideRecord('<table>');
gr.get('<sys_id>');
gs.eventQueue("text_index", gr, '[<table>]','update','text_index');
```

4. Selecione **Executar 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 script cria um evento de atualização text_index para a tabela especificada na fila text_index.

5. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Log de Eventos** e aguarde o novo estado do evento de atualização de text_index mudar para **processado**.
   Para encontrar o novo evento, você pode aplicar um filtro **[Name][contains][text_index]e** classificar a exibição da lista de eventos por data/hora de criação em ordem decrescente (z a a).

Resultado
O sistema atualiza o índice de texto do registro especificado na tabela especificada.

O que Fazer Depois
Repita sua pesquisa de amostra. Se esta pesquisa retornar o registro identificado, convém atualizar o índice de texto de toda a tabela que contém esse registro. Para obter detalhes, consulte Gerar novamente um índice de texto para uma tabela.

Remover um índice

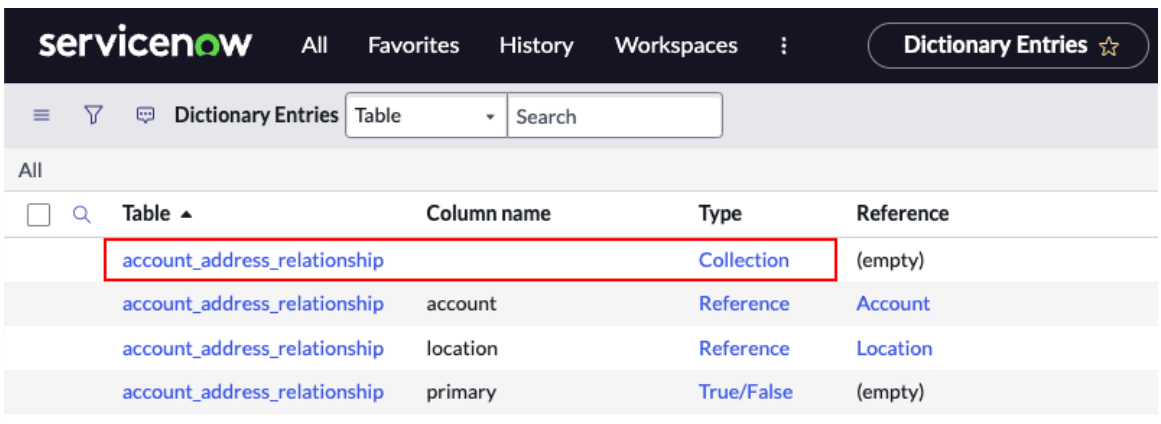
Você pode remover o índice de uma tabela se não quiser mais que o mecanismo de pesquisa retorne resultados para essa tabela. Este procedimento também remove o índice de todas as tabelas que estendem a tabela especificada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra o registro de dicionário da tabela.

   O registro de dicionário de uma tabela é o registro com um nome de coluna vazio e um valor de **Tipo** de **Coleção**, conforme mostrado na imagem de exemplo a seguir.



3. **Opcional:** Se o campo Opção de **índice de texto** estiver oculto, configure o layout do formulário para mostrá-lo.
   Para obter detalhes sobre como mostrar e ocultar campos em um formulário, consulte Configuração do layout do formulário.
4. Desmarque a opção **Índice de texto** do registro e selecione **Atualizar**.

Resultado
O sistema não indexa mais o texto da tabela especificada ou a consulta para obter resultados de pesquisa de texto. Esta mudança também desabilita a indexação de texto e a pesquisa para todas as tabelas que estendem a tabela 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.

Remover um índice de um campo específico

Você pode remover o índice de um campo específico em uma tabela se não quiser mais que o mecanismo de pesquisa retorne resultados para esse campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra a entrada do dicionário para o campo da tabela.
3. Na lista relacionada Atributos, selecione **Novo**.
4. No formulário Atributo de dicionário, preencha os campos:

Campo	Valor
Atributo	sem_texto_índice
Valor	verdadeiro

5. Selecione **Enviar**.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O sistema não indexa mais o texto do campo de tabela especificado ou o consulta para obter resultados de pesquisa de texto.

Remover o índice de texto de uma tabela secundária

Você pode remover o índice de texto de uma tabela secundária se não quiser mais que o mecanismo de pesquisa retorne resultados para essa tabela secundária.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção de **índice de texto** para uma tabela é herdada por todas as tabelas secundárias dessa tabela. Limpar esta opção para uma tabela secundária individual não tem efeito.

Por exemplo, o **Índice de texto** é selecionado para a Tabela de tarefas no sistema de base. Esta configuração permite a indexação de texto para a tabela de tarefas. Todas as tabelas que estendem a tarefa, como Tarefa do catálogo, Incidente e Solicitação, herdam esta opção. Limpar a opção **Índice de texto** na tabela secundária do Incidente não desabilita a indexação de texto para registros de Incidente.

Para desabilitar a indexação de texto para uma tabela secundária específica, defina o atributo `no text index` dessa tabela. Este atributo substitui a opção de **índice de texto** herdada da tabela sem afetar o comportamento de indexação de outras tabelas em sua hierarquia.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra a entrada do dicionário para a tabela secundária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 lista relacionada Atributos, selecione **Novo**.
4. No formulário Atributo de dicionário, preencha os campos:

Campo	Valor
Atributo	Nenhum índice de texto
Valor	verdadeiro

5. Selecione **Enviar**.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O sistema não indexa ou consulta mais a tabela secundária para obter resultados de pesquisa de texto. A indexação continua para outras tabelas na hierarquia da tabela.

Alterar o modo de consulta de uma tabela indexada

Defina o modo de consulta para especificar se as pesquisas em uma tabela indexada devem corresponder a todos ou apenas a alguns dos termos de pesquisa.

Antes de Iniciar

Para mudar o modo de consulta de uma tabela indexada, um índice de texto deve estar presente para a tabela. Certifique-se de que a indexação de texto esteja habilitada para a tabela antes de alterar o modo de consulta. Consulte Configurar uma tabela para indexação e pesquisa.

Função necessária: ts_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que uma tabela é indexada, os dados nela podem ser pesquisados por meio da barra de pesquisa global. Altere o modo de consulta da tabela indexada para permitir que a pesquisa global corresponda a todos ou somente a alguns dos termos pesquisados. Habilite uma regra de correspondência parcial para retornar resultados que correspondam parcialmente aos termos pesquisados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Selecione a tabela que você deseja configurar na lista de tabelas indexadas.
3. Use a caixa de combinação para selecionar um **Modo de consulta padrão**.

Opção	Descrição
Padrão	O modo de consulta padrão para uma tabela é uma consulta E.
E	Corresponde a todos os termos de pesquisa.
OU	Corresponde a um ou mais termos de pesquisa.
AND_OR	Corresponde a todos os termos de pesquisa. Se nenhum resultado for encontrado, corresponde a um ou mais termos 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.

4. Para habilitar a correspondência parcial de termos de pesquisa, configure a regra de correspondência parcial no campo **Regra** de correspondência parcial.
   As regras de correspondência parcial retornam resultados que correspondem parcialmente aos termos da pesquisa. Use uma regra de correspondência parcial se as consultas geralmente incluírem muitas palavras-chave (se, por exemplo, os usuários recortarem e colarem frases na barra de pesquisa global).

Regras de correspondência parcial

Tipo de entrada	Exemplo	Descrição
Inteiro	3	Indica o número mínimo de termos de pesquisa a serem correspondidos.
Inteiro negativo	-2	Indica que o número de termos de pesquisa, menos esse número, deve ser correspondido.
Percentual	75%	Indica a porcentagem mínima de termos de pesquisa a serem correspondidos. O número mínimo de termos de pesquisa é o número calculado a partir da porcentagem arredondada para baixo.
Percentual negativo	-25%	Indica que o número de termos de pesquisa, menos esta porcentagem, deve ser correspondido. O número mínimo de termos de pesquisa é o número calculado a partir da porcentagem arredondada para baixo e subtraído do número total de termos de pesquisa.
Combinação	3<70%	Um número inteiro positivo, seguido por um símbolo de menor que, seguido por qualquer um dos tipos de entrada mencionados anteriormente. Indica que, se o número de termos de pesquisa for igual ou menor que o número inteiro, todos os termos de pesquisa serão obrigatórios. Se o número de termos de pesquisa for maior que o número inteiro, a especificação se aplicará. Neste exemplo: se houver de 1 a 3 termos de pesquisa, todos serão obrigatórios. Se houver quatro ou mais termos de pesquisa, somente 70% serão necessários.
Várias combinações	3<-25%, 9<-5	Várias especificações condicionais separadas por vírgulas. Neste exemplo: se houver de 1 a 3 termos de pesquisa, todos serão obrigatórios. Se houver de quatro a nove termos de pesquisa, todos, exceto 25%, serão necessários. Se houver mais de 9 termos de pesquisa, todos, exceto 5, serão necessários.

Habilitar indexação de texto em conjuntos de variáveis com várias linhas

Tornar o texto de conjuntos de variáveis de várias linhas Catálogo de serviços pesquisáveis na pesquisa 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o Zing não indexa texto de conjuntos de variáveis com várias linhas Catálogo de serviços. A pesquisa global não retorna resultados para texto nesses conjuntos de variáveis.

Os administradores podem substituir esse comportamento padrão adicionando a propriedade do sistema *glide.ts.index.variableset*e definindo seu valor como **verdadeiro**. Com este valor definido, o Zing indexa o texto em conjuntos de variáveis com várias linhas e a pesquisa global retorna resultados para esse texto.

Para saber mais sobre conjuntos de variáveis, consulte Service catalog variable sets .

Procedimento
1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
   c. Pressione Enter.
2. Pesquise na tabela uma propriedade do sistema com o nome *glide.ts.index.variableset*.
   - Se a propriedade já existir, altere seu valor para **verdadeiro** e ignore as etapas a seguir.
   - Se a propriedade não existir, prossiga para as etapas a seguir.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário Propriedades do sistema, preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	glide.ts.index.variableset
Tipo	verdadeiro | falso
Valor	verdadeiro

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O Zing indexa o texto de conjuntos de variáveis com várias linhas Catálogo de serviços para que você possa encontrá-lo usando a pesquisa global.

O que Fazer Depois
Para ver o texto de conjuntos de variáveis com várias linhas imediatamente em pesquisas globais, gere novamente os índices de texto das tabelas afetadas. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Gerar novamente um índice de texto para uma tabela.

Se você não gerar novamente os índices de texto das tabelas afetadas, os registros dessas tabelas serão reindexados conforme forem atualizados ou adicionados. As pesquisas globais retornarão somente o texto de conjuntos de variáveis com várias linhas em registros reindexados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 e estatísticas de indexação de texto

Para exibir estatísticas e status de indexação de texto, navegue até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.

- Se a indexação de texto estiver em andamento, exiba o status de cada índice no campo **Estado**. Atualize a lista para exibir atualizações. As tabelas são indexadas uma de cada vez.
- Para ver quanto tempo leva para indexar uma tabela específica, exiba o campo **Duração da última indexação** da entrada da tabela. Embora cada processo varie de acordo com a atividade e os dados, os dados históricos podem fornecer uma boa estimativa.
- Exibir estatísticas (como o número de linhas indexadas, termos e consultas na última semana) na lista ou no formulário de uma tabela específica.

Status do índice de texto

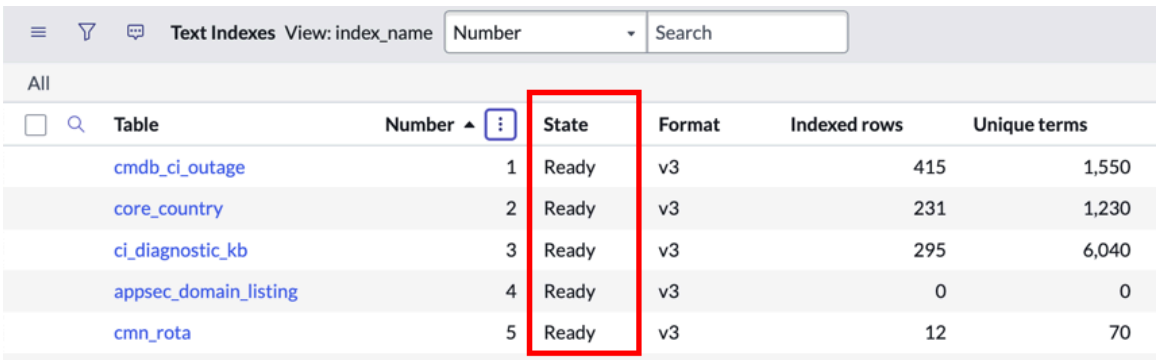
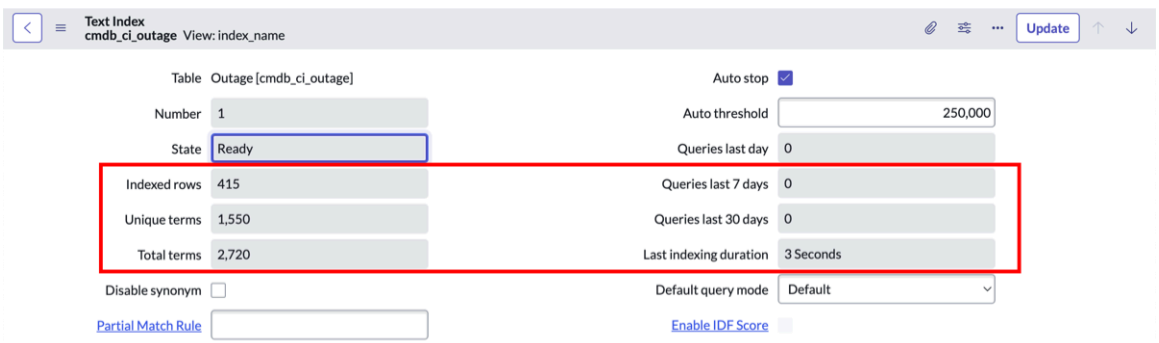


Table	Number	State	Format	Indexed rows	Unique terms
cmdb_ci_outage	1	Ready	v3	415	1,550
core_country	2	Ready	v3	231	1,230
ci_diagnostic_kb	3	Ready	v3	295	6,040
appsec_domain_listing	4	Ready	v3	0	0
cmn_rota	5	Ready	v3	12	70

Estatísticas de Índice de Texto



Configurar tabelas para usar o tokenizador japonês

Melhore os resultados da pesquisa em pesquisas no idioma japonês configurando tabelas individuais para usar o tokenizador japonês.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As pesquisas no idioma japonês usam o tokenizador japonês "Kuromoji" no Zing. O atributo tokenizador japonês está ativo por padrão, mas você deve configurar tabelas individuais para usá-lo e, em seguida, gerar novamente o índice de texto.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Pesquise o nome 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.

3. Nos resultados da pesquisa, abra a tabela, que é o item da lista que tem um **Nome de coluna** vazio e um **Tipo** de **coleção**.
4. Role a página para baixo, selecione a guia **Atributos** e, em seguida, selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Campos de atributos

Campo	Descrição
Atributo	Insira **Idioma do tokenizador de índice de texto**.
Entrada do Dicionário	O padrão é o nome da tabela.
Valor	Insira **ja** para o tokenizador japonês.

6. Selecione **Enviar**.
7. Gerar novamente um índice de texto para uma tabela.

Nota:
A indexação de texto pode ser uma tarefa que consome muitos recursos e pode demorar um pouco para ser concluída. Você pode observar uma degradação no desempenho ou resultados de pesquisa incompletos durante a geração do índice. Para estimar a duração da indexação de texto, você pode exibir as estatísticashistóricas.

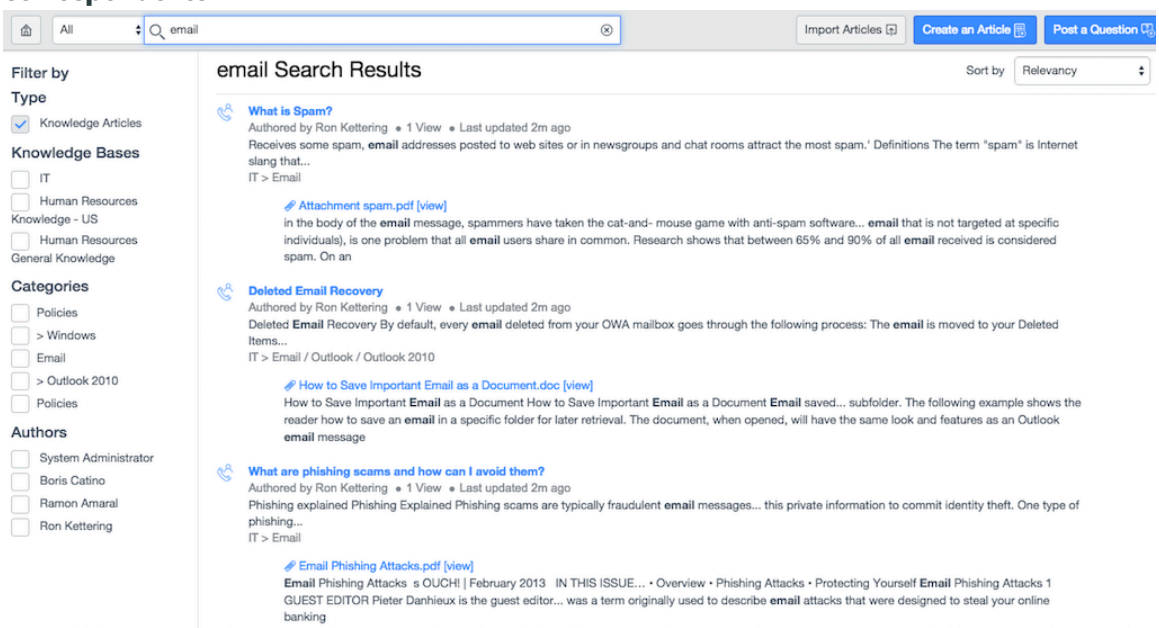
Resultado

Quando o índice de texto é gerado e você acessa a tabela configurada, a tabela agora usa o tokenizador japonês.

O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa

Pesquise conteúdo de anexos em tabelas indexadas. Exibir anexos para resultados de pesquisa da tabela Knowledge [kb_knowledge].

Exemplo de pesquisa Knowledge mostrando anexos com conteúdo correspondente



Tradução automática

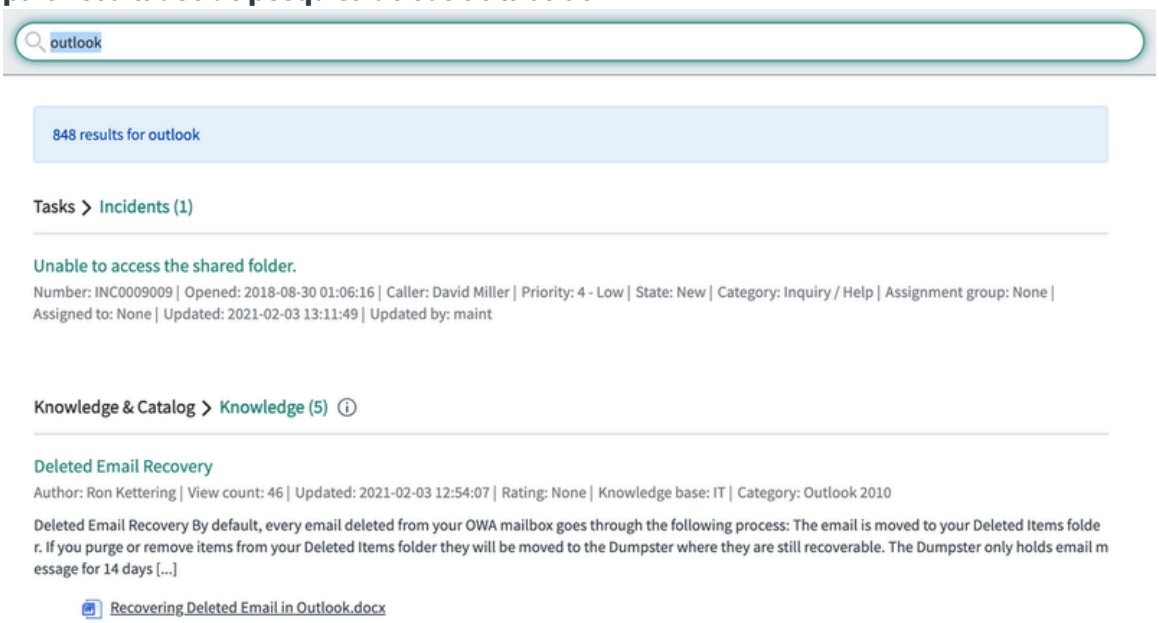
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, a pesquisa corresponde somente ao conteúdo de anexos em registros Knowledge [kb_knowledge]. Os administradores podem habilitar a pesquisa de anexos em outras tabelas, mas isso faz com que o sistema reindexe a tabela selecionada, sua tabela primária e todas as secundárias da tabela primária.

> **Aviso:**
> Para tabelas grandes, como a tabela de tarefas, a reindexação pode levar várias horas e desacelerar o sistema até a conclusão. A reindexação é melhor realizada fora dos horários de pico.

A página de resultados da pesquisa exibe somente anexos para resultados de pesquisa da tabela Knowledge [kb_knowledge], mesmo se outras tabelas tiverem a pesquisa de anexo habilitada.

A pesquisa global exibe anexos para Knowledge resultados de pesquisa, mas não para resultados de pesquisa de outras tabelas



O Zing oferece suporte à indexação e à pesquisa desses tipos de arquivo de anexo.

• .doc	• .reg	• .pptx
• .htm	• .txt	• .potx
• .html	• .xls	• .pote
• .ini	• .docx	• .xlsx
• .pdf	• .dotx	• .xltx
• .ppt	• .dot	• .xlt

Tópicos relacionados

Indexar anexos em uma tabela

Indexar anexos em uma tabela

Você pode habilitar a indexação de anexo para uma tabela para que as pesquisas de texto possam retornar correspondências do registro e de seus anexos de arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, a indexação de anexo está habilitada para o Base de conhecimento. Você pode habilitar a indexação de anexo para outras tabelas. Habilitar a indexação de anexo faz com que a plataforma reindexe a tabela selecionada, sua tabela primária e todas as secundárias da tabela primária. Para tabelas grandes, como a tabela de tarefas, a reindexação pode levar várias horas e deixar o sistema mais lento até a conclusão. A reindexação é melhor realizada fora dos horários de pico.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Configurações do índice de texto**.
2. Edite o registro da tabela para a qual você deseja habilitar a indexação de anexo.
3. Na lista relacionada Mapas de atributos de tabela de índice de texto, selecione **Novo**.
4. No formulário Mapa de atributos da tabela de índice de texto, preencha os campos.

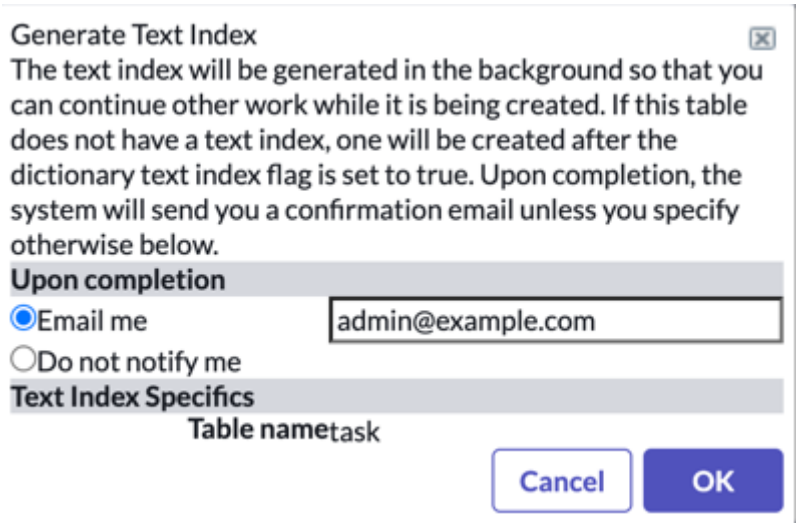
Campo	Valor
Tabela	<table name>
Nome de atributo	Índice de anexo
Valor	verdadeiro

Nota:
O atributo de índice de anexo se aplica somente às tabelas nas quais você o adiciona explicitamente. Ele não é propagado em cascata para tabelas secundárias. Por exemplo, habilitar a indexação de anexos na tabela Tarefa não habilita a indexação de anexos na tabela Incidente. Nem todos os tipos de arquivo são compatíveis com a indexação de anexo. Para obter uma lista de tipos de arquivo compatíveis, consulte O Zing pode incluir anexos nos resultados da pesquisa.

5. Selecione **Enviar**.
   Uma mensagem é exibida indicando que a mudança no atributo de índice de anexo não terá efeito até que você reindexe a tabela selecionada.
6. Ignore a mensagem de reindexação selecionando **OK**.
7. No formulário Configuração de índice de texto, selecione o link relacionado **Gerar índice de texto**.
8. Na janela de confirmação, execute uma destas duas etapas:
   - Para receber uma notificação por e-mail do sistema quando a indexação de texto da tabela estiver concluída, insira seu endereço de e-mail e selecione **OK**.
   - Se você não quiser receber uma notificação por e-mail, selecione **Não me notificar**e selecione **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Ignore a mensagem de confirmação selecionando **OK**.

Resultado

O sistema inicia a indexação de texto para a tabela. Quando estiver concluído, os anexos poderão ser pesquisados nessa tabela.

O Zing remove palavras irrelevantes das consultas

Remova palavras comuns de consultas de pesquisa que não produzem resultados significativos.

Palavras irrelevantes são palavras comuns que não são indexadas porque não são significativas nos resultados da pesquisa. Artigos, conjunções, pronomes pessoais e preposições são exemplos de palavras irrelevantes que não são usadas em pesquisas de palavra-chave. Os administradores podem configurar palavras irrelevantes para todas as tabelas indexadas e para tabelas específicas.

Por padrão, o sistema mantém dois tipos de palavras irrelevantes.

Tipos de palavras irrelevantes

Tipo de palavra irrelevante	Descrição
Palavras irrelevantes de índice de texto em todo o sistema	O sistema sempre ignora as palavras irrelevantes do índice de texto em todo o sistema ao gerar índices de texto. Qualquer pesquisa de uma palavra irrelevante em todo o sistema não retorna resultados de pesquisa.
Palavras irrelevantes específicas da tabela	O sistema usa o registro de índice de texto específico da tabela para determinar se deve indexar a palavra irrelevante ou apenas removê-la das consultas de pesquisa de palavra-chave na tabela.

Por padrão, o sistema tem palavras irrelevantes para palavras comuns em inglês. Os administradores de pesquisa normalmente criam palavras irrelevantes a partir de termos de pesquisa que produzem muitos resultados de pesquisa, como artigos, conjunções, pronomes pessoais e preposições.

Configurar uma palavra irrelevante global

Configure palavras irrelevantes que não devem ser indexadas pela pesquisa.

Tradução automática

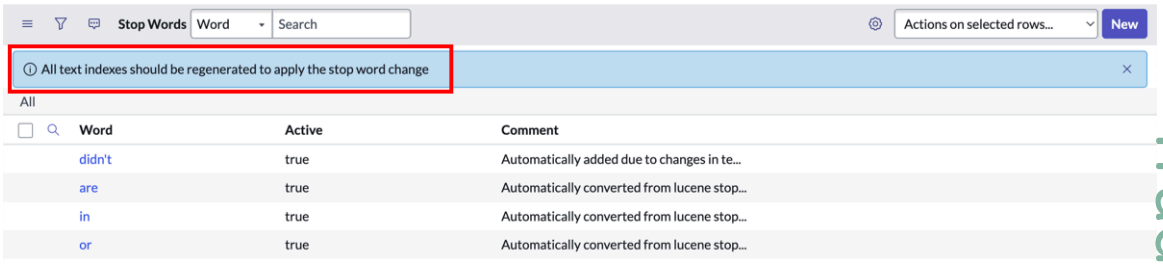
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: ts_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Palavras irrelevantes do índice de texto**.
2. Adicione ou remova palavras irrelevantes da lista.
3. Se uma mensagem aparecer na parte superior da lista, entre em contato com o suporte técnico para gerar novamente todos os índices.
   Você deve gerar novamente os índices sempre que houver palavras ausentes em um índice. Por exemplo, se você excluir, inativar ou alterar uma palavra irrelevante global ativa, a palavra poderá estar ausente do índice. Uma regra de negócios posterior verifica essas condições e gera a mensagem de notificação quando a regeneração do índice é necessária.



Configurar uma palavra irrelevante específica da tabela

Você pode configurar palavras irrelevantes para uma tabela específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: ts_admin ou admin

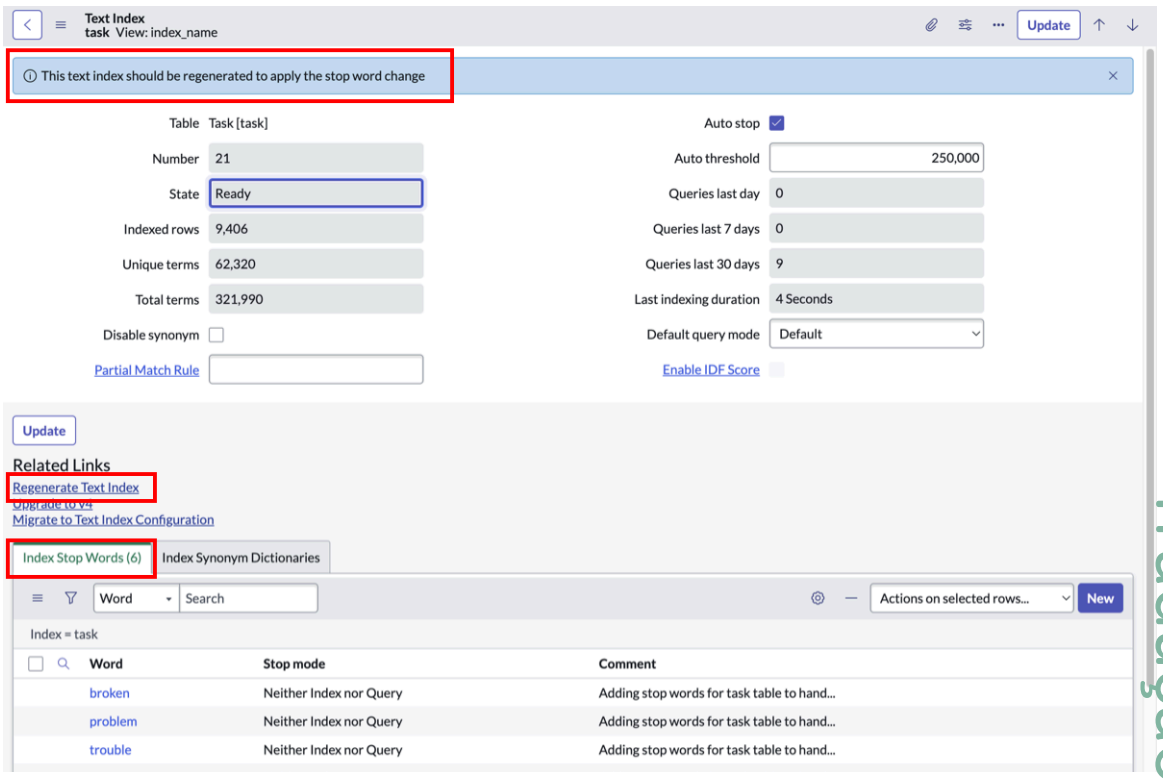
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Abra a entrada de índice de texto da tabela.
3. Adicione ou remova palavras irrelevantes da lista relacionada **Palavras irrelevantes do índice**.
   Para cada palavra, selecione o **modo de parada** desejado (Não é uma palavra irrelevante (inativa a palavra irrelevante), Nem índice nem consulta ou Índice, mas não consulta).
4. Se uma mensagem for exibida na parte superior do formulário, selecione **Gerar novamente o índice de texto**e selecione **OK**.
   Você deve gerar novamente os índices sempre que houver palavras ausentes em um índice. Por exemplo, se você excluir ou alterar uma palavra irrelevante para a qual o modo não foi nem índice nem consulta, a palavra pode estar ausente do índice. Um após as Regras de negócios verifica essas condições e gera a mensagem de notificação quando a regeneração do índice é necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A pesquisa de texto usa a lista global mais a lista específica da tabela de palavras irrelevantes ao indexar a tabela.



Habilitar palavras irrelevantes automáticas para uma tabela

O sistema pode identificar e gerar palavras irrelevantes quando um termo de pesquisa excede um limite de ocorrência.

Antes de Iniciar
Habilite a indexação de texto para a tabela.

Função necessária: ts_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o trabalho programado TS Index Stats identifica e cria palavras irrelevantes para tabelas com índices de texto todas as noites. Adicionar palavras irrelevantes automaticamente melhora os resultados da pesquisa, removendo termos de pesquisa que retornam muitos resultados de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Abra a entrada de índice de texto da tabela.
3. Marque a caixa de seleção **Parar** automaticamente.
4. Em **Limite automático**, insira o número máximo de ocorrências que um termo de pesquisa pode ter nos resultados da pesquisa.
   Quando um termo de pesquisa gera mais resultados de pesquisa do que o limite, o sistema cria automaticamente uma palavra irrelevante para o termo de pesquisa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, para criar palavras irrelevantes para a tabela de tarefas, consulte a publicação do blog Como configurar palavras irrelevantes automáticas e gerar novamente índices de texto de um funcionário da ServiceNow no ServiceNow Community.

5. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O trabalho identifica e cria palavras irrelevantes para a tabela com um valor de **modo de parada** de *Índice, mas não Consulta*, e insere um **Comentário** para indicar que a palavra irrelevante foi gerada automaticamente.

Desabilitar uma palavra irrelevante no Zing

Configure o Zing para retornar resultados para termos de pesquisa de texto que correspondam ao formulário truncado de uma palavra irrelevante.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso de lematização do Zing pode fazer com que a pesquisa não retorne resultados para um acrônimo ou palavra curta se seu formulário de lematização for definido como uma palavra irrelevante.

Indicações de que um termo de pesquisa pode ser resumido em uma palavra irrelevante incluem:

- A pesquisa de texto não retorna resultados para o termo afetado.
- O sistema exibe uma mensagem informativa: Sua consulta de texto continha somente palavras comuns ou caracteres curinga ambíguos. Refine a pesquisa e tente novamente.

Como exemplo, suponha que um usuário pesquise o acrônimo AMS. O Zing reduz este termo de pesquisa para am. Como am é definido como uma palavra irrelevante, o Zing ignora o termo de pesquisa. A pesquisa de AMS do usuário não retorna resultados e o sistema exibe a mensagem informativa.

Para habilitar os resultados de pesquisa corretos para um termo afetado, os administradores podem desabilitar a palavra irrelevante relevante nas listas de palavras irrelevantes globais e específicas da tabela.

Nota:
Desabilitar uma palavra irrelevante pode afetar o desempenho e a relevância da pesquisa. A pesquisa de texto retornará resultados correspondentes para a palavra irrelevante desabilitada, bem como para suas formas truncadas.

Para obter mais detalhes sobre lematização no Zing, consulte O Zing corresponde a palavras derivadas com truncamento.

Procedimento

1. Para desabilitar uma palavra irrelevante na lista global de palavras irrelevantes, siga estas etapas:
   a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Palavras irrelevantes do índice de texto**.
   b. Abra o registro da palavra irrelevante que você deseja desabilitar.
   c. No formulário Parar palavra, desmarque a opção **Ativo** e 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.

2. Para desabilitar uma palavra irrelevante em listas de palavras irrelevantes específicas da tabela, execute as seguintes etapas para cada tabela que inclui a palavra irrelevante:

   a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.

   b. Abra o registro de índice de texto da tabela.

   c. Na lista relacionada Palavras irrelevantes do índice, edite o registro da palavra irrelevante.

   > **Nota:**
   > Se a lista relacionada Palavras irrelevantes do índice não estiver visível, abra o menu de contexto do formulário e selecione **Exibição** > **Exibição padrão**.

   d. No formulário Palavra irrelevante do índice, defina o modo de interrupção da palavra irrelevante como **Não é uma palavra irrelevante** e selecione **Atualizar**.

   e. No formulário Índice de texto, selecione o link relacionado **Gerar novamente o índice de texto**.

Resultado
O Zing não ignora mais a palavra irrelevante desabilitada e suas formas truncadas em pesquisas de texto.

O Zing corresponde a palavras derivadas com truncamento

Converta qualquer palavra-chave de pesquisa de vários caracteres em sua forma de tronco para encontrar versões derivadas da palavra.

A lematização remove uma variedade de inflexões de palavras comuns, como plurais e formas de tempo passado. O Zing trata todas as palavras com um tronco comum como sinônimos do termo de pesquisa original. A lematização não se aplica a pesquisas que envolvem palavras de um caractere, como pictogramas chinês e japonês.

O Zing usa o algoritmo de lematização de Porter, que é mais eficaz para texto em inglês, mas oferece suporte à lematização nesses idiomas.

- English
- Francês
- Alemão

O idioma de lematização determina como o sistema gera índices de dados de registro. O sistema oferece suporte a apenas um idioma de lematização por vez, independentemente de quantos idiomas a instância oferece suporte. Quando você muda o idioma de lematização, o sistema cria novas entradas de índice com base nas novas regras de lematização de idioma, mas não gera novamente nenhum registro de índice existente. Você deve gerar novamente manualmente os índices das tabelas que deseja usar o novo idioma de lematização.

O Zing pode expandir os resultados da pesquisa com sinônimos

Expanda os resultados da pesquisa para incluir termos de pesquisa adicionais.

Por padrão, o Zing inclui um exemplo de dicionário de sinônimos que consiste em uma lista de conjuntos de sinônimos (synsets). O Zing oferece suporte a dois tipos de conjuntos de sinônimos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conjunto de sinônimos

Tipo de conjunto de sinônimos	Descrição	Exemplo
Lista de sinônimos	Uma lista de sinônimos é uma lista de palavras separadas por vírgulas. Quando uma pesquisa usa qualquer palavra da lista, o Zing expande a pesquisa para incluir todas as palavras da lista.	Cyber, Internet, Cybercafé
Mapa de sinônimos	Um mapa de sinônimos é composto por duas listas de palavras separadas pelos caracteres igual e maior que => . Quando uma pesquisa usa qualquer palavra da lista à esquerda, o Zing expande a pesquisa para incluir todas as palavras da lista à direita. Quando uma pesquisa usa uma palavra da lista à direita, o Zing não expande a pesquisa para incluir termos da lista à esquerda.	IOT, Internet das Coisas => Chip, termostato de encaixe, RFID, IOT

Resultados da pesquisa, expansão de sinônimos e ponderação

Nos resultados da pesquisa, os documentos que contêm as palavras-chave de pesquisa originais com uma pontuação mais alta do que os documentos que contêm os sinônimos de pesquisa. Por exemplo, documentos com a palavra-chave IOT têm uma pontuação mais alta do que documentos com o sinônimo Internet das Coisas.

- A expansão de sinônimo unidirecional de/para vários termos (blork, cork => malork, elastic) funciona conforme o esperado. Blork e cork expandem para malork e elastic.
- A expansão unidirecional de vários níveis (blork => cork => malork) não funciona transitivamente. Nem blork nem cork se expandem para malork.
- A divisão de expansão unidirecional de vários níveis entre vários registros de conjunto de sinônimos (blork => cork)(cork => malork) não funciona transitivamente. Somente cork se expande para malork, blork só se expande para cork, mas não malork.

Por padrão, os sinônimos não usam o mesmo peso que os termos de pesquisa regulares. Os sinônimos são ponderados apenas em 10% do peso da pesquisa padrão. Além disso, várias instâncias de um sinônimo em um único documento/campo não aumentam o peso da pesquisa. O peso dos sinônimos é controlado pela propriedade `glide.ts.synonym.expanded.boost`. Quando o valor desta propriedade = 1, os sinônimos são ponderados igualmente aos termos de pesquisa normais. 0,5 = peso de 50% etc.

Habilitar sinônimos de pesquisa

Habilitar sinônimos de índice de texto permite que o Zing expanda as pesquisas de texto com palavras-chave de pesquisa adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: ts_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, as pesquisas de texto não usam sinônimos de índice 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de texto**.
2. Role para baixo até **Habilitar sinônimo**e selecione **Sim**.

Resultado

As pesquisas de texto usam dicionários de sinônimos ativos para expandir as pesquisas de palavra-chave.

Crie dicionários de sinônimos

Você pode criar dicionários de sinônimos para expandir as pesquisas de texto com palavras-chave de pesquisa adicionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: ts_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o sistema fornece um exemplo de dicionário de pesquisa de sinônimos chamado Exemplo de dicionário de sinônimos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Dicionários de Sinônimos para Índice de Texto**.
2. Selecione **Novo**e crie um novo registro.

   Consulte a tabela para obter as descrições dos campos.

Formulário Dicionário de sinônimos

Campo	Descrição
Nome	Um nome para o dicionário.
Ativo	Quando marcado, o dicionário está ativo. O padrão é marcado.
Global	Quando marcado, o dicionário deve ser usado em todas as tabelas que não foram configuradas individualmente. O padrão é marcado.
Descrição	Uma descrição do dicionário.

3. Adicione um conjunto Sinônimo.

Formulário de conjunto de sinônimos

Campo	Descrição
Synset	Uma definição de sinônimo, seja uma lista ou um mapa. Separe várias palavras de Synset com vírgulas. Por exemplo: `medicar, médicolisé`
Ativo	Quando verdadeiro, o conjunto de sinônimos é usado. O valor padrão é verdadeiro.
Descrição	Uma descrição ou anotações sobre o sinônimo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.
5. Selecione **Publicar dicionário**em **Links relacionados**.
   O **Estado** muda de **rascunho** para **Publicado**.

Selecionar dicionários de sinônimos para uma tabela

Os administradores de pesquisa podem especificar um ou mais dicionários de sinônimos disponíveis para uma tabela específica.

Antes de Iniciar
Função necessária: ts_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Selecione a tabela para a qual você deseja mudar o comportamento da pesquisa.
   O sistema exibe o registro de índice de texto da tabela.
3. Selecione a guia **Dicionários de sinônimos do índice**.
4. Selecione **Novo**.
5. Selecione um dicionário de sinônimos no campo **Dicionário** de sinônimos no formulário **Dicionário de sinônimos de índice**.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado
As pesquisas de texto nesta tabela usam os dicionários de sinônimos selecionados.

Desabilitar sinônimos para uma tabela

Por padrão, o Zing usa todos os dicionários de sinônimos ativos quando um usuário executa uma pesquisa de texto. Os administradores de pesquisa podem desabilitar o uso do dicionário de sinônimos por tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: ts_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
2. Selecione a tabela para a qual você deseja mudar o comportamento da pesquisa.
   O sistema exibe o registro de índice de texto da tabela.
3. Selecione **Desabilitar sinônimo**para que a verificação seja exibida.
4. Selecione **Atualizar**.

Depurar pesquisas de sinônimos

Você pode exibir mensagens de depuração para determinar se as pesquisas de sinônimos estão funcionando conforme o esperado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Pesquisa de Texto**.
2. Realize uma pesquisa usando um termo em um dicionário de sinônimos.
3. Exiba a saída de depuração da sessão.

> **Nota:**
> Você só pode exibir a saída de depuração em uma exibição de tabela (_list.do). Você não pode exibi-lo em uma página de IU.

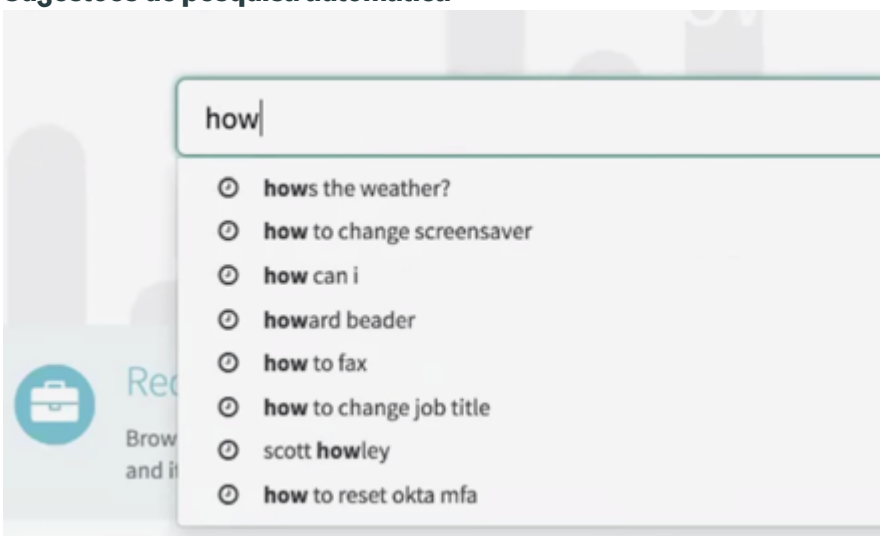
O Zing exibe sugestões de pesquisa conforme os usuários inserem termos de pesquisa

Exibe possíveis conclusões de consulta de pesquisa conforme os usuários inserem termos de pesquisa.

Para usar a aplicação Search Suggestions, ative o plug-in com.glide.search.suggestions se ele ainda não estiver instalado. Para obter informações, consulte Solicitar um plug-in e Ativar um plug-in.

Depois de habilitar as Sugestões de pesquisa, as sugestões aparecem automaticamente quando os usuários inserem texto nos campos de pesquisa do Zing no Portal de serviços ou Now Mobile.

Sugestões de pesquisa automática



Se houver sugestões correspondentes das pesquisas anteriores do próprio usuário, essas sugestões aparecerão primeiro, com um ícone de relógio. As sugestões restantes são as sugestões provenientes das pesquisas de outros usuários.

No Portal de serviços, você pode usar as sugestões de pesquisa ou a funcionalidade de digitação antecipada, mas não as duas ao mesmo tempo. Em Now Mobile, somente Sugestões de pesquisa está disponível. Por padrão, novas instâncias ServiceNow usam Sugestões de pesquisa no Portal de serviços. As instâncias atualizadas usam o que estava habilitado anteriormente. Você pode habilitar facilmente as Sugestões de pesquisa em instâncias atualizadas. Para saber mais, consulte Habilitar e desabilitar sugestões de pesquisa no Zing.

Para obter detalhes completos sobre a configuração e o uso da aplicação Search Suggestions, consulte Sugestões 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.

Habilitar e desabilitar sugestões de pesquisa no Zing

Habilite a aplicação Sugestões de pesquisa para melhorar a experiência do usuário de pesquisa do Zing.

Antes de Iniciar

ServiceNow O pessoal do instalou e ativou o plug-in com.glide.search.suggestions.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A aplicação Search Suggestions está disponível em novas instâncias por padrão. Em instâncias atualizadas, as sugestões de pesquisa são habilitadas para Now Mobile e desabilitadas para Portal de serviços por padrão.

As seguintes propriedades do sistema habilitam e desabilitam as Sugestões de pesquisa:

- *glide.search.suggestions.enabled*: defina como **verdadeiro** (padrão) para habilitar as sugestões de pesquisa no Zing ou defina como **falso** para desabilitar as sugestões de pesquisa no Zing.
- *glide.service_portal.search_as_you_type_behavior*: selecione a funcionalidade **Sugestões** ou **Digitação antecipada** no Portal de serviços.

Em novas instâncias, o primeiro parâmetro é definido como **verdadeiro** e o segundo é definido como **Sugestões**. Em instâncias atualizadas, os parâmetros são definidos como o que estava habilitado anteriormente.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   c. Pressione Enter.
2. Para alternar entre as Sugestões de pesquisa e a funcionalidade de digitação antecipada em Portal de serviços, siga estas etapas.
   a. Na coluna de pesquisa **Nome**, insira *glide.service_portal.search_as_you_type_behavior*.
   b. Na página Propriedades do sistema, no campo **Valor**, insira `Sugestões` para habilitar as Sugestões de pesquisa ou `Digitação antecipada` para habilitar a funcionalidade de digitação antecipada. Você só pode inserir uma dessas opções.
3. Para ativar ou desativar Sugestões de pesquisa globalmente, siga estas etapas.
   a. Na coluna de pesquisa **Nome**, insira *glide.search.suggestions.enabled*.
   b. No campo **Valor**, clique duas vezes no valor e selecione **verdadeiro** para habilitar sugestões ou **falso** para desabilitar sugestões de pesquisa globalmente.

Definir o número máximo de sugestões que o Zing exibe

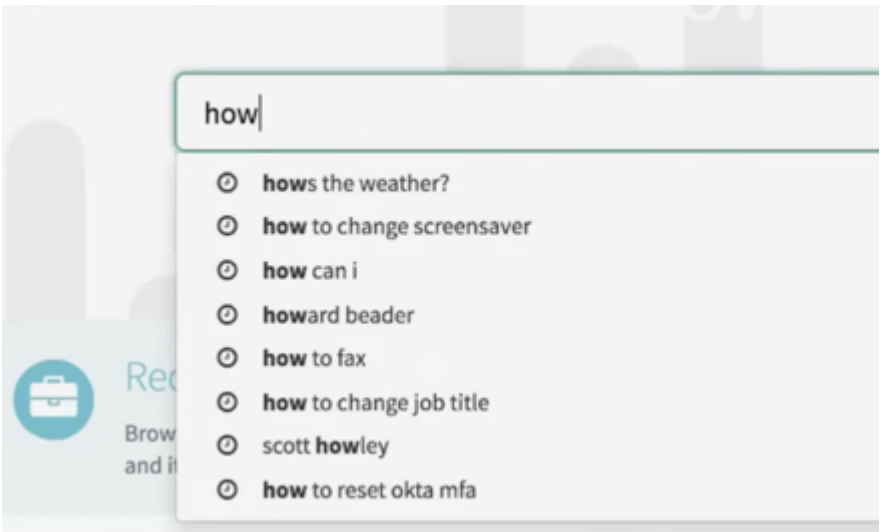
Defina o número máximo de sugestões de pesquisa que o Zing exibe quando os usuários inserem cadeias de caracteres de pesquisa em Now Mobile e Portal de serviços.

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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Zing exibe sugestões geradas pela aplicação Sugestões de pesquisa quando os usuários inserem texto em um campo de pesquisa em uma aplicação de pesquisa compatível. Você pode controlar o número de cadeias de caracteres de pesquisa sugeridas exibidas usando a tabela sys_search_context_config_list para Now Mobilee opções de instância para o widget Pesquisa de digitação antecipada em Portal de serviços.



Procedimento

1. Defina o número máximo de cadeias de caracteres de pesquisa exibidas em Now Mobile.
   a. Navegue até a exibição de lista da tabela Configuração da aplicação de pesquisa [sys_search_context_config] selecionando **Todos**, inserindo `sys_search_context_config.list` no filtro de navegação e pressionando Enter.
   b. Na lista Configurações do contexto de pesquisa, na linha em que o **ID da aplicação** é igual a **Aplicação nativa da solicitação do ServiceNow Mobile**, clique duas vezes no número na coluna **Limite de sugestões**.
   c. Atualize o número e selecione a marca de seleção verde.
2. Defina o número máximo de cadeias de caracteres de pesquisa exibidas para pesquisas Base de conhecimento.
   a. Navegue até Portal de serviços no seu navegador: `https://`<instance name> /service-now.com/sp .
   b. Selecione o link **Base de conhecimento**.
   c. Coloque o cursor no campo de pesquisa.
   d. Com a tecla Ctrl pressionada, pressione o botão esquerdo do mouse.
   Um menu de contexto é exibido.
   e. Selecione **Opções de widget Esquema**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Role para baixo até a seção em que **Rótulo** é **Limite**, insira o número máximo de sugestões de pesquisa a serem exibidas no campo **Valor padrão** e selecione **Salvar** na parte inferior do formulário.

> **Nota:**
> Você pode limitar o número de sugestões de pesquisa em qualquer formulário que use o widget Pesquisa com digitação antecipada. Por exemplo, a guia **Status do sistema** também usa o widget de digitação antecipada, mas a guia **Catálogo** não. Para obter mais informações, consulte widget Pesquisa com digitação antecipada.

Instalado com Zing

Vários tipos de componentes são instalados com o Zing.

Tabelas instaladas com Zing

Tabela	Descrição
Índice de texto [ts_index_name]	Armazena as tabelas que o sistema indexa.
Palavra irrelevante do índice [ts_index_stop]	Armazena as palavras irrelevantes de uma tabela específica.
Palavra irrelevante [ts_stop]	Armazena as palavras irrelevantes globais.
Grupos de pesquisa de texto [ts_group]	Armazena grupos de pesquisa para pesquisa de texto global.
• ts_attachment • ts_chain_summary • ts_chain • ts_deleted_doc • ts_document • ts_index_stats • ts_frase • ts_search_stats • ts_search_summary • ts_word_roots • palavra_ts	Tabelas do sistema compatíveis com o Zing. Estender ou modificar essas tabelas não é recomendado.

Regras de negócio instaladas com Zing

Regra de negócios	Descrição
Mudança racional da propriedade de pesquisa de texto	Garante que valores válidos sejam inseridos nas propriedades de pesquisa de texto do Zing.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 negócio instaladas com Zing

Regra de negócios	Descrição
Lembrete de interrupção do índice de texto	Avisa o usuário sobre mudanças de palavra irrelevantes que exigem que o índice seja reconstruído (específico da tabela). O aviso será emitido se for excluído o registro que tinha um modo de parada "nem índice nem consulta", se o modo de parada do registro for atualizado para outra coisa e não for "nem índice nem consulta" e se a palavra do registro for atualizada para outra coisa e modo de parada não é "nenhum índice nem consulta".
Parar lembrete de palavra	Avisa o usuário sobre mudanças de palavras irrelevantes que exigem que o índice seja reconstruído (global). O aviso será emitido se o registro for excluído e estiver ativo, se o registro estiver inativo e se a palavra do registro for alterada e estiver ativa.

Trabalhos programados instalados com o Zing

Trabalho programado	Descrição
Estatísticas de pesquisa de TS	Compila sugestões de digitação antecipada todas as noites. Consulte Atualizar uma sugestão de digitação antecipada.
Estatísticas de índice de TS	Coleta estatísticas e executa manutenção para pesquisa de texto e indexação. É executado todas as noites.
processo de eventos de índice de texto	Coleta estatísticas e executa manutenção para pesquisa de texto e indexação. É executado a cada 30 segundos.
Resumo da cadeia de TS	Compila estatísticas da cadeia de pesquisa a cada hora.

Ação de IU instalada com Zing

Ação de IU	Descrição
Gerar novamente o índice de texto	Exibe o link **Gerar novamente o índice** de texto em formulários de índice de texto.

Funções do Zing

O Zing é instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin]

Crie, leia, atualize e exclua configurações da aplicação de pesquisa para Zing e Pesquisa com IA.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- ais_admin
- personalizar_dicionário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Conceda esta função a usuários que precisam configurar aplicações Pesquisa com IA.

Administrador de pesquisa de texto [ts_admin]

Configure índices de texto, grupos de índice de texto, palavras irrelevantes de índice de texto e sinônimos de índice de texto para o Zing.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Pesquisa com IA

A ServiceNow® Pesquisa com IA aplicação fornece um mecanismo de pesquisa à altura do consumidor para ServiceNow® Portal de serviços, ServiceNow® Now Mobile e ServiceNow® Virtual Agent . Os recursos de consulta inteligente ajudam você a encontrar rapidamente as respostas que precisa.

Pesquisa com IA vídeo de visão geral, com aproximadamente três minutos e seis segundos de duração.

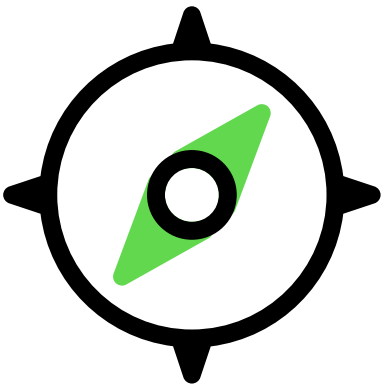
Assista a este vídeo curto para ver como os usuários podem encontrar respostas usando Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

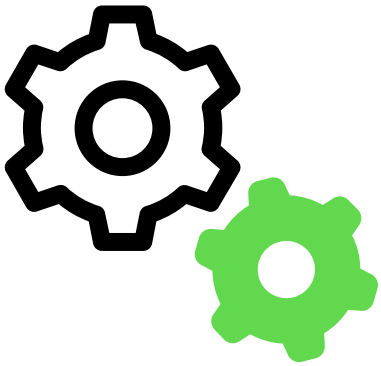
Iniciar

Explorar



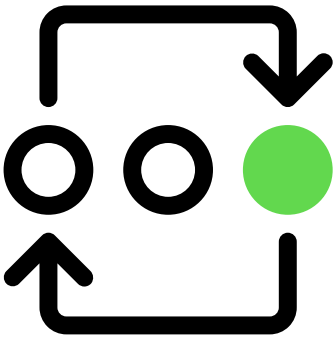
Saiba mais sobre os recursos de Pesquisa com IA.

Configurar



Configure o conteúdo pesquisável, as experiências de pesquisa e as aplicações de pesquisa Now Platform®.

Integrar



Integre a funcionalidade Pesquisa com IA em outras aplicações Now Platform.

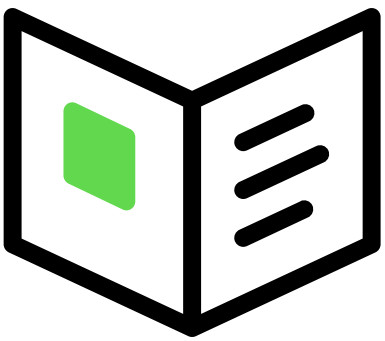
Usar

Encontre suas respostas usando Pesquisa com IA.

Administrar

Obtenha informações mais detalhadas sobre o comportamento de Pesquisa com IA.

Referência



Veja os detalhes sobre as propriedades e recursos do sistema Pesquisa com IA.

Nota:
Pesquisa com IA não está disponível em instâncias de desenvolvedor pessoais (PDIs).

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça ou responda perguntas sobre Pesquisa com IA no ServiceNow Community
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estender Pesquisa com IA com aplicações de ServiceNow® Store

Analise tendências de tráfego de consulta de pesquisa, revise contagens de registros indexados e definições de configuração e visualize resultados de consulta de pesquisa com Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado.

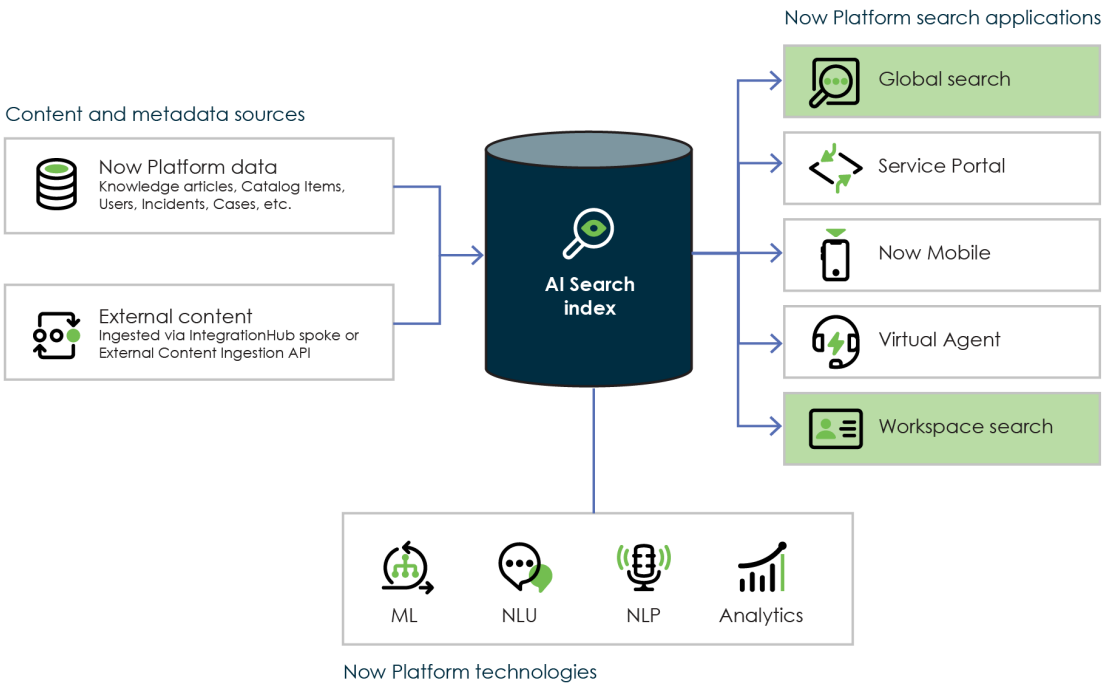
Explorar o Pesquisa com IA

Saiba mais sobre os recursos Pesquisa com IA que permitem fornecer experiências de pesquisa de nível de consumidor para seus usuários.

Arquitetura Pesquisa com IA

O índice Pesquisa com IA armazena dados de registros Now Platform ou fontes externas e disponibiliza esses dados para os usuários pesquisarem em várias aplicações. Os recursos de consulta de pesquisa usam tecnologias Now Platform para melhorar a experiência do usuário de pesquisa.

Pesquisa com IA diagrama de arquitetura



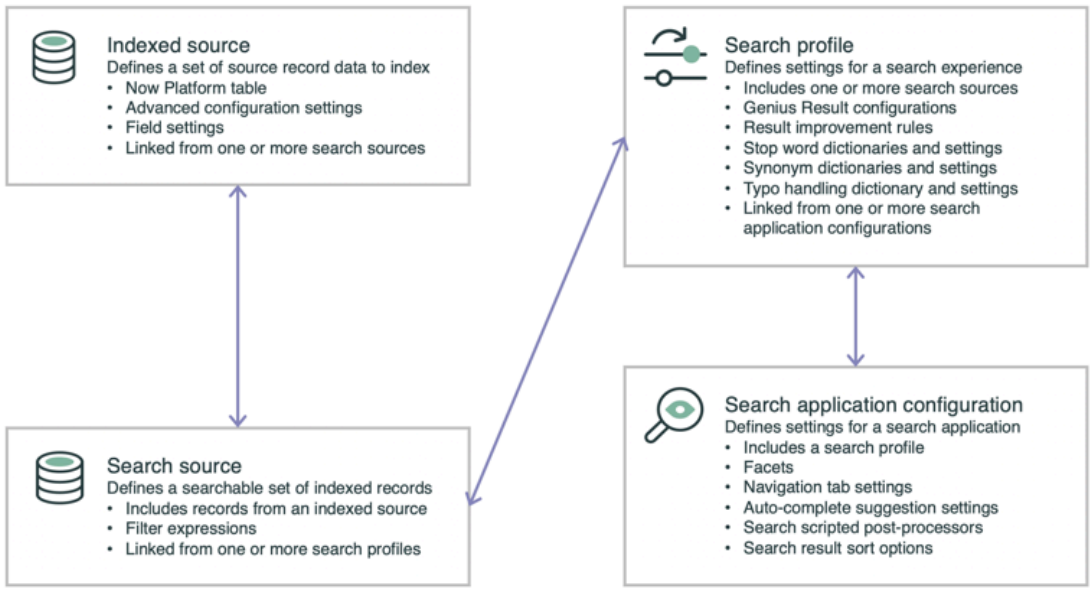
Pesquisa com IA configuração

Os administradores de pesquisa definem Pesquisa com IA configurações de indexação e pesquisa em origens indexadas, origens de pesquisa, perfis de pesquisa e configurações de aplicação 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.

Pesquisa com IA diagrama de configuração



Indexar conteúdo pesquisável de Now Platform tabelas e fontes externas

Torne o conteúdo do registro pesquisável configurando uma origem indexada para adicioná-lo ao índice Pesquisa com IA.

Defina uma origem indexada para cada tabela Now Platform da qual você deseja indexar registros. Os administradores de pesquisa podem definir configurações para cada origem indexada:

- Habilite a indexação para tabelas secundárias da tabela de origem.
- Configure a indexação de marcadores de registro de origem, anexos, campos traduzidos e campos referenciados.
- Mapeie campos da tabela de origem para campos de índice Pesquisa com IA para facilitar a pesquisa.

O sistema de base inclui origens indexadas pré-configuradas para Base de conhecimento artigos, itens do catálogo e registros de usuário. Você pode criar suas próprias origens indexadas para indexar registros de outras tabelas Now Platform.

Para saber mais sobre como configurar e usar origens indexadas para registros de tabela Now Platform, consulte Fontes indexadas.

Ao ativar o Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content), você pode habilitar a indexação e pesquisar o conteúdo do registro de fontes externas. As origens compatíveis incluem coleções do SharePoint, sites do Confluence e tabelas remotas. Para mais detalhes, consulte Indexação e pesquisa de conteúdo externo no Pesquisa com IA.

Controlar o acesso ao conteúdo pesquisável usando fontes de pesquisa

Uma origem de pesquisa define um subconjunto de conteúdo indexado que os usuários podem pesquisar usando um perfil de pesquisa. Crie origens de pesquisa aplicando condições de filtro ao conteúdo de origens indexadas.

Os administradores de pesquisa vinculam origens de pesquisa a perfis de pesquisa, permitindo o controle preciso do conteúdo que os usuários podem pesquisar. Para obter detalhes sobre como criar fontes de pesquisa, consulte Pesquisar 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.

Definir configurações de experiência de pesquisa em perfis de pesquisa

Os perfis de pesquisa definem as origens de pesquisa e as configurações dos recursos de consulta de pesquisa linguística. Cada perfil de pesquisa representa uma experiência de pesquisa individual que você deseja oferecer aos usuários em uma aplicação Now Platform compatível.

Cada perfil de pesquisa pode incluir as seguintes configurações:

- Uma ou mais origens de pesquisa que definem o conteúdo que os usuários podem pesquisar usando o perfil.
- Dicionários de sinônimos, palavras irrelevantes e termos de correção automática de manipulação de erros de digitação aplicados a pesquisas usando o perfil.
- Configurações de resultado do Genius aplicadas a pesquisas usando o perfil.
- Regras de melhoria de resultado aplicadas a pesquisas usando o perfil.

Os administradores de pesquisa criam perfis de pesquisa, vinculam fontes de pesquisa a eles, definem suas configurações e os publicam. Para obter informações sobre como criar, configurar e publicar perfis de pesquisa, consulte Perfis de pesquisa.

Habilitar Pesquisa com IA em aplicações Now Platform] compatíveis

Forneça vários pontos de entrada de pesquisa em sua organização, habilitando Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para aplicações de pesquisa. O sistema de base habilita Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para pesquisa global e de espaço, Customer Service Management, Now Mobile, Portal de serviços e Virtual Agent .

Os administradores de pesquisa definem as configurações da aplicação de pesquisa para aplicações Now Platform. Cada configuração está vinculada a um perfil de pesquisa que define a experiência de pesquisa da aplicação. Os administradores podem configurar o comportamento da aplicação das seguintes maneiras:

- Habilite ou desabilite a correção automática de erros de digitação para consultas de pesquisa.
- Configure a guia de navegação e os filtros de aspecto para permitir que os usuários refinem os resultados da pesquisa.
- Limite o número máximo de sugestões de pesquisa e cartões de resultado do Genius que a aplicação pode exibir para uma pesquisa.
- Limite o número de resultados de pesquisa que a aplicação exibe em cada página de resultados.

Para saber mais sobre como configurar e habilitar Pesquisa com IA em aplicações Now Platform] compatíveis, consulte Pesquisar configurações da aplicação e Habilitar e configurar Pesquisa com IA em aplicações Now Platform.

Forneça aos usuários uma pesquisa avançada e flexível

Pesquisa com IA inclui recursos de pesquisa que ajudam os usuários a encontrar as respostas de que precisam.

Linguagem de consulta avançada

Consulta de termos e frases indexados. Controlar a lógica de consulta com operadores boolianos. Corresponda a um intervalo de termos indexados usando operadores curinga.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um guia completo sobre a sintaxe e os operadores da linguagem de consulta compatível, consulte Pesquisa com IA idioma de consulta.

Preencher consultas de pesquisa automaticamente

Exiba sugestões no campo de entrada enquanto os usuários compõem suas pesquisas. As sugestões incluem consultas e resultados de pesquisa recentes e populares, bem como entradas do histórico de pesquisa pessoal do usuário.

As sugestões de preenchimento automático são recursos linguísticos que os administradores de pesquisa definem nas configurações da aplicação de pesquisa. Para obter mais informações sobre configurações de tipo de sugestão de preenchimento automático, consulte Configurar um tipo de sugestão de preenchimento automático em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

Lema sensível ao idioma e normalização Unicode de termos de consulta de pesquisa

Ofereça suporte à pesquisa de idioma natural expandindo os termos da consulta de pesquisa para corresponder a inflexões e formas alternativas. Pesquisa com IA oferece suporte à normalização de lema específica do idioma para Inglês, francês do Canadá, francês, alemão, japonês, chinês simplificado, espanhol e chinês tradicional. Ele oferece suporte à normalização Unicode para conteúdo em todos os idiomas Now Platform.

A normalização de lema e Unicode são recursos linguísticos que não requerem configuração. Para obter mais detalhes sobre o comportamento de normalização, consulte Normalização de lema e Unicode.

Expandir termos de consulta de pesquisa usando sinônimos configuráveis

Melhore a recuperação da pesquisa configurando dicionários específicos de idioma de termos com significados ou uso equivalentes. Quando uma consulta de pesquisa inclui qualquer um desses termos, Pesquisa com IA a expande para incluir todos os termos equivalentes, fornecendo aos usuários uma experiência de pesquisa mais natural.

Sinônimos são recursos linguísticos que os administradores de pesquisa configuram nos perfis de pesquisa. Para obter detalhes sobre como configurar sinônimos e dicionários de sinônimos, consulte Sinônimos. Pesquisa com IA oferece suporte a dicionários de sinônimos para Inglês, francês do Canadá, francês, alemão, japonês, chinês simplificado, espanhol e chinês tradicional.

Remover termos de pesquisa excessivamente frequentes usando palavras irrelevantes configuráveis

Aumente a precisão da pesquisa configurando dicionários específicos de idioma de termos que aparecem com frequência que diminuem a relevância da pesquisa. Pesquisa com IA remove essas palavras irrelevantes das consultas de pesquisa do usuário para excluir resultados irrelevantes.

As palavras irrelevantes são recursos linguísticos que os administradores de pesquisa configuram nos perfis de pesquisa. Para obter detalhes sobre como configurar palavras irrelevantes e dicionários de palavras irrelevantes, consulte Palavras irrelevantes. Pesquisa com IA oferece suporte a dicionários de palavras irrelevantes para Inglês, francês do Canadá, francês, alemão e espanhol.

Correção automática de erros de digitação em termos de consulta de pesquisa

Substitua automaticamente os termos de consulta de pesquisa com erros ortográficos encontrados no conteúdo indexado. As correções de erros de

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

digitação são exibidas acima dos resultados da pesquisa. Os usuários sempre podem optar por repetir a pesquisa com os termos de consulta originais.

A correção automática de erros de digitação é um recurso linguístico que os administradores de pesquisa configuram nos perfis de pesquisa. Para obter detalhes sobre como controlar o conjunto de termos de correção automática disponíveis, consulte Manipulação de erros de digitação. Pesquisa com IA oferece suporte à derivação de termos de correção automática para Inglês, francês do Canadá, francês, alemão e espanhol.

Habilitar filtros de refinamento de resultados de pesquisa

Pesquisa com IA permite que os usuários refinem as pesquisas filtrando seus resultados. Use as guias de navegação para filtrar os resultados por origem ou selecione aspectos para aplicar filtros gerados dinamicamente a partir do conjunto de resultados.

Filtrar resultados por origem usando guias de navegação

Exiba categorias predefinidas que os usuários podem selecionar para excluir imediatamente resultados de pesquisa indesejados.

Os administradores de pesquisa configuram as guias de navegação nas configurações da aplicação de pesquisa. Para obter detalhes sobre as configurações disponíveis, consulte Configurar guias de navegação em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

Filtrar resultados dinamicamente usando aspectos

Exiba seleções de filtro baseadas em valor de campo geradas dinamicamente a partir do conjunto de resultados da consulta de pesquisa. Os usuários podem selecionar vários valores de aspecto para restringir sua área de foco. Os aspectos são exibidos somente quando produzem resultados, portanto, os usuários nunca precisam se preocupar com becos sem saída.

Os administradores de pesquisa definem aspectos nas configurações da aplicação de pesquisa. Para obter detalhes sobre como criar e configurar aspectos, consulte Criar um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

Exibir resultados de pesquisa relevantes e acionáveis

Pesquisa com IA fornece aos usuários respostas claras para suas consultas de pesquisa.

Realce de ocorrências

Pesquisa com IA realça os termos de consulta de pesquisa que aparecem nos resultados da pesquisa. Este realce permite que os usuários vejam quais termos de consulta contribuíram para as correspondências de registro.

Exiba os resultados mais relevantes primeiro com a relevância do aprendizado de máquina

Pesquisa com IA ordena os resultados da pesquisa em ordem decrescente de relevância. O aprendizado de máquina ajusta e melhora automaticamente a pontuação de relevância do resultado da pesquisa para cada perfil de pesquisa com base em dados de interação do usuário agregados e avaliações de teste A/B do tráfego de pesquisa em tempo real.

A relevância do aprendizado de máquina é habilitada automaticamente e não é configurável, embora os administradores de pesquisa possam excluir perfis de pesquisa específicos das atualizações automáticas do modelo 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.

relevância. Para obter mais detalhes sobre o ajuste automático da pontuação de relevância, consulte Relevância do aprendizado de máquina no Pesquisa com IA.

Exibir as melhores respostas como cartões de resultado do Genius acionáveis

Configure os resultados do Genius para analisar a intenção da consulta de pesquisa e colocar as melhores respostas primeiro. Os usuários de pesquisa podem ler um artigo Knowledge, exibir o perfil de um usuário ou o organograma ou solicitar um item do catálogo diretamente de um cartão de resposta do Genius Result.

Os administradores de pesquisa podem vincular resultados do Genius a perfis de pesquisa, modificar suas configurações e criar novas configurações. Para saber mais sobre as configurações de resultados do Genius, consulte Resultados do Genius.

Impulsionar, bloquear ou promover resultados de pesquisa

Defina regras de melhoria de resultado com condições de gatilho configuráveis. Uma regra pode aumentar a relevância do resultado da pesquisa com base na consulta de pesquisa ou no contexto do usuário, ou pode bloquear ou promover resultados específicos para uma consulta de pesquisa específica.

Os administradores de pesquisa definem regras de melhoria de resultado em perfis de pesquisa. Para obter detalhes sobre como criar regras e configurar suas ações de estímulo, bloqueio ou promoção, consulte Regras de melhoria de resultado. Pesquisa com IA oferece suporte a regras de melhoria de resultado para Inglês, francês do Canadá, francês, alemão, japonês, chinês simplificado, espanhol e chinês tradicional consultas de pesquisa.

Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA

Ao indexar registros, Pesquisa com IA preserva seus recursos de segurança Now Platform. No momento da consulta, Pesquisa com IA filtra os resultados da consulta de pesquisa e exibe somente os registros que o usuário pode acessar.

Para obter mais informações sobre como Pesquisa com IA lida com recursos de segurança para Now Platform registros de tabela, consulte Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA.

Suporte à internacionalização

Pesquisa com IA oferece suporte à indexação e pesquisa para todos os idiomas oferecidos pelo Now Platform. Os administradores de pesquisa podem configurar Pesquisa com IA recursos de pesquisa para idiomas ativados em sua instância.

Para obter detalhes completos sobre o suporte de idioma nos recursos de pesquisa Pesquisa com IA, consulte Suporte de internacionalização para Pesquisa com IA.

Recursos de pesquisa

A tabela a seguir exibe o conjunto de recursos de pesquisa Pesquisa com IA disponíveis para idiomas Now Platform específicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 pesquisa compatíveis com o idioma

Idioma	Recursos de pesquisa compatíveis
English	• Resultados do Genius • Identificação do idioma • Normalização de lema e Unicode • Regras de melhoria de resultado • Palavras irrelevantes • Sinônimos • Manipulação de erros de digitação
Francês	• Identificação do idioma • Identificação do idioma • Normalização de lema e Unicode • Regras de melhoria de resultado • Palavras irrelevantes • Sinônimos • Manipulação de erros de digitação
Francês — Canadá	• Identificação do idioma • Normalização de lema e Unicode • Regras de melhoria de resultado • Palavras irrelevantes • Sinônimos • Manipulação de erros de digitação
Alemão	• Identificação do idioma • Normalização de lema e Unicode • Regras de melhoria de resultado • Palavras irrelevantes • Sinônimos • Manipulação de erros de digitação
Japonês	• Identificação do idioma • Normalização de lema e Unicode • Regras de melhoria de 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.

Recursos de pesquisa compatíveis com o idioma

Idioma	Recursos de pesquisa compatíveis
	• Palavras irrelevantes • Sinônimos
Chinês simplificado	• Identificação do idioma • Normalização de lema e Unicode • Regras de melhoria de resultado • Palavras irrelevantes • Sinônimos •
Espanhol	• Identificação do idioma • Normalização de lema e Unicode • Regras de melhoria de resultado • Palavras irrelevantes • Sinônimos • Manipulação de erros de digitação
Chinês tradicional	• Identificação do idioma • Normalização de lema e Unicode • Regras de melhoria de resultado • Palavras irrelevantes • Sinônimos •
Todos os outros Now Platform idiomas ativados em sua instância	• Normalização Unicode • Regras de melhoria de resultado • Palavras irrelevantes • Sinônimos

Tradução automática

Pesquisa de conteúdo traduzido

Por padrão, Pesquisa com IA retorna somente resultados para registros com conteúdo traduzido, como artigos de conhecimento, que estão no idioma da sessão Now Platform do usuário. Você pode modificar este comportamento padrão de várias maneiras:

Atribuir Knowledge idiomas de pesquisa de artigo por país

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Melhore a recuperação da pesquisa multilíngue definindo um conjunto de Knowledge idiomas de pesquisa de artigo para cada país do usuário. As pesquisas do usuário podem corresponder a Knowledge artigos em qualquer um dos idiomas de pesquisa especificados para o país, bem como no idioma associado à sessão Now Platform.

Configurar artigos de conhecimento pesquisáveis globalmente

Defina uma consulta codificada para corresponder aos artigos de conhecimento que você deseja tornar pesquisáveis, independentemente do idioma da sessão do usuário.

Configurar um idioma de fallback

Definir um idioma de fallback para o idioma da sessão do usuário. Pesquisa com IA retorna resultados de conteúdo traduzido do idioma de fallback selecionado, bem como o idioma da sessão do usuário.

Habilitar uma localidade de fallback global para o conteúdo traduzido

Configure uma localidade de fallback global a ser usada em todas as pesquisas de conteúdo traduzido. Pesquisa com IA retorna resultados de conteúdo traduzido do idioma da localidade de fallback global, bem como o idioma da sessão do usuário.

Nota:
A localidade de fallback global funciona melhor se você quiser tornar todos os registros do idioma inglês globalmente pesquisáveis.

Use Pesquisa com IA para pesquisa global e pesquisa de espaço configurável em Next Experience

Pesquisa com IA é o mecanismo de pesquisa padrão para Navegação unificada pesquisas em Next Experience, incluindo pesquisa global e pesquisa de espaço configurável.

Os administradores de pesquisa podem configurar a pesquisa global e as definições de pesquisa do espaço configuráveis usando a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience.

Nota:
A aplicação Pesquisa com IA para Next Experience é instalada automaticamente e habilitada em novas instâncias Washington DC. Se você atualizar para Washington DC de uma versão anterior, os administradores poderão instalar e habilitar manualmente a aplicação.

Para obter detalhes sobre Pesquisa com IA para Next Experience, incluindo etapas de configuração e um guia de uso, consulte Pesquisa com IA para Next Experience.

Desviar incidentes em Portal de serviços com o widget de assistência Pesquisa com IA

Melhore o desvio de incidente para usuários Portal de serviços exibindo os resultados de pesquisa mais relevantes em um produtor de registro.

Pesquisa com IA O Assist pode ajudar um agente ou usuário a encontrar os itens mais relevantes em uma pesquisa no seu portal. Por exemplo:

- Um agente, trabalhando em um registro de incidente, pode usar a Assistência Pesquisa com IA para localizar e anexar artigos de conhecimento, solicitar um item do catálogo em nome do solicitante ou pesquisar um artigo e vinculá-lo a um incidente ou problema relacionado.
- Um usuário, criando um incidente por meio do Portal de serviços, pode ver os itens do catálogo relacionados que o usuário pode solicitar. O usuário também pode exibir artigos de conhecimento relacionados para ajudá-lo a resolver o problema por conta própria sem envolver os operadores da central de serviços.

Pesquisa com IA O Assist ajuda com desvio de incidente para as seguintes áreas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Produtores de registro de incidentes: desvie os incidentes ajudando os usuários finais a resolver problemas antes que eles gerem um incidente.
- Formulários de incidente: ajude a equipe de service desk a resolver incidentes rapidamente, fornecendo conhecimento relevante.
- Notificações de incidentes por e-mail: ajude os usuários finais a resolver seus incidentes sem exigir intervenção manual da equipe de service desk.

Para saber mais sobre como configurar e usar o widget de assistência [Pesquisa com IA em Portal de serviços, consulte Pesquisa com IA Auxiliar na integração do produtor de registro para Portal de serviços.

Configuração do Pesquisa com IA

Planeje e configure a sua implementação do Pesquisa com IA.

Visão geral da configuração

Fase de configuração	Descrição
Atribuir funções a Pesquisa com IA administradores e usuários	Atribua a função ais_admin a usuários que precisam criar, ler, atualizar e excluir configurações de indexação e pesquisa de conteúdo para Pesquisa com IA. Atribua a função de privilégio elevado ais_high_security_admin aos usuários que precisam acessar as configurações de alta segurança para Pesquisa com IA. Atribua o search_application_admin a usuários que precisam criar, ler, atualizar e excluir configurações da aplicação de pesquisa.
Defina as fontes indexadas	Crie e configure uma origem indexada para cada tabela Now Platform que tenha conteúdo que você deseja tornar pesquisável. Tabelas de origem do índice para adicionar seu conteúdo pesquisável ao índice Pesquisa com IA. O sistema de base inclui origens indexadas pré-configuradas para as tabelas Item do catálogo, Conhecimento e Usuário.
Defina as fontes de pesquisa	Aplique condições de filtro a origens indexadas para definir origens de pesquisa que os usuários podem acessar em suas experiências de pesquisa. O sistema de base inclui origens de pesquisa pré-configuradas que fazem referência às origens indexadas 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.

Fase de configuração	Descrição
Defina os perfis de pesquisa	Crie um perfil de pesquisa para cada experiência de pesquisa distinta que você deseja oferecer nas aplicações de pesquisa. Especifique os dados que os usuários podem pesquisar vinculando as origens de pesquisa ao perfil de pesquisa. Controle o comportamento da pesquisa configurando sinônimos, palavras irrelevantes, configurações de manipulação de erros de digitação, resultados do Genius e regras de melhoria de resultados. O sistema básico inclui perfis de pesquisa pré-configurados para uso com Portal de serviços, Now Mobile e o widget Pesquisa com IA Assist Portal de serviços.
Definir as configurações da aplicação de pesquisa	Crie uma configuração para cada aplicação Now Platform que ofereça suporte a Pesquisa com IA. Selecione um perfil de pesquisa para a aplicação usar. Defina as configurações de pesquisa específicas da aplicação. O sistema básico inclui configurações da aplicação de pesquisa pré-configuradas para Portal de serviços, Virtual Agent e o widget Pesquisa com IA Assist Portal de serviços.
Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Now Platform aplicativos	Especifique Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa em aplicações Now Platform compatíveis. Selecione uma configuração de aplicação de pesquisa para cada aplicação usar e defina as configurações de UX de pesquisa disponíveis.
Criar uma correspondência de pesquisa personalizada para pesquisa global	Opcionalmente, configure pesquisas globais de correspondência exata que correspondam somente aos resultados de uma coluna especificada (campo) em uma tabela Now Platform específica.

Usar a configuração assistida para implementar Pesquisa com IA

A Configuração assistida apresenta uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o Pesquisa com IA em sua instância do ServiceNow. Para abrir a configuração assistida Pesquisa com IA, navegue até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Configuração assistida**.

Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Atribuir funções a Pesquisa com IA administradores e usuários

Conceda aos usuários as funções ais_admin, ais_external_content, ais_high_security_admin e search_application_admin para que eles possam configurar e gerenciar configurações e conteúdo para Pesquisa com IA e aplicações 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Usuários com as funções a seguir podem acessar e definir configurações e conteúdo para a aplicação Pesquisa com IA.

Função	Descrição
Pesquisa com IA administrador [ais_admin]	Gerencia as definições de configuração da aplicação Pesquisa com IA, incluindo o seguinte: • Cria, lê, atualiza e exclui origens indexadas • Cria, lê, atualiza e exclui origens de pesquisa • Cria e exclui mapeamentos entre origens e perfis de pesquisa • Cria, lê, atualiza e exclui perfis de pesquisa • Cria, lê, atualiza e exclui dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes • Cria e exclui mapeamentos entre dicionários e perfis de pesquisa • Lê e atualiza dicionários de correção automática de erros de digitação vinculados a perfis de pesquisa • Cria, lê, atualiza e exclui configurações de resultado do Genius • Cria e exclui mapeamentos entre configurações de resultado do Genius e perfis de pesquisa • Cria, lê, atualiza e exclui regras de melhoria de resultado • Cria e exclui mapeamentos entre regras de melhoria de resultado e perfis de pesquisa
Pesquisa com IA administrador de alta segurança [ais_high_security_admin]	Acessa as Configurações de alta segurança para Pesquisa com IA, incluindo o seguinte: • Ignora todos os filtros de pesquisa de fontes de pesquisa e segurança de conteúdo na IU de visualização de pesquisa, exibindo todos os resultados de consulta de pesquisa disponíveis no índice Pesquisa com IA • Lê registros de histórico de importação de mapeamento de usuário de conteúdo 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.

Função	Descrição
	Esta é uma função de privilégio elevado. Funções dcom privilégio elevado não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter mais informações sobre funções com privilégio elevado, consulte Elevated privilege roles. Para saber mais sobre elevação, consulte Elevate to a privileged role. A métrica de usuário **Usuários da Central de segurança da instância com Funções de Privilégio Elevado** exibe a quantidade de usuários com esta função atribuída. Para mais detalhes, consulte User metrics.
Administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin]	Cria, lê, atualiza e exclui configurações da aplicação de pesquisa para Zing e Pesquisa com IA. Esta função inclui as funções ais_admin e personalize_dictionary.
Pesquisa com IA usuário da API de conteúdo externo [ais_external_content]	Acessa endpoints para APIs de conteúdo externo de Pesquisa com IA, incluindo o seguinte: • Gera feeds para documentos externos de Pesquisa com IA para indexar como resultados de pesquisa ou exclui registros de documentos externos do índice, usando a External Content Ingestion API. • Importa mapeamentos de usuário para segurança de conteúdo externo usando o AI Search External User Mapping API. Atribua esta função a usuários não interativos e usuários de integração que precisam de acesso a endpoints de API de conteúdo externo. Para obter mais informações sobre usuários não interativos, consulte Sessões não interativas. Para obter detalhes sobre usuários de integração, consulte Mark service accounts as internal integration users. Usuários com a função de administrador não precisam dessa função para acessar endpoints de API de conteúdo externo.

Atribua essas funções a usuários e grupos para habilitá-los como administradores de pesquisa ou usuários de API de conteúdo externo para Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

- Atribuir uma função a um usuário
- Atribuir uma função a um grupo

Fontes indexadas

As origens indexadas designam tabelas Now Platform e conjuntos de documentos externos com conteúdo que você deseja tornar pesquisável. Pesquisa com IA ingere registros ou documentos dessas origens e armazena seu conteúdo pesquisável em seu índice de pesquisa.

Para obter instruções sobre como criar uma origem indexada, consulte Criar uma origem indexada.

Tipos de origem indexados

Pesquisa com IA O é compatível com os seguintes tipos de origem indexados.

Origem indexada interna

Uma origem indexada interna recupera conteúdo e metadados de registros Now Platform. Ele inclui um nome exclusivo e uma referência a uma tabela Now Platform com registros que você deseja tornar pesquisável. Pesquisa com IA extrai e indexa conteúdo pesquisável e metadados de registros nesta tabela e em qualquer uma de suas tabelas secundárias que você configura para indexação.

Pesquisa com IA exclui algumas tabelas Now Platform da indexação. Você não pode definir origens indexadas para as tabelas excluídas ou respectivas tabelas derivadas. Para obter uma lista de tabelas excluídas, consulte Now Platform tabelas excluídas da indexação Pesquisa com IA.

Você não pode indexar tabelas remotas com origens indexadas internas. Para indexar o conteúdo de uma tabela remota, crie uma origem indexada externa.

Origem indexada externa

Uma origem indexada externa recupera o conteúdo e os metadados do documento de um repositório externo ou de uma tabela remota . Ele inclui um nome exclusivo e uma referência a uma tabela de esquema de conteúdo externo em vez de uma tabela Now Platform. Para obter mais detalhes sobre como configurar origens indexadas para conteúdo externo, consulte Indexação e pesquisa de conteúdo externo no Pesquisa com IA.

Políticas de retenção de origem indexada e condições de filtro

A indexação de tabelas de origem grandes, como a tabela Tarefa [task] e tabelas que a estendem, pode adicionar um grande número de registros ao índice Pesquisa com IA. Para limitar o conjunto de registros indexados de uma tabela de origem, você pode configurar políticas de retenção e condições de filtro para suas origens indexadas. Pesquisa com IA também usa essas configurações para limpar automaticamente os registros obsoletos do índice. Para obter mais informações sobre políticas de retenção e condições de filtro, consulte Políticas de retenção de origem indexada e condições de filtro.

Nota:
As políticas de retenção são necessárias para origens indexadas que indexam registros da tabela Tarefa [tarefa] ou tabelas que a estendem. Elas são opcionais para outras origens indexadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributos de origem indexados e configurações de campo

Você pode definir atributos e configurações de campo para uma origem indexada para controlar o comportamento de indexação dos registros de origem. Os atributos controlam o comportamento da origem indexada no nível de registro, enquanto as configurações de campo definem seu comportamento para campos individuais em registros indexados. Para obter mais informações, incluindo listas de atributos disponíveis e configurações de campo, consulte Atributos de origem indexados e Configurações de campo.

Indexação de conteúdo de uma origem indexada

Assim que você define uma origem indexada, Pesquisa com IA começa a indexar automaticamente para refletir as mudanças nos registros na tabela de origem selecionada e em suas tabelas secundárias especificadas. Os resultados de todas as operações de criação, atualização e exclusão de registros nessas tabelas são refletidos no índice de pesquisa. Pesquisa com IA não indexa conteúdo de registros não modificados nessas tabelas até que você execute um índice de tabela completo. Para obter mais informações sobre o comportamento da indexação, incluindo as etapas para indexação de tabela completa, consulte Indexação de conteúdo de origens indexadas.

Várias origens indexadas para a mesma tabela Now Platform

Você não pode criar mais de uma origem indexada para uma única tabela Now Platform. No entanto, plug-ins e aplicações podem definir origens indexadas duplicadas para uma tabela Now Platform. Por exemplo, o sistema de base inclui uma origem indexada definida para a tabela Usuário [sys_user], mas um plug-in ou aplicação pode definir uma segunda origem indexada para esta tabela com um nome diferente.

Nota:
Somente uma origem indexada pode estar ativa por vez para uma determinada tabela Now Platform. Por padrão, o sistema inativa as origens indexadas duplicadas de uma tabela. Antes ativar uma dessas origens duplicadas, você deve editar a origem ativa no momento e inativá-la. Pesquisa com IA indexa somente conteúdo e metadados de origens indexadas ativas.

Criar uma origem indexada

Defina uma origem indexada para tornar o conteúdo e os metadados dos registros da tabela Now Platform pesquisáveis usando Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao criar uma origem indexada, você especifica uma tabela Now Platform. Pesquisa com IA indexa o conteúdo e os metadados da origem especificada, disponibilizando-os para inclusão nas origens de pesquisa.

Por padrão, Pesquisa com IA indexa todos os registros da tabela de origem especificada. Você pode limitar quais registros são indexados configurando uma política de retenção e condições de filtro para a origem indexada. Para obter mais informações sobre políticas de retenção e condições de filtro, consulte Políticas de retenção de origem indexada e condições de filtro.

Nota:
As políticas de retenção são necessárias para origens indexadas que indexam registros da tabela Tarefa [tarefa] ou tabelas que a estendem. Elas são opcionais para outras origens indexadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Fonte indexada, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de origem indexada.

   Nota:
   Você não pode criar mais de uma origem indexada para uma única tabela Now Platform.

4. Selecione **Enviar**.
   A nova origem indexada aparece na lista Origens indexadas Pesquisa com IA com o **Estado** definido como **Novo**. Se a nova origem indexada exigir indexação manual, uma mensagem informativa e um ícone triângulo de alerta (ícone ⚠) serão exibidos.
5. **Opcional:** Para configurar a indexação de tabelas secundárias da tabela de origem selecionada, edite a nova origem indexada e siga estas etapas para cada tabela secundária:

   a. Na lista relacionada Tabelas secundárias, selecione **Nova**.

   b. No formulário Tabela secundária, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Tabela secundária.

   c. Selecione **Enviar**.
   A nova tabela secundária aparece na lista relacionada Tabelas secundárias.

O que Fazer Depois

Para controlar como sua nova origem indexada processa registros e campos de origem durante a indexação, configure seus atributos de origem indexados e configurações de campo. Para obter mais informações, consulte Atributos de origem indexados e Configurações de campo.

Para tornar o conteúdo dos registros de origem pesquisável, execute um índice de tabela completo para sua nova origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Políticas de retenção de origem indexada e condições de filtro

Pesquisa com IA usa configurações para limpar automaticamente registros obsoletos do índice e otimizar o desempenho da pesquisa. Para limitar o conjunto de registros indexados das tabelas de origem, você pode configurar políticas de retenção e condições de filtro para suas origens indexadas.

Políticas de retenção de origem indexadas

A indexação de tabelas de origem grandes, como a tabela Tarefa [task] e tabelas que a estendem, pode adicionar um número significativo de registros ao índice Pesquisa com IA. Para limitar o conjunto de registros da tabela de origem indexados com base na hora desde a última atualização, selecione uma política de retenção para sua origem indexada. Pesquisa com IA indexa somente registros de origem atualizados dentro do período definido para a política de retenção. Por exemplo, se você selecionar uma política de retenção de dois anos, Pesquisa com IA excluirá os registros de origem que foram atualizados pela última vez há mais de dois anos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tempo desde a última atualização de um registro de origem excede o limite da política de retenção da origem indexada, Pesquisa com IA marca o registro indexado correspondente como obsoleto.

Nota:
As políticas de retenção são necessárias para origens indexadas que indexam registros da tabela Tarefa [tarefa] ou tabelas que a estendem. Elas são opcionais para outras origens indexadas.

Condições do filtro de origem indexada

Para limitar o conjunto de registros indexados de uma tabela de origem, defina as condições do filtro para sua origem indexada. Pesquisa com IA indexa somente registros que correspondem a todas as condições de filtro definidas.

Quando um registro de origem não atende mais às condições de filtro da origem indexada, Pesquisa com IA marca o registro indexado correspondente como obsoleto.

Limpando registros obsoletos

Pesquisa com IA limpa automaticamente registros obsoletos do índice diariamente. Usuários com a função de administrador podem limpar manualmente registros obsoletos. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Limpar registros obsoletos do índice Pesquisa com IA.

Limpar registros obsoletos do índice Pesquisa com IA

Execute um trabalho programado para excluir registros obsoletos do índice Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se uma dessas condições for atendida para um registro no índice [Pesquisa com IA, Pesquisa com IA marca o registro como obsoleto.

- O tempo desde a última atualização do registro excede o limite de idade da política de retenção da origem indexada
- O registro não atende mais às condições de filtro definidas para sua origem indexada

Pesquisa com IA limpa automaticamente registros obsoletos do índice diariamente. Os administradores podem limpar registros manualmente usando as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o trabalho programado **Limpar documento obsoleto do índice do AIS**.
3. Selecione **Executar agora**.

Resultado
O trabalho programado é executado, excluindo registros obsoletos do índice Pesquisa com IA.

Atributos de origem indexados

Um atributo de origem indexada define o comportamento de indexação de todos os registros de uma origem indexada.

Exemplos de como você pode usar atributos de origem indexados incluem 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.

- Defina um filtro para limitar o conjunto de registros indexados da tabela de origem
- Modificar o comportamento de indexação padrão para anexos ou marcadores encontrados em registros da tabela de origem
- Especifique se os campos traduzidos devem ser indexados dos registros da tabela de origem

Os atributos de uma origem indexada aparecem em sua lista relacionada de Configuração avançada.

Criar um atributo de origem indexado

Defina um atributo de origem indexado para configurar o comportamento de indexação de conteúdo Pesquisa com IA para todos os registros em uma tabela de origem.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter detalhes sobre atributos e valores de origem indexados disponíveis, consulte Lista de Pesquisa com IA atributos de origem indexados.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada para a qual você deseja definir um atributo.
3. Na lista relacionada Configuração avançada, selecione **Novo**.
4. No formulário Atributo de origem indexado, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Atributo de origem indexado.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O novo atributo de origem indexado aparece na lista relacionada Configuração avançada.

O que Fazer Depois
Para que o novo atributo de origem indexada tenha efeito, execute uma reindexação de tabela completa para a origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Habilitar indexação de marcadores para uma origem indexada

Configure um atributo de origem indexada para habilitar a indexação de conteúdo de marcadores encontrados em registros de uma origem indexada.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a indexação Pesquisa com IA ignora os marcadores dos registros de origem. Você pode habilitar a indexação de marcadores para todos os registros de uma origem indexada. Escolha se você deseja indexar todas as tags compartilhadas e visíveis globalmente ou somente as tags visíveis globalmente. Marcadores privados nunca são indexados.

Para obter mais instruções gerais sobre como definir atributos de origem indexados, consulte Criar um atributo de origem indexado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada para a qual você deseja habilitar a indexação de marcador.
3. Na lista relacionada Configuração avançada, selecione **Novo**.
4. No formulário Atributo de origem indexado, preencha os campos.
   a. No campo **Atributo**, insira index_tags.
   b. No campo **Valor**, insira uma das seguintes opções:

Opção	Descrição
todos_somente	Somente marcadores compartilhados com todos são indexados.
all_shared	Todos os marcadores compartilhados (**Todos**, **Grupos e Usuários**) são indexados.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Atributo de origem indexado.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O novo atributo de origem indexada *index_tags* aparece na lista relacionada Configuração avançada.

O que Fazer Depois
Para que o novo atributo *index_tags* entre em vigor, execute uma reindexação de tabela completa para a origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Habilitar indexação de anexos para uma origem indexada

Configure um atributo de origem indexada para habilitar a indexação de conteúdo de anexos encontrados em registros de uma origem indexada.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, Pesquisa com IA indexa conteúdo pesquisável e metadados para anexos de registro de tabela de origem não criptografados com estes formatos de arquivo:

- Página do servidor ativo estendida (.aspx)
- Linguagem de marcação de hipertexto (.html, .htm)
- Microsoft Excel (.xls, .xlsx)
- Microsoft PowerPoint (.pot, .potx, .ppt, .pptm, .pptx)
- Microsoft Word (.doc, .docx, .dot, .dotx)
- Texto simples (.txt)
- Formato de documento portátil (.pdf)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Pesquisa com IA ignora anexos com mais de 25 MB e indexa somente o conteúdo do primeiro 1 MB de dados do anexo.

Pesquisa com IA fornece suporte limitado para anexos de registro criptografados:

- Ao indexar um anexo criptografado, Pesquisa com IA extrai metadados, como o tamanho e a data do arquivo do anexo, mas não extrai o conteúdo pesquisável.
- O tipo MIME do anexo criptografado é detectado como application/octet-stream.
- Nenhum feedback para o anexo criptografado aparece nas mensagens de log de ingestão.

A indexação de anexo é controlada pelo atributo *index_attachments* de uma origem indexada:

- verdadeiro (valor padrão): os anexos são indexados para registros da origem indexada.
- falso: os anexos não são indexados para registros da origem indexada.

O procedimento a seguir explica como garantir que este atributo esteja definido como verdadeiro para uma origem indexada. Para obter mais instruções gerais sobre como definir atributos de origem indexados, consulte Criar um atributo de origem indexado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada para a qual você deseja verificar ou alterar a indexação de anexo.
3. Na lista relacionada Configuração avançada, verifique se há um atributo *index_attachments* com valor *false*.

   Nota:
   Se não houver nenhum atributo *index_attachments* na lista relacionada, ou se o atributo existir com o valor *true*, a indexação de anexo já estará habilitada para a origem indexada. Nenhuma outra etapa é necessária.

4. Abra o atributo *index_attachments* e altere seu valor de *false* para *true*.

Resultado
A indexação de anexo está habilitada para a origem indexada.

O que Fazer Depois
Se você alterou o valor do atributo [*index_attachments* de *false* para *true*, reindexe o conteúdo da origem indexada. Para obter detalhes sobre reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Lista de Pesquisa com IA atributos de origem indexados

Você pode ajustar o comportamento de indexação de uma origem indexada Pesquisa com IA configurando atributos e valores de origem indexada.

Para obter instruções sobre como definir Pesquisa com IA atributos de origem indexados, consulte Criar um atributo de origem indexado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributo	Descrição
filtros	Especifique uma condição de filtro que se aplique à tabela de origem indexada e a todas as suas tabelas secundárias configuradas para indexação. A indexação ignora os registros de origem que não passam nesta condição de filtro.
index_attachments	Controlar o comportamento de indexação de anexos de registros indexados. Valores compatíveis: • *true*: habilitar a indexação de anexos para esta tabela. • *false*: desabilitar a indexação de anexos para esta tabela. Valor padrão: *true*
index_tags	Controlar o comportamento de indexação de marcadores de registros indexados. Valores compatíveis: • *all_shared*: indexa marcadores compartilhados e marcadores visíveis globalmente. • *everyone_only*: indexa somente marcadores visíveis globalmente. • *none*: desabilitar a indexação de marcadores. Valor padrão: *none* **Nota:** Os resultados da pesquisa exibem marcadores indexados com base na visibilidade do registro do resultado em vez da visibilidade do marcador.
index_translated_fields	Controlar o comportamento de indexação para campos traduzidos de registros indexados. Valores compatíveis: • *true*: habilitar a indexação de campos traduzidos para esta tabela. • *false*: desabilitar a indexação de campos traduzidos para esta tabela. Valor padrão: *false*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributo	Descrição
	Nota: Para tabelas com registros mapeados manualmente, como kb_knowledge, a indexação ignora este atributo e respeita o mapeamento manual.
user_read_takes_precedence_over_group_deny	Controlar a precedência das permissões de acesso de leitura de usuários externos e das permissões de acesso de negação de grupo externo para resultados de pesquisa de documentos externos da origem indexada. Valores compatíveis: • `true`: as permissões de acesso de leitura de usuários externos têm precedência sobre as permissões de acesso de negação de grupo externo para resultados de pesquisa de documentos externos da origem indexada. • `false`: as permissões de acesso de negação de grupo externo têm precedência sobre as permissões de acesso de leitura de usuários externos para resultados de pesquisa de documentos externos da origem indexada. Valor padrão: `true` em origens indexadas para tabelas de esquema de conteúdo externo. Não definido em origens indexadas para tabelas internas. **Nota:** Este atributo se aplica somente a origens indexadas para tabelas de esquema de conteúdo externo. Se você aplicar este atributo a uma origem indexada para uma tabela interna, ele não terá efeito.

Nota: Os atributos de origem indexados são registros na tabela Atributo de configuração do AI Search [ais_configuration_attribute] que têm Tabela como o valor do campo **Aplica-se a**. Os registros nesta tabela que têm Coluna como o valor do campo **Aplica-se a** são Configurações de campo.

Configurações de campo

Uma configuração de campo controla o comportamento de indexação de um campo especificado (coluna) em todos os registros de uma origem indexada.

Exemplos de como você pode usar as configurações de campo incluem 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.

- Desabilitar a indexação de texto ou a capacidade de pesquisa de um campo encontrado nos registros da tabela de origem
- Modificar mapeamentos padrão entre campos da tabela de origem e campos no índice Pesquisa com IA
- Adicionar um campo de tabela referenciado ao índice fazendo referência com pontos a partir de um campo de referência nos registros da tabela de origem

As configurações de campo de uma origem indexada aparecem em sua lista relacionada Configurações de campo e mapeamento.

Criar uma configuração de campo para uma origem indexada

Defina uma configuração de campo de origem indexada para configurar o comportamento de indexação de conteúdo Pesquisa com IA para um campo específico nos registros da tabela de origem.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter detalhes sobre configurações e valores de campo disponíveis, consulte Lista de configurações de campo de origem indexadas Pesquisa com IA.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada para a qual você deseja definir uma configuração de campo.
3. Na lista relacionada Configurações e mapeamento de campo, selecione **Novo**.
4. No formulário de configuração de campo, preencha os campos.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
A nova configuração de campo aparece na lista relacionada Mapeamento e configurações de campo.

O que Fazer Depois
Para que a nova configuração de campo tenha efeito, execute uma reindexação de tabela completa para a origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Habilitar indexação de campos de tabela referenciados para uma origem indexada

Configure uma origem indexada para indexar valores de campo de tabelas referenciadas por campos na tabela de origem. Você pode indexar esses valores de campo para uso em filtros e EVAM configurações de resultado de pesquisa, indexá-los para pesquisa ou ambos.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma tabela de origem indexada inclui um campo de referência, Pesquisa com IA assume como padrão valores de indexação para o campo de referência, mas não para outros campos na tabela à qual ela faz referência. Para indexar valores desses 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.

de tabela referenciados, você pode criar configurações de campo *dot_walk_fields* e *searchable_dot_walk_fields* em sua tabela de origem indexada.

- Para usar valores de campos de tabelas referenciadas em filtros de origem de pesquisa, filtros de aspecto e configurações de resultado de pesquisa de EVAM, crie uma configuração de campo *dot_walk_fields*.
- Para tornar os valores de campos das tabelas referenciadas pesquisáveis, crie uma configuração de campo *searchable_dot_walk_fields*.

Como o valor de qualquer uma dessas configurações de campo, liste os nomes dos campos da tabela referenciados que você deseja indexar, separados por vírgulas. Por exemplo, para indexar os campos de **nome** e **cliente** da tabela referenciada pelo campo da **empresa** na tabela de origem indexada, selecione o campo da **empresa** e insira o valor name,customer.

Para fazer referência com pontos em várias tabelas, você pode inserir valores de nome de campo com prefixos de campo de referência separados por pontos. Por exemplo, insira o valor company.contact.name para indexar o campo de **nome** na tabela referenciada pelo campo de **contato** na tabela referenciada pelo campo de referência da **empresa** da tabela de origem indexada.

Nota:
Cada nível de referência de referência com pontos impõe um impacto no desempenho na indexação. Evite usar referências de vários níveis, a menos que seja necessário.

Você pode criar configurações de campo *dot_walk_fields* e *searchable_dot_walk_fields* para o mesmo campo de referência.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Na lista relacionada Configurações e mapeamento de campo, selecione **Novo**.
3. No formulário Configuração de campo, insira os valores de campo mostrados para o seu caso de uso.
   - Para indexar valores de campo de tabelas referenciadas para uso em filtros de origem de pesquisa, filtros de aspecto e EVAM configurações de resultado de pesquisa, insira os seguintes valores de campo.

Campo	Valor
Atributo	dot_walk_fields
Campo	<name of indexed source table reference field that you want to use to dot-walk to another table>
Valor	<comma-separated list of names for fields that you want to index from the referenced table>

   - Para indexar valores de campo de tabelas referenciadas como texto pesquisável, insira os seguintes valores de campo.

Campo	Valor
Atributo	searchable_dot_walk_fields

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Campo	<name of indexed source table reference field that you want to use to dot-walk to another table>
Valor	<comma-separated list of names for fields that you want to index from the referenced table>

Nota:
Se os atributos *dot_walk_fields* e *searchable_dot_walk_fields* não aparecerem na lista de seleção de **Atributo**, certifique-se de que sua Seleção de **campo** seja um campo de referência.

4. Selecione **Enviar**.
   O atributo e o valor aparecem na lista relacionada Configurações e mapeamento de campo.

Lista de configurações de campo de origem indexadas Pesquisa com IA

Você pode ajustar o comportamento de indexação dos campos de registro de origem em uma origem indexada Pesquisa com IA configurando atributos e valores de definição de campo.

Para obter mais informações sobre como criar configurações de campo, consulte Criar uma configuração de campo para uma origem indexada.

Atributo	Descrição
dot_walk_fields	Indexe a referência e exiba valores de campos na tabela de origem do campo de referência selecionado para uso em filtros de origem de pesquisa, filtros de aspecto e EVAM configurações de resultado de pesquisa. Pesquisa com IA atualiza automaticamente os valores de campo indexados para refletir as mudanças feitas nos valores de campo da tabela referenciada. Para obter mais informações sobre filtros de origem de pesquisa, consulte Pesquisar fontes. Para obter detalhes sobre filtros de aspecto, consulte Criar um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA. • Campo: nome de um campo de referência da tabela de origem indexada. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: lista separada por vírgulas de campos de tabela referenciados para indexação e uso em origens 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.

Atributo	Descrição
	Nota: Você não pode pesquisar valores de campo indexados com esta configuração de campo. Para indexar valores de campo de tabelas referenciadas para pesquisa, crie uma configuração de campo `searchable_dot_walk_fields`. Você pode criar configurações de campo `dot_walk_fields` e `searchable_dot_walk_fields` para o mesmo campo de referência.
index_calculated_field	Opção para habilitar a indexação de conteúdo pesquisável de valores de campos calculados. Se sua origem indexada contiver um campo calculado, será necessário definir essa configuração de campo como verdadeiro para esse campo para indexar corretamente seus valores. Com um valor de configuração de campo falso ou nenhum valor, Pesquisa com IA ignora os valores do campo calculado ao indexar o conteúdo. • Campo: nome de um campo calculado da tabela de origem indexada. (Se você especificar um campo não calculado, o sistema rejeitará o envio da configuração do campo e exibirá uma mensagem de aviso.) • Tipo: booleano • Valores: ◦ `true`: aplique tratamento especial para indexar corretamente os valores de campo calculados do campo selecionado. ◦ `false`: não aplique tratamento especial ao indexar valores de campo do campo selecionado. Os valores de campo calculados não são indexados.
map_to	Mapeie o campo selecionado da tabela de origem indexada para um campo de índice Pesquisa com IA. Ao indexar registros da tabela de origem, Pesquisa com IA preenche o campo de índice especificado com o valor do campo de origem selecionado. Por exemplo, a origem indexada da tabela de conhecimento do sistema de base mapeia o campo de origem **kb_knowledge.short_description** 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.

Atributo	Descrição
	o campo de índice de **título**. Quando Pesquisa com IA indexa um registro da tabela Conhecimento [kb_knowledge], ele preenche o título pesquisável do registro indexado com o valor do campo **short_description** do registro de origem. • Campo: nome de um campo da tabela de origem indexada. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: nome do campo Pesquisa com IA para o qual você deseja mapear os valores de exibição do campo selecionado. Para obter detalhes sobre Pesquisa com IA campos de índice, consulte Pesquisa com IA campos de índice. **Nota:** Você só pode definir uma configuração de campo **map_to** para um campo de origem indexado. Se você tentar definir várias configurações de **map_to** para o mesmo campo, o sistema exibirá uma mensagem de erro.
sem_texto_índice	Opção para desabilitar a indexação de conteúdo pesquisável do campo selecionado em registros da origem indexada. • Campo: nome de um campo da tabela de origem indexada. • Tipo: booleano • Valores: ◦ *true*: desabilitar a indexação de conteúdo pesquisável para o campo selecionado. A pesquisa e os filtros não podem corresponder ao valor do campo. ◦ *false*: habilitar a indexação de conteúdo pesquisável para o campo selecionado. A pesquisa e os filtros podem corresponder ao valor do campo. • Valor padrão: *false* Para obter diretrizes de Suporte e atendimento ao cliente sobre como definir a opção **no_text_index** para diferentes tipos de campo, consulte KB0859922 no site 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.

Atributo	Descrição
not_searchable	Opção para desabilitar a correspondência de pesquisa para o conteúdo indexado do campo selecionado. • Campo: nome de um campo da tabela de origem indexada. • Tipo: booleano • Valores: ○ *true*: desabilitar correspondência de pesquisa para conteúdo indexado do campo selecionado. A pesquisa não pode corresponder ao valor do campo. Filtros (como para segurança de conteúdo, guias de navegação e aspectos) ainda podem corresponder ao valor do campo. ○ *false*: habilita a correspondência de pesquisa para o conteúdo indexado do campo selecionado. A pesquisa e os filtros podem corresponder ao valor do campo. • Valor padrão: *false* Valores compatíveis:
searchable_dot_walk_fields	Indexe a referência e exiba valores de campos na tabela de origem do campo de referência selecionado como texto pesquisável. Pesquisa com IA não atualiza automaticamente os valores de campo indexados para refletir as mudanças feitas nos valores de campo da tabela referenciada. Para atualizar os valores de campo indexados, você deve reindexar a origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada. • Campo: nome de um campo de referência da tabela de origem indexada. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: lista separada por vírgulas de campos de tabela referenciados para indexar como conteúdo pesquisável

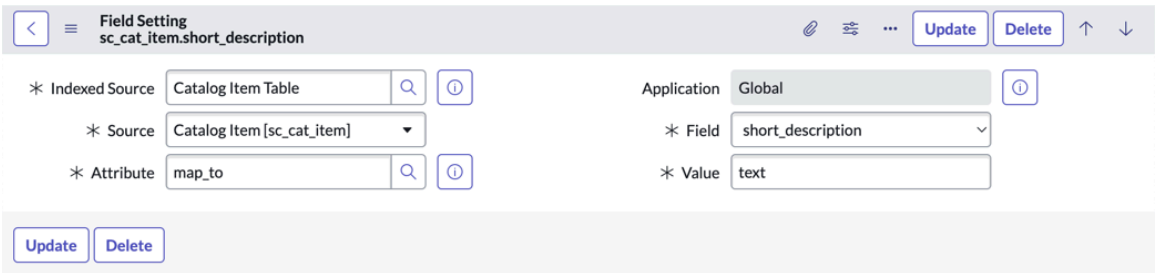
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributo	Descrição
	Nota: Você não pode usar valores de campo indexados com esta configuração de campo em filtros de origem de pesquisa. Para indexar valores de campo de tabelas referenciadas para uso em filtros de origem de pesquisa, crie uma configuração de campo `dot_walk_fields`. Você pode criar configurações de campo `dot_walk_fields` e `searchable_dot_walk_fields` para o mesmo campo de referência.

Nota:
As configurações de campo são registros na tabela Atributo de configuração do AI Search [ais_configuration_attribute] que têm Coluna como o valor do campo **Aplica-se a**. Os registros nesta tabela que têm Tabela como o valor do campo **Aplica-se a** são Atributos de origem indexados.

Este exemplo mostra como a origem indexada da tabela de item do catálogo do sistema de base mapeia valores de campo **short_description** da tabela Item do catálogo [sc_cat_item] para o campo de **texto** do índice Pesquisa com IA para registros indexados.



Segurança para valores de campo de tabela referenciados pesquisáveis

Quando um usuário pesquisa valores de campo de tabela referenciados que você indexou para pesquisa com a configuração de campo `searchable_dot_walk_fields`, somente os valores de campo que o usuário pode exibir aparecem nos resultados da pesquisa. O sistema usa regras de lista de controle de acesso (ACLs) baseadas em função de um valor de campo para determinar se o usuário de pesquisa pode exibir esse valor de campo.

Os valores de campo da tabela referenciada pesquisável que têm ACLs baseadas em condição ou script ou critérios do usuário não aparecem nos resultados da pesquisa.

Para valores de campo pesquisáveis indexados por meio de vários níveis de referência com pontos, o sistema considera somente ACLs baseadas em função no valor do campo final. Por exemplo, se você indexar valores de campo da tabela referenciada por company.contact.name para pesquisa, o acesso do usuário aos valores de campo de **nome** não será afetado por ACLs baseadas em função nos valores de campo de **contato**.

Para ignorar todas as ACLs e permitir que os usuários pesquisem todos os valores de campo da tabela referenciados pesquisáveis, você pode definir a propriedade do sistema `glide.ais.query.allow_indexlookup_for_dotwalk` como verdadeiro. Isso ignora a avaliação da ACL para valores de campo indexados por meio das configurações de campo `dot_walk_fields` e `searchable_dot_walk_fields`.

Para obter mais detalhes sobre tipos de ACL e configuração, consulte Regras da lista de controle de 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.

Indexação de conteúdo de origens indexadas

Pesquisa com IA indexa registros em tabelas de origem indexadas para tornar seu conteúdo pesquisável.

Assim que você define uma origem indexada, Pesquisa com IA começa a indexar automaticamente para refletir as mudanças nos registros na tabela de origem selecionada e em suas tabelas secundárias especificadas. Os resultados de todas as operações de criação, atualização e exclusão de registros nessas tabelas são refletidos no índice de pesquisa. Pesquisa com IA não indexa conteúdo de registros não modificados nessas tabelas até que você execute um índice de tabela completo.

Indexando conteúdo de tabelas referenciadas

Quando uma tabela de origem indexada inclui um campo de referência que armazena uma referência a outra tabela, Pesquisa com IA assume como padrão valores de indexação para o campo de referência, mas não para outros campos na tabela referenciada. Por exemplo, a tabela Usuário [sys_user] inclui um campo de referência de **empresa** que armazena uma referência à tabela Empresa [core_company]. Ao indexar registros da tabela Usuário, Pesquisa com IA indexa valores para o campo de referência da **empresa**, mas não indexa valores para outros campos da tabela Empresa, como **cidade** ou **site**.

Para indexar campos adicionais de tabelas referenciadas, você pode definir as configurações de campo *dot_walk_fields* e *searchable_dot_walk_fields* para campos de referência em sua tabela de origem indexada.

- Para usar valores de campos de tabelas referenciadas em filtros de origem de pesquisa, filtros de aspecto e configurações de resultado de pesquisa de EVAM, crie uma configuração de campo *dot_walk_fields*.
- Para tornar os valores de campos das tabelas referenciadas pesquisáveis, crie uma configuração de campo *searchable_dot_walk_fields*.

Você pode criar configurações de campo *dot_walk_fields* e *searchable_dot_walk_fields* para o mesmo campo de referência.

Para obter instruções sobre como definir as configurações de campo *dot_walk_fields* e *searchable_dot_walk_fields*, consulte Habilitar indexação de campos de tabela referenciados para uma origem indexada. Para obter mais informações sobre configurações de campo, consulte Configurações de campo. Para saber mais sobre filtros de origem de pesquisa, consulte Pesquisar fontes. Para obter detalhes sobre filtros de aspecto, consulte Criar um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA. Para entender as configurações EVAM, consulte Entity View Action Mapping .

Indexando conteúdo de anexos de registro de origem

Por padrão, Pesquisa com IA indexa conteúdo pesquisável e metadados (como tamanho do arquivo e data) para anexos encontrados nos registros da tabela de origem. A indexação é compatível com os seguintes formatos de arquivo de anexo:

- Página do servidor ativo estendida (.aspx)
- Linguagem de marcação de hipertexto (.html, .htm)
- Microsoft Excel (.xls, .xlsx)
- Microsoft PowerPoint (.pot, .potx, .ppt, .pptm, .pptx)
- Microsoft Word (.doc, .docx, .dot, .dotx)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Texto simples (.txt)
- Formato de documento portátil (.pdf)

Nota:
Pesquisa com IA ignora anexos com mais de 25 MB e indexa somente o conteúdo do primeiro 1 MB de dados do anexo.

Pesquisa com IA fornece suporte limitado para anexos de registro criptografados:

- Ao indexar um anexo criptografado, Pesquisa com IA extrai metadados como tamanho e data do arquivo, mas não extrai conteúdo pesquisável.
- O tipo MIME do anexo criptografado é detectado como application/octet-stream.
- Nenhum feedback para o anexo criptografado aparece nas mensagens de log de ingestão.

A indexação de anexo é controlada pelo atributo *index_attachments* de uma origem indexada. Para verificar se a indexação de anexo está habilitada para uma origem indexada, consulte Habilitar indexação de anexos para uma origem indexada.

Indexando conteúdo de marcadores de registro de origem

Pesquisa com IA pode indexar marcadores encontrados nos registros da tabela de origem. Os resultados da pesquisa exibem marcadores indexados com base na visibilidade do registro do resultado em vez da visibilidade do marcador.

Por padrão, a indexação ignora os marcadores dos registros de origem. Você pode habilitar a indexação de marcadores para cada origem indexada. Escolha se você deseja indexar todas as tags compartilhadas e visíveis globalmente ou apenas as tags visíveis globalmente.

Para obter detalhes sobre como habilitar a indexação de marcador para uma origem indexada, consulte Habilitar indexação de marcadores para uma origem indexada.

Indexando conteúdo da tabela de tarefas e suas tabelas secundárias

Ao definir uma origem indexada que indexa registros da tabela Tarefa ou de qualquer uma de suas tabelas secundárias, você deve especificar uma política de retenção. Para obter detalhes sobre políticas de retenção, consulte Políticas de retenção de origem indexada e condições de filtro.

Indexação de conteúdo de artigos de conhecimento

Pesquisa com IA não oferece suporte à indexação e à pesquisa de conteúdo de blocos de conhecimento incluídos em artigos de conhecimento.

Ao indexar um registro de artigo de conhecimento que contém blocos de conhecimento, Pesquisa com IA ignora o conteúdo do bloco de conhecimento e indexa somente o conteúdo de texto literal do registro. Isso pode incluir os IDs ou nomes de exibição dos blocos de conhecimento incluídos no artigo.

Reindexando conteúdo

Você deve executar uma reindexação de tabela completa para uma origem indexada nas seguintes circunstâncias:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 adicionar, modificar ou excluir um atributo de origem indexada ou uma configuração de campo para a origem indexada.
- Se você quiser atualizar valores indexados para campos em tabelas referenciadas por registros da tabela de origem. Como exemplo, o campo da **empresa** na tabela Usuário [sys_user] armazena uma referência à tabela Empresa [core_company]. Se você configurar a indexação de valores para campos na tabela Empresa referenciada, como **cidade** ou **site**, deverá reindexar a tabela Usuário para atualizar os valores de campos da tabela Empresa indexados. Para obter detalhes sobre como configurar a indexação de campos de tabela referenciados, consulte Habilitar indexação de campos de tabela referenciados para uma origem indexada.

Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada

Torne o conteúdo de uma origem indexada interna pesquisável executando um índice de tabela completo. Este procedimento indexa registros existentes da tabela de origem e todas as tabelas secundárias configuradas para indexação. Você pode reindexar manualmente o conteúdo de uma origem indexada interna, repetindo essas etapas.

Antes de Iniciar

Sua origem indexada deve estar ativa e interna (referindo-se a uma tabela Now Platform). Para indexar conteúdo de uma origem indexada para documentos externos, consulte Indexação e pesquisa de conteúdo externo no Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Assim que você define uma origem indexada, Pesquisa com IA começa a indexar automaticamente para refletir as mudanças nos registros na tabela de origem selecionada e em suas tabelas secundárias especificadas. Os resultados de todas as operações de criação, atualização e exclusão de registros nessas tabelas são refletidos no índice de pesquisa. Pesquisa com IA não indexa conteúdo de registros não modificados nessas tabelas até que você execute um índice de tabela completo.

Siga estas etapas para indexar conteúdo pesquisável de registros existentes em uma origem indexada. Use as mesmas etapas para reindexar manualmente o conteúdo existente para uma origem indexada que já foi indexada.

Se uma origem indexada contiver registros não indexados, a lista Origens indexadas exibirá uma mensagem informativa e marcará a nova origem com um ícone triângulo de alerta (ícone ⚠). Uma mensagem informativa semelhante aparece no formulário de origem indexada. Certifique-se de executar um índice de tabela completo para cada origem indexada que exibe o ícone de triângulo de alerta.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada com o conteúdo que você deseja tornar pesquisável.
3. Selecione **Indexar todas as tabelas**.
   A caixa de diálogo Gerar índice de texto é exibida.
4. **Opcional:** Se você quiser que Pesquisa com IA permita a indexação de atualizações para registros individuais na tabela de origem enquanto o evento de indexação da tabela estiver em execução, selecione a opção **de índice sem bloqueio**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Com esta opção desmarcada, Pesquisa com IA adia a indexação de atualizações para registros individuais na tabela de origem até que o evento de indexação da tabela seja concluído. O índice pode não refletir o conteúdo mais recente dos registros atualizados até que os eventos de indexação do registro adiado terminem.

5. Selecione **OK**.
   A página Histórico de origem indexada é exibida. Uma mensagem relata que Pesquisa com IA enfileirou uma tarefa de indexação para a origem indexada.
6. **Opcional:** Para monitorar o andamento da tarefa de indexação, atualize a página do formulário Histórico de origem indexada.
   Quando a tarefa é concluída, o campo **Estado de ingestão** mostra *indexed*.
7. Para retornar à lista de origens indexadas, selecione o ícone).

Resultado
Pesquisa com IA indexa o conteúdo de registros existentes na origem indexada. A indexação continua de forma programada. Você não precisa repetir esta tarefa para a origem indexada, a menos que queira reindexar seu conteúdo antes da próxima execução de indexação programada.

O que Fazer Depois
Defina as origens de pesquisa para disponibilizar o conteúdo pesquisável da origem indexada nas experiências de pesquisa do usuário. Para obter detalhes sobre como criar fontes de pesquisa, consulte Criar uma fonte de pesquisa.

Executar um índice de tabela completo ou reindexar para várias origens indexadas

Torne o conteúdo de várias origens indexadas internas pesquisável executando um índice de tabela completo. Este procedimento indexa registros existentes das tabelas de origem e todas as tabelas secundárias configuradas para indexação. Você pode reindexar manualmente o conteúdo de origens indexadas internas, repetindo essas etapas.

Antes de Iniciar
Suas origens indexadas devem estar ativas e internas (referindo-se a Now Platform tabelas). Para indexar conteúdo de origens indexadas para documentos externos, consulte Indexação e pesquisa de conteúdo externo no Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Assim que você define uma origem indexada, Pesquisa com IA começa a indexar automaticamente para refletir as mudanças nos registros na tabela de origem selecionada e em suas tabelas secundárias especificadas. Os resultados de todas as operações de criação, atualização e exclusão de registros nessas tabelas são refletidos no índice de pesquisa. Pesquisa com IA não indexa conteúdo de registros não modificados nessas tabelas até que você execute um índice de tabela completo.

Siga estas etapas para indexar conteúdo pesquisável de registros existentes em origens indexadas. Use as mesmas etapas para reindexar manualmente o conteúdo de origens indexadas que já foram indexadas.

Se uma origem indexada contiver registros não indexados, a lista Origens indexadas exibirá uma mensagem informativa e marcará a nova origem com um ícone triângulo de alerta (ícone ⚠). Uma mensagem informativa semelhante aparece no formulário de origem indexada. Certifique-se de executar um índice de tabela completo para cada origem indexada que exibe o ícone de triângulo de alerta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Selecione as origens indexadas com o conteúdo que você deseja tornar pesquisável.
   Para selecionar todas as origens indexadas na página, siga as instruções para a versão da sua lista em Executar ações em itens selecionados em uma lista .
3. No menu **Ações nas linhas selecionadas...**, selecione **Indexar todas as tabelas**.
   A página Histórico de origem indexada do último índice selecionado é exibida. Uma mensagem relata que Pesquisa com IA enfileirou uma tarefa de indexação para a origem indexada.
4. **Opcional:** Atualize a página do formulário Histórico de origem indexada para monitorar o andamento da tarefa de indexação.
   Quando a tarefa é concluída, o campo **Estado de ingestão** mostra *indexed*.
5. Para retornar à lista de origens indexadas, selecione o ícone).

Resultado

Pesquisa com IA indexa o conteúdo de registros existentes nas origens indexadas. A indexação continua de forma programada. Você não precisa repetir esta tarefa para as origens indexadas, a menos que queira reindexar o conteúdo delas antes da próxima execução de indexação programada.

O que Fazer Depois

Defina as origens de pesquisa para disponibilizar o conteúdo pesquisável de origens indexadas nas experiências de pesquisa do usuário. Para obter detalhes sobre como criar fontes de pesquisa, consulte Criar uma fonte de pesquisa.

Pesquisar fontes

Defina as fontes de pesquisa para disponibilizar seu conteúdo pesquisável em experiências de pesquisa. Escolha uma origem indexada e configure condições de filtro opcionais para limitar o conteúdo que os usuários podem pesquisar.

Pesquisar estrutura de origem

Uma origem de pesquisa inclui dois elementos:

- Uma referência a uma origem indexada. Por padrão, as consultas de pesquisa usando a origem de pesquisa podem retornar todos os registros da origem indexada referenciada. Para obter mais informações sobre origens indexadas, consulte Fontes indexadas.
- Um conjunto opcional de condições de filtro aplicadas aos registros da origem indexada. Os registros de origem indexados devem passar em todas essas condições de filtro para serem retornados como resultados de pesquisa para consultas que usam a origem de pesquisa.

Você pode definir várias fontes de pesquisa que fazem referência à mesma fonte indexada, especificando condições do filtro distintas para cada uma.

Condições do filtro

Para limitar o conjunto de registros da tabela de origem indexados que Pesquisa com IA retorna como resultados de pesquisa, você pode aplicar condições de filtro à sua origem 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.

Nota:
As condições do filtro de origem de pesquisa só podem operar em campos de registro de origem que estejam indexados. Os campos em registros referenciados não são indexados por padrão. Para usar um campo de registro referenciado em uma condição de filtro de origem de pesquisa, primeiro você deve configurar a indexação do campo na origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Habilitar indexação de campos de tabela referenciados para uma origem indexada.

Você pode usar condições de filtro estáticas e dinâmicas para filtrar registros de origem de pesquisa. Como exemplo, você pode aplicar um filtro de usuário dinâmico **[Atribuído a] [é (dinâmico)] [Me]** para fazer com que sua origem de pesquisa retorne somente resultados correspondentes aos registros da tabela de origem indexados atribuídos ao usuário de pesquisa.

As origens de pesquisa não são compatíveis com nenhuma das seguintes opções de filtro dinâmico:

- Filtros dinâmicos com scripts que usam a palavra-chave `current` ou a variável global
- Filtros dinâmicos com scripts que fazem referência a regras de negócios globais
- Filtros dinâmicos com scripts que usam inclusões de script

Para obter mais informações sobre condições de filtro, consulte Filtros . Para saber mais sobre as opções de filtro dinâmico e seus scripts associados, consulte Create a dynamic filter option .

Vincular origens de pesquisa a perfis de pesquisa

Para disponibilizar o conteúdo da sua fonte de pesquisa para os usuários, vincule-a a um ou mais perfis de pesquisa. Você pode vincular várias fontes de pesquisa a um único perfil de pesquisa.

Para obter mais informações, consulte Vincular uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa.

Exibição de fontes de pesquisa

Você pode exibir ou editar fontes de pesquisa em qualquer um dos seguintes locais:

- Para exibir todas as fontes de pesquisa definidas, navegue até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Origens de Search**.
- Para exibir fontes de pesquisa que fazem referência a uma fonte indexada específica, navegue até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**. Edite a origem indexada e selecione sua lista relacionada Mapeamentos de origem de pesquisa.
- Para exibir fontes de pesquisa vinculadas a um perfil de pesquisa específico, navegue até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**. Edite o perfil de pesquisa e selecione sua lista relacionada de Fontes de pesquisa.

Criar uma fonte de pesquisa

Disponibilize conteúdo pesquisável de uma origem indexada nas experiências de pesquisa do usuário, definindo uma origem de pesquisa.

Antes de Iniciar
Você deve ter uma origem indexada definida. Para obter mais detalhes sobre como configurar origens indexadas, consulte Criar uma origem indexada.

Função necessária: ais_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

Defina pelo menos uma origem de pesquisa para cada uma das origens indexadas. Você pode definir várias fontes de pesquisa que fazem referência à mesma fonte indexada, especificando condições do filtro distintas para cada uma.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Na lista relacionada Mapeamentos de origem de pesquisa, selecione **Novo**.
3. No formulário Fonte da pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de origem de pesquisa.
4. Selecione **Enviar**.
   A nova fonte de pesquisa aparece na lista relacionada Fontes de pesquisa.

Visualizar registros correspondentes para uma fonte de pesquisa

Exiba os registros da tabela Now Platform que correspondem à tabela de origem indexada de uma fonte de pesquisa e às condições do filtro.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Origens de Search**.
2. Abra a fonte de pesquisa para a qual você deseja visualizar os registros correspondentes.
3. No formulário Origem de pesquisa, selecione o link de **visualização** na mensagem informativa que relata o número de registros correspondentes.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de origem de pesquisa.

Resultado

A tabela Now Platform especificada na origem indexada da origem de pesquisa é exibida, com condições de filtro aplicadas para corresponder às condições da origem de pesquisa. Esta exibição filtrada mostra todos os registros que podem ser pesquisados por meio da fonte de pesquisa.

Nota:
A visualização usa as condições salvas da origem da pesquisa. Se você alterar as condições de uma fonte de pesquisa, a visualização não refletirá as mudanças até que você as salve.

Perfis de pesquisa

Pesquisa com IA armazena configurações de experiência de pesquisa em perfis de pesquisa. Defina um perfil de pesquisa para cada experiência de pesquisa exclusiva que você deseja oferecer aos usuários em uma aplicação Now Platform. Crie e preencha dicionários de sinônimos e de palavras irrelevantes. Defina as configurações do dicionário de manipulação de erros de digitação. Defina os resultados do Genius e as regras de melhoria de resultados.

A tabela a seguir descreve as configurações de experiência de pesquisa que você pode definir em um perfil 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.

Pesquisar configurações de perfil

Configuração	Descrição
Pesquisar fontes	Vincule uma ou mais fontes de pesquisa a um perfil de pesquisa. As fontes de pesquisa fornecem aos administradores controle preciso sobre o conteúdo pesquisável disponível para os usuários.
Sinônimos	Defina dicionários específicos de idioma de termos que Pesquisa com IA trata como equivalente em consultas de pesquisa. Os sinônimos melhoram a recuperação da pesquisa e fornecem uma experiência de pesquisa mais natural para os usuários.
Palavras irrelevantes	Defina dicionários específicos de idioma de termos comuns para Pesquisa com IA remover das consultas de pesquisa. As palavras irrelevantes melhoram a precisão da pesquisa e a relevância do resultado, descartando correspondências irrelevantes.
Manipulação de erros de digitação	Defina as configurações para derivação de termos de correção automática do conteúdo indexado da origem de pesquisa. Pesquisa com IA substitui termos de consulta de pesquisa com erros ortográficos por termos de correção automática.
Resultados do Genius	Analise a intenção de consulta de pesquisa e exiba as melhores respostas como cartões de resposta do Genius Result. Os resultados do Genius permitem que os usuários atuem diretamente nos resultados da pesquisa.
Regras de melhoria de resultado	Defina regras com gatilhos configuráveis para modificar os resultados da pesquisa para consultas de pesquisa específicas. As regras de melhoria de resultado permitem que os administradores impulsionem, bloqueiem ou promovam

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar configurações de perfil

Configuração	Descrição
	registros em um conjunto de resultados de consulta de pesquisa.

Publicando configurações de perfil de pesquisa

Para ativar as configurações de um perfil de pesquisa nas consultas de pesquisa, você deve publicar o perfil. A publicação propaga as configurações a seguir para pesquisar configurações da aplicação que fazem referência ao perfil de pesquisa.

- O conjunto de dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes vinculados ao perfil de pesquisa
- Configurações, termos bloqueados e termos de correção automática derivados para dicionários de manipulação de erros de digitação vinculados ao perfil de pesquisa
- Regras de melhoria de resultados e ações definidas no perfil de pesquisa

Um perfil de pesquisa pode ter um destes estados:

- **Novo**: o perfil de pesquisa nunca foi publicado.
- **Rascunho**: o perfil de pesquisa é salvo com mudanças não publicadas.
- **Publicado**: o perfil de pesquisa é salvo com todas as mudanças publicadas.

No **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa** Na lista, os perfis de pesquisa com o estado *New* exibem um ícone de triângulo de alerta (ícone de ⚠). Uma mensagem informativa notifica você para publicar esses perfis de pesquisa.

Criar um perfil de pesquisa

Crie um novo perfil de pesquisa para armazenar configurações de experiência de pesquisa para uma aplicação de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Perfil de pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de perfil de pesquisa.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado

O novo perfil de pesquisa aparece na lista Pesquisa com IA Perfis de pesquisa com **o Estado** definido como *New*. Uma mensagem informativa e um ícone de triângulo de alerta (ícone de ⚠) indicam que o novo perfil de pesquisa nunca foi 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.

O que Fazer Depois

Para tornar o conteúdo pesquisável usando seu novo perfil de pesquisa, vincule uma ou mais fontes de pesquisa a ele. Para obter instruções sobre como vincular fontes de pesquisa, consulte Vincular uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa.

Seu novo perfil de pesquisa inclui exemplos de dicionários de sinônimos e de palavras irrelevantes e um dicionário padrão para manipulação de erros de digitação. Para obter mais detalhes sobre como configurar e preencher esses dicionários, consulte Sinônimos, Palavras irrelevantese Manipulação de erros de digitação.

Vincular uma origem de pesquisa a um perfil de pesquisa

Vincule origens de pesquisa a um perfil de pesquisa para especificar o conteúdo que os usuários podem pesquisar por meio desse perfil.

Antes de Iniciar

Você já deve ter criado pelo menos uma origem de pesquisa. Para obter instruções sobre como criar fontes de pesquisa, consulte Criar uma fonte de pesquisa.

Função necessária: ais_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a origem de pesquisa.
3. Na lista relacionada Origens de pesquisa, selecione **Vincular existente**.
4. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de origem de pesquisa, preencha o campo **Origem de pesquisa** com o nome da origem de pesquisa que você deseja vincular ao perfil de pesquisa.
   Você pode inserir ou pesquisar o nome da fonte de pesquisa. Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de origem de pesquisa.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

A nova fonte de pesquisa aparece na lista relacionada Fontes de pesquisa. Os resultados da consulta de pesquisa refletem imediatamente as mudanças no conjunto de registros pesquisáveis por meio do perfil de pesquisa.

O que Fazer Depois

As listas de termos de correção automática derivadas do dicionário de manipulação de erros de digitação do perfil de pesquisa não são atualizadas automaticamente para refletir as mudanças no conjunto de registros pesquisáveis. Para atualizar essas listas de termos de correção automática, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Publicar um perfil de pesquisa

Publique um perfil de pesquisa para que as mudanças pendentes em suas configurações tenham efeito em aplicações de pesquisa vinculadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para ativar as configurações de um perfil de pesquisa nas consultas de pesquisa, você deve publicar o perfil. A publicação propaga as configurações a seguir para pesquisar configurações da aplicação que fazem referência ao perfil 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.

- O conjunto de dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes vinculados ao perfil de pesquisa
- Configurações, termos bloqueados e termos de correção automática derivados para dicionários de manipulação de erros de digitação vinculados ao perfil de pesquisa
- Regras de melhoria de resultados e ações definidas no perfil de pesquisa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.

   Nota:

   Os perfis de pesquisa com o estado *New* exibem um ícone de triângulo de alerta (ícone de ⚠). Uma mensagem informativa notifica você para publicar esses perfis de pesquisa.

2. Abra o perfil de pesquisa que você deseja publicar.
3. Selecione **Publicar**.

Resultado

O perfil de pesquisa aparece na lista Pesquisa com IA Perfis de pesquisa com **Estado** definido como *Published*.

Sinônimos

Os sinônimos expandem as consultas de pesquisa para incluir termos adicionais com significado ou uso equivalente. Melhore a recuperação da pesquisa configurando dicionários de sinônimos e definindo sinônimos.

Para definir sinônimos, modifique o dicionário de sinônimos padrão de um perfil de pesquisa ou crie um novo dicionário de sinônimos vinculado a um ou mais perfis de pesquisa. Crie e publique sinônimos para cada dicionário. Publique o dicionário para que os sinônimos tenham efeito nas pesquisas que usam perfis de pesquisa vinculados.

Você pode excluir dicionários de sinônimos que não estejam vinculados a nenhum perfil de pesquisa.

Uso de sinônimos na pesquisa

Quando uma consulta de pesquisa inclui um termo definido em um sinônimo, Pesquisa com IA expande a pesquisa para incluir todos os termos equivalentes definidos no sinônimo.

Por exemplo, um sinônimo pode expandir o termo de consulta de pesquisa férias para férias OU feriado OU férias. A consulta expandida retorna registros que contêm qualquer um dos três termos equivalentes.

Condições para qualificação de sinônimo

Para se qualificar para expandir os termos de uma consulta de pesquisa, um sinônimo deve atender às seguintes condições:

- Ele deve estar ativo.
- O dicionário de sinônimos que o inclui deve ser publicado.
- Seu comprimento não excede o limite de duração do termo do dicionário.

O sistema localiza sinônimos qualificados em dicionários de sinônimos 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.

Condição	Resultado
O perfil de pesquisa especificado para a consulta de pesquisa é vinculado a um dicionário de sinônimos publicado para o idioma da consulta de pesquisa.	O sistema considera somente sinônimos do dicionário de sinônimos vinculado. Como exemplo, suponha que o perfil de pesquisa de uma aplicação de pesquisa seja vinculado a um dicionário de sinônimos francês. Quando um usuário pesquisa em francês nesta aplicação, somente os sinônimos do dicionário de sinônimos francês vinculado são qualificados para expandir os termos da consulta de pesquisa.
O perfil de pesquisa especificado para a consulta de pesquisa não está vinculado a um dicionário de sinônimos publicado para o idioma da consulta de pesquisa.	O sistema considera somente sinônimos do dicionário de sinônimos padrão (inglês). Como exemplo, suponha que o perfil de pesquisa de uma aplicação de pesquisa não tenha um dicionário de sinônimos em espanhol vinculado. Quando um usuário pesquisa em espanhol nesta aplicação, somente os sinônimos do dicionário de sinônimos padrão (inglês) são qualificados para expandir os termos da consulta de pesquisa.

Para obter mais detalhes sobre o suporte de idioma em dicionários de sinônimos, consulte Dependência de idioma.

Termos de sinônimos e cargas

Cada sinônimo inclui dois ou mais termos equivalentes, definidos em dois campos. O campo **Termo** contém um termo designado como rótulo do sinônimo. O campo **Carga** contém os termos equivalentes restantes, formatados como uma matriz JSON.

A expansão do termo sinônimo é bidirecional. Pesquisa com IA trata todos os termos definidos nos campos **Termo** e **Carga** como equivalentes, conforme ilustrado na tabela a seguir.

Caso de uso	Comportamento da expansão de sinônimo
O termo de consulta de pesquisa corresponde ao termo de um campo **Termo** de sinônimo	Pesquisa com IA expande o termo de consulta de pesquisa para corresponder a todos os termos equivalentes do campo **Carga**.
O termo de consulta de pesquisa corresponde a um termo do campo **Carga**	Pesquisa com IA expande o termo da consulta de pesquisa para corresponder ao termo do campo **Termo** e a todos os termos equivalentes restantes do campo **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.

Limite de duração do termo do dicionário

Por padrão, Pesquisa com IA ignora termos de sinônimo que excedem 256 caracteres de comprimento. Você pode substituir esse limite padrão adicionando a propriedade do sistema *query.maxDictionaryTermLength*. O valor inteiro desta propriedade do sistema indica o tamanho máximo permitido para palavras irrelevantes e termos do dicionário de sinônimos.

Para obter informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

Aviso:
Tenha cuidado ao aumentar o limite de duração do termo do dicionário além do valor padrão. O processamento de termos longos do dicionário aumenta o uso de memória de Pesquisa com IAe, em alguns casos, as consultas de pesquisa podem falhar com erros de falta de memória.

Frases com várias palavras

Um termo sinônimo pode incluir uma única palavra ou uma frase de várias palavras. Pesquisa com IA expande frases de várias palavras quando os termos da consulta de pesquisa correspondem exatamente à ordem e à proximidade das palavras expressas na definição de sinônimo. Se um usuário pesquisar com essas palavras em uma organização diferente, não ocorrerá nenhuma expansão.

Por exemplo, a tabela a seguir descreve o comportamento de expansão Pesquisa com IA para um sinônimo que inclui a palavra única 401k e a conta de aposentadoriada frase de várias palavras .

Termos de consulta de pesquisa	Comportamento da expansão de sinônimo
401 mil	Pesquisa com IA expande a consulta de pesquisa para corresponder a 401k ou à conta de aposentadoria.
conta de aposentadoria	Pesquisa com IA expande a consulta de pesquisa para corresponder a 401k ou à conta de aposentadoria.
banco da conta de aposentadoria	Pesquisa com IA expande a consulta de pesquisa para corresponder a 401k ou à conta de aposentadoria, além do banco.
desativação de conta	Pesquisa com IA não expande os termos da consulta de pesquisa.
conta bancária para aposentadoria	Pesquisa com IA não expande os termos da consulta de pesquisa.

Quando os termos de consulta de pesquisa correspondem a um sinônimo de vários termos, Pesquisa com IA trata esses termos como uma frase entre aspas. Por exemplo, se você definir 401k e conta de aposentadoria como sinônimos e um usuário pesquisar os termos não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

citados conta de aposentadoria, Pesquisa com IA retornará resultados que correspondem à frase entre aspas "conta de aposentadoria".

Sensibilidade a maiúsculas e minúsculas

Por padrão, a expansão de sinônimo ignora maiúsculas e minúsculas ao comparar sinônimos com termos de consulta de pesquisa. Você pode habilitar a diferenciação de maiúsculas e minúsculas para um dicionário de sinônimos. Esta opção afeta todos os sinônimos definidos no dicionário.

Quando a diferenciação entre maiúsculas e minúsculas está habilitada, os sinônimos no dicionário correspondem somente aos termos ou frases da consulta de pesquisa que incluem a mesma combinação de letras maiúsculas e minúsculas.

Por exemplo, se você definir um sinônimo incluindo a palavra CASE e a frase Engenharia de software assistida por computador, Pesquisa com IA expande as pesquisas por CASO, mas não pesquisa por caso.

Sensibilidade à pontuação

Por padrão, a expansão de sinônimo ignora a pontuação ao comparar sinônimos com termos de consulta de pesquisa. Você pode habilitar a sensibilidade à pontuação para um dicionário de sinônimos. Esta opção afeta todos os sinônimos definidos no dicionário.

Quando a sensibilidade à pontuação está habilitada, os sinônimos no dicionário correspondem somente aos termos ou frases da consulta de pesquisa que incluem a mesma pontuação.

Por exemplo, suponha que você defina um sinônimo igualando EstadosUnidos a Estados Unidos da América e outro sinônimo igualando EUAaEstados Unidos da América. Sem a sensibilidade à pontuação habilitada, uma pesquisa para os EUA se expande para corresponder à Universidad da Austrália do Sul e aos Estados Unidos da América. Quando a sensibilidade à pontuação está habilitada, a mesma pesquisa se expande somente para corresponder aos Estados Unidos da América.

Dependência de idioma

A expansão de sinônimo depende do idioma. Você especifica um idioma para cada dicionário de sinônimos e esse idioma se aplica a todos os sinônimos definidos no dicionário. Sinônimos de dicionários com o mesmo idioma da consulta de pesquisa estão qualificados para expansão.

Nota:
Se o perfil de pesquisa especificado para uma consulta de pesquisa não tiver nenhum dicionário de sinônimos vinculado para o idioma da consulta de pesquisa, Pesquisa com IA usará o dicionário de sinônimos padrão (inglês) como fallback.

Pesquisa com IA O oferece suporte a dicionários de sinônimos para todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre sinônimos e outros recursos 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.

Recurso	Interação com sinônimos
Resultados do Genius	Termos de expansão de sinônimos não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo. Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA expande os sinônimos na consulta.
Normalização de lema e Unicode	Se um termo de consulta de pesquisa for definido como sinônimo, Pesquisa com IA não o normalizará.
Regras de melhoria de resultado	Por padrão, um termo de expansão de sinônimo pode ativar uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra. Você pode impedir que termos de expansão de sinônimos ativem uma regra com um gatilho de consulta desmarcando a opção **Expandir sinônimos para condições de consulta** que aparece quando você define o gatilho de consulta.
Palavras irrelevantes	Se uma definição de sinônimo incluir um termo definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA reterá esse termo ao verificar se o sinônimo expande uma consulta de pesquisa. Por exemplo, suponha que você defina `como` e um `como` palavras irrelevantes e `SAAS↔software como um serviço` como um sinônimo. • Se você pesquisar `saas`, Pesquisa com IA manterá os termos `as` e `a` na expansão do sinônimo. Dessa forma, a consulta de pesquisa corresponderá aos seguintes registros: ◦ registros que contêm o termo de consulta de pesquisa original `saas` ◦ registros que contêm a frase de expansão de sinônimo `software como um serviço (software as a service)` • Se você pesquisar `software as a service`, Pesquisa com IA reterá os termos de pesquisa `as` e `a` ao verificar se há expansões de sinônimos. Dessa forma, a consulta de pesquisa corresponderá aos seguintes 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.

Recurso	Interação com sinônimos
	○ registros que contêm a frase software as a service ○ registros que contêm o termo de expansão de sinônimo saas
Manipulação de erros de digitação	Se um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico for definido como sinônimo, Pesquisa com IA expandirá esse sinônimo sem corrigi-lo automaticamente.

Publicando dicionários de sinônimos

A publicação de um dicionário de sinônimos faz com que suas configurações e sinônimos ativos tenham efeito em todos os perfis de pesquisa vinculados.

A publicação de um perfil de pesquisa atualiza os links do dicionário de sinônimos do perfil, mas não atualiza as configurações do dicionário ou os sinônimos ativos em Pesquisa com IA.

Criar um dicionário de sinônimos vinculado a um perfil de pesquisa

Defina um novo dicionário de sinônimos e vincule-o a um perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para fazer com que um dicionário de sinônimos afete o comportamento da pesquisa, você deve vinculá-lo a um perfil de pesquisa, no momento da criação ou posteriormente. Para saber mais sobre como vincular um dicionário salvo a um perfil de pesquisa, consulte Vincular um dicionário de sinônimos a um perfil de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular o novo dicionário de sinônimos.
3. Na lista relacionada Sinônimos, selecione **Criar e vincular**.
4. No formulário Dicionário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Dicionário e Pesquisa com IA Formulários de dicionário.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O novo dicionário de sinônimos aparece na lista relacionada Sinônimos.

O que Fazer Depois
Para que as configurações do dicionário de sinônimos novas ou atualizadas tenham efeito, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Criar sinônimos

Defina os termos a serem tratados como equivalentes nas consultas 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.

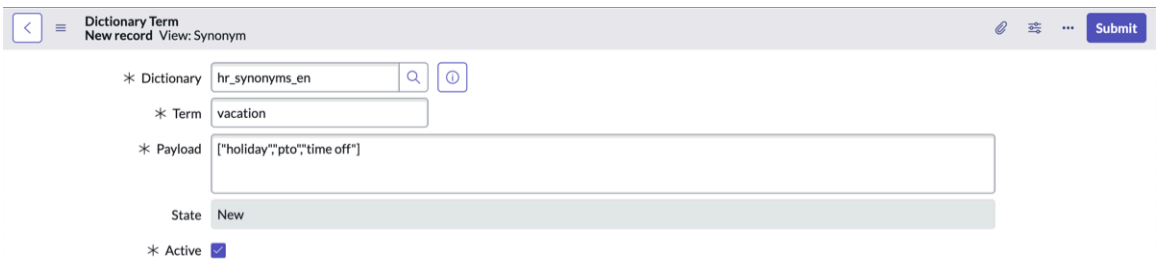
Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você já deve ter criado um dicionário de sinônimos. Para obter informações sobre como criar dicionários de sinônimos, consulte Criar um dicionário de sinônimos vinculado a um perfil de pesquisa.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Mecanismo** > **Dicionários**.
2. Abra o dicionário de sinônimos ao qual você deseja adicionar o novo sinônimo.
3. Na lista relacionada Pesquisa com IA Termos do Dicionário, selecione **Novo**.
4. No formulário Dicionário de termos, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de termos do dicionário.
5. Selecione **Enviar**.
   O novo sinônimo aparece na lista relacionada Pesquisa com IA Termos do Dicionário.
6. **Opcional:** Repita as etapas anteriores para cada sinônimo adicional que você deseja criar.
7. Escolha uma das ações a seguir.
   - Para salvar o dicionário modificado e atualizar seus sinônimos ativos em todos os perfis de pesquisa vinculados, selecione **Publicar**.
   - Para salvar o dicionário modificado sem atualizar seus sinônimos ativos em todos os perfis de pesquisa vinculados, selecione **Atualizar**.

Example: Definir um sinônimo com palavras e frases equivalentes

Este exemplo mostra um sinônimo que define `férias`, `feriado`, descanso `remuneradoe` a frase `folga` como equivalente.



Clonar um dicionário de sinônimos
Crie uma cópia de um dicionário de sinônimos existente.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A clonagem de um dicionário de sinônimos copia as configurações do dicionário de origem e todos os seus termos de sinônimo definidos. Este processo pode poupar tempo quando você precisa de vários dicionários de sinônimos que tenham muitos termos de sinônimos em comum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Dicionários**.
2. Expanda o grupo de registros Sinônimo, se necessário, e edite o dicionário de sinônimos que deseja clonar.
3. Selecione **Clonar**.
4. Na caixa de diálogo Definir rótulo do dicionário, insira um rótulo para o novo dicionário de sinônimos no campo **Rótulo do dicionário clonado** e selecione **OK**.

Resultado

O novo formulário de dicionário de sinônimos é aberto. Todos os termos de sinônimo definidos no dicionário de origem aparecem na lista relacionada Pesquisa com IA Termos do dicionário.

Vincular um dicionário de sinônimos a um perfil de pesquisa

Vincule um dicionário de sinônimos existente a um ou mais perfis de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode vincular um único dicionário de sinônimos a vários perfis de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular o dicionário de sinônimos.
3. Na lista relacionada Sinônimos, selecione **Vincular existente**.
4. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de dicionário, siga estas etapas.
   a. Selecione o ícone de pesquisa de referência (ícone de) para o campo **Dicionário**.
   b. Selecione o dicionário de sinônimos que você deseja vincular ao perfil de pesquisa.
   c. Selecione **Enviar**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil de pesquisa - Formulário de mapeamento de dicionário.

Resultado

O dicionário de sinônimos selecionado aparece na lista relacionada Sinônimos do perfil de pesquisa.

O que Fazer Depois

Para que a nova vinculação do dicionário de sinônimos tenha efeito, publique o perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Desvincular um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa

Remova um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_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

Desvincular um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa não exclui o dicionário. Para excluir um dicionário de sinônimos, primeiro você deve desvinculá-lo de todos os perfis de pesquisa. Para obter as etapas para excluir um dicionário de sinônimos, consulte Excluir um dicionário de sinônimos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa do qual você deseja desvincular o dicionário de sinônimos.
3. Na lista relacionada Sinônimos, selecione a opção do dicionário de sinônimos que você deseja desvincular do perfil de pesquisa.
4. Selecione **Desvincular selecionados**.

Resultado

O dicionário de sinônimos selecionado desaparece da lista relacionada Sinônimos do perfil de pesquisa.

O que Fazer Depois

Para que a mudança na vinculação do dicionário de sinônimos tenha efeito, publique o perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Excluir um dicionário de sinônimos

Remova um dicionário de sinônimos que não esteja vinculado a nenhum perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Dicionários**.
   A lista Dicionários Pesquisa com IA aparece com uma condição de filtro **[Tipo] [!=] [Verificação ortográfica]** aplicada e os registros agrupados por tipo de dicionário.
2. Expanda o grupo de registros Sinônimo, se necessário, e edite o dicionário de sinônimos que deseja excluir.
3. Selecione **Excluir**.

> **Nota:**
> Se o dicionário de sinônimos ainda estiver vinculado a algum perfil de pesquisa, a exclusão falhará e uma mensagem de erro listará os perfis vinculados. Desvincule o dicionário desses perfis de pesquisa e repita as etapas anteriores. Para obter detalhes sobre como desvincular um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa, consulte Desvincular um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa.

Resultado

O dicionário de sinônimos selecionado desaparece da lista Pesquisa com IA Dicionários.

Palavras irrelevantes

As palavras irrelevantes removem os termos de consulta de pesquisa que não produzem resultados significativos. Melhore a precisão e a relevância da pesquisa configurando dicionários de palavras irrelevantes e definindo palavras irrelevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Palavras irrelevantes são termos comuns que aparecem em uma grande proporção de registros indexados. Exemplos desses termos podem incluir artigos, conjunções, pronomes pessoais e preposições. Ao definir esses termos como palavras irrelevantes, você pode melhorar a precisão da pesquisa e a relevância do resultado para os usuários.

Você pode definir palavras irrelevantes no dicionário de palavras irrelevantes padrão para um perfil de pesquisa ou criar seus próprios dicionários de palavras irrelevantes vinculados a perfis de pesquisa. Crie e publique palavras irrelevantes para cada dicionário. Publique o dicionário para que suas palavras irrelevantes tenham efeito para pesquisas que usam perfis de pesquisa vinculados.

Você pode excluir dicionários de palavras irrelevantes que não estejam vinculados a nenhum perfil de pesquisa.

Interromper o uso de palavra na pesquisa

Quando uma consulta de pesquisa inclui um termo definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA remove o termo da consulta de pesquisa.

Por exemplo, uma palavra irrelevante pode remover o termo meu de uma consulta de pesquisa para atualizar meu laptop. Esta consulta de pesquisa modificada corresponde somente a registros que contêm os termos mais relevantes upgrade e laptop.

Condições para qualificação de palavra irrelevante

Para se qualificar para remoção dos termos de uma consulta de pesquisa, uma palavra irrelevante deve atender às seguintes condições:

- Ele deve estar ativo.
- O dicionário de palavras irrelevantes que o inclui deve ser publicado.
- Seu comprimento não excede o limite de duração do termo do dicionário.

O sistema localiza palavras irrelevantes qualificadas em dicionários de palavras irrelevantes da seguinte forma:

Condição	Resultado
O perfil de pesquisa especificado para a consulta de pesquisa é vinculado a um dicionário de palavras irrelevantes publicado para o idioma da consulta de pesquisa.	O sistema considera somente palavras irrelevantes do dicionário de palavras irrelevantes vinculado. Como exemplo, suponha que o perfil de pesquisa de uma aplicação de pesquisa seja vinculado a um dicionário de palavras irrelevantes em francês. Quando um usuário pesquisa em francês nesta aplicação, somente as palavras irrelevantes do dicionário de palavras irrelevantes em francês vinculado são qualificadas para remoção dos termos de consulta de pesquisa.
O perfil de pesquisa especificado para a consulta de pesquisa não está vinculado a um dicionário de palavras irrelevantes publicado para o idioma da consulta de pesquisa.	O sistema considera somente palavras irrelevantes do dicionário de palavras irrelevantes padrão (inglês).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condição	Resultado
	Como exemplo, suponha que o perfil de pesquisa de uma aplicação de pesquisa não tenha um dicionário de palavras irrelevantes em espanhol vinculado. Quando um usuário pesquisa em espanhol nesta aplicação, somente as palavras irrelevantes do dicionário de palavras irrelevantes padrão (inglês) estão qualificadas para remoção dos termos de consulta de pesquisa.

Para obter mais detalhes sobre o suporte de idioma em dicionários de palavras irrelevantes, consulte Dependência de idioma.

Limite de duração do termo do dicionário

Por padrão, Pesquisa com IA ignora termos de palavra irrelevantes que excedem 256 caracteres. Você pode substituir esse limite padrão adicionando a propriedade do sistema `query.maxDictionaryTermLength`. O valor inteiro desta propriedade do sistema indica o tamanho máximo permitido para palavras irrelevantes e termos do dicionário de sinônimos.

Para obter informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

Aviso:
Tenha cuidado ao aumentar o limite de duração do termo do dicionário além do valor padrão. O processamento de termos longos do dicionário aumenta o uso de memória de Pesquisa com IAe, em alguns casos, as consultas de pesquisa podem falhar com erros de falta de memória.

Frases com várias palavras

Uma palavra irrelevante pode incluir uma única palavra ou uma frase de várias palavras. Pesquisa com IA remove frases de várias palavras da consulta de pesquisa quando os termos da consulta correspondem exatamente à ordem e à proximidade das palavras na definição da palavra irrelevante. Se um usuário pesquisar com essas palavras em uma organização diferente, não ocorrerá nenhuma remoção de termo.

Por exemplo, a tabela a seguir descreve o comportamento de remoção de palavra irrelevante Pesquisa com IA para uma palavra irrelevante que inclui a conta de desativaçãode frase de várias palavras .

Termos de consulta de pesquisa	Comportamento de remoção da palavra de parada
minha conta de aposentadoria	Pesquisa com IA remove os termos conta de aposentadoria da consulta de pesquisa.
minha conta de aposentadoria bancária	Pesquisa com IA remove os termos conta de aposentadoria da consulta de pesquisa.
desativação da minha conta	Pesquisa com IA não remove nenhum termo da consulta 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.

Termos de consulta de pesquisa	Comportamento de remoção da palavra de parada
minha conta bancária de aposentadoria	Pesquisa com IA não remove nenhum termo da consulta de pesquisa.

Sensibilidade a maiúsculas e minúsculas

Por padrão, Pesquisa com IA ignora maiúsculas e minúsculas ao comparar palavras irrelevantes com termos de consulta de pesquisa. Você pode habilitar a diferenciação de maiúsculas e minúsculas para um dicionário de palavras irrelevantes. Esta opção afeta todas as palavras irrelevantes definidas no dicionário.

Quando a diferenciação entre maiúsculas e minúsculas está habilitada, as palavras irrelevantes no dicionário correspondem somente aos termos ou frases da consulta de pesquisa que incluem a mesma combinação de letras maiúsculas e minúsculas.

Por exemplo, se você definir uma palavra irrelevante de RAID em um dicionário com a diferenciação de maiúsculas e minúsculas habilitada, Pesquisa com IA ignorará o termo de consulta de pesquisa RAID, mas tratará o termo de consulta de pesquisa Raid normalmente.

Sensibilidade à pontuação

Por padrão, Pesquisa com IA ignora a pontuação ao comparar palavras irrelevantes com termos de consulta de pesquisa. Você pode habilitar a sensibilidade à pontuação para um dicionário de palavras irrelevantes. Esta opção afeta todas as palavras irrelevantes definidas no dicionário.

Quando a sensibilidade à pontuação está habilitada, as palavras irrelevantes no dicionário correspondem somente aos termos ou frases da consulta de pesquisa que incluem a mesma pontuação.

Por exemplo, se você definir uma palavra irrelevante em um dicionário com a sensibilidade à pontuação habilitada, Pesquisa com IA removerá a metade do termo de consulta de pesquisa, mas não removerá a metadedo termo de consulta de pesquisa.

Dependência de idioma

A remoção da palavra irrelevante depende do idioma. Você especifica um idioma para cada dicionário de palavras irrelevantes e esse idioma se aplica a todas as palavras irrelevantes definidas no dicionário. Palavras irrelevantes de dicionários com o mesmo idioma da consulta de pesquisa estão qualificadas para remoção.

Nota:
Se o perfil de pesquisa especificado para uma consulta de pesquisa não tiver nenhum dicionário de palavras irrelevantes vinculado para o idioma da consulta de pesquisa, Pesquisa com IA usará o dicionário de palavras irrelevantes padrão (inglês) como fallback.

Pesquisa com IA O oferece suporte a dicionários de palavras irrelevantes para todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma.

Você só pode vincular um dicionário de palavras irrelevantes por idioma a um determinado perfil 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.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre palavras irrelevantes e outros recursos de pesquisa.

Recurso	Interação com palavras irrelevantes
Resultados do Genius	Se um termo de consulta de pesquisa que corresponde a um gatilho de termo de configuração de resultado do Genius for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA avaliará o gatilho antes de remover a palavra irrelevante da consulta de pesquisa. Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA ignora as palavras irrelevantes na consulta.
Normalização de lema e Unicode	Se um termo de consulta de pesquisa for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA removerá esse termo sem normalizá-lo.
Regras de melhoria de resultado	Se um termo de consulta de pesquisa que corresponde a um gatilho de consulta de uma regra de melhoria de resultado for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA avalia o gatilho da regra antes de remover a palavra irrelevante da consulta de pesquisa.

Sinônimos	Se uma definição de sinônimo incluir um termo definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA reterá esse termo ao verificar se o sinônimo expande uma consulta de pesquisa.
	
	Por exemplo, suponha que você defina como e um como palavras irrelevantes e SAAS↔software como um serviço como um sinônimo.
	
	• Se você pesquisar saas, Pesquisa com IA manterá os termos as e a na expansão do sinônimo. Dessa forma, a consulta de pesquisa corresponderá aos seguintes registros:
	  ○ registros que contêm o termo de consulta de pesquisa original saas
	  ○ registros que contêm a frase de expansão de sinônimo software como um serviço (software as a service)
	• Se você pesquisar software as a service, Pesquisa com IA reterá os termos de pesquisa as e a ao verificar se há

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Interação com palavras irrelevantes
	expansões de sinônimos. Dessa forma, a consulta de pesquisa corresponderá aos seguintes registros: ○ registros que contêm a frase software as a service ○ registros que contêm o termo de expansão de sinônimo saas
Manipulação de erros de digitação	Se um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA corrigirá automaticamente o termo em vez de removê-lo. Pesquisa com IA ignora termos definidos como palavras irrelevantes ao determinar uma correção automática para um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico. Por exemplo, se você definir e-mail como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA não oferecerá e-mail como uma correção automática ao pesquisar e-mail.
Operadores curinga	Ao expandir os termos de pesquisa que contêm os operadores curinga % ou *, o Pesquisa com IA ignora termos definidos como palavras irrelevantes. Por exemplo, suponha que você defina se e seu como palavras irrelevantes. Pesquisar por * não expandirá para corresponder a a ou seu, mas ainda corresponderá a palavras que não sejam irrelevantes, como lá e estes.

Publicando dicionários de palavras irrelevantes

A publicação de um dicionário de palavras irrelevantes faz com que suas configurações e palavras irrelevantes ativas tenham efeito em todos os perfis de pesquisa vinculados.

A publicação de um perfil de pesquisa atualiza os links do dicionário de palavras irrelevantes do perfil, mas não atualiza as configurações do dicionário ou as palavras irrelevantes ativas em Pesquisa com IA.

Criar um dicionário de palavras irrelevantes vinculado a um perfil de pesquisa

Defina um novo dicionário de palavras irrelevantes e vincule-o a um perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para fazer com que um dicionário de palavras irrelevantes afete o comportamento da pesquisa, você deve vinculá-lo a um perfil de pesquisa, no momento da criação ou posteriormente. Você só pode vincular um dicionário de palavras irrelevantes por idioma a um determinado perfil de pesquisa. Para saber mais sobre como vincular um dicionário de palavras irrelevantes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

salvo a um perfil de pesquisa, consulte Vincular um dicionário de palavras irrelevantes a um perfil de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular o novo dicionário de palavras irrelevantes.
3. Na lista relacionada Palavras irrelevantes, selecione **Criar e vincular**.
4. No formulário Dicionário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Dicionário e Pesquisa com IA Formulários de dicionário.
5. Para salvar o novo dicionário de palavras irrelevantes e vinculá-lo ao perfil de pesquisa especificado, selecione **Enviar.**

Resultado

O novo dicionário de palavras irrelevantes aparece na lista relacionada Palavras irrelevantes.

O que Fazer Depois

Para que as configurações novas ou atualizadas do dicionário de palavras irrelevantes tenham efeito, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Criar palavras irrelevantes

Defina os termos a serem removidos das consultas de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você já deve ter criado um dicionário de palavras irrelevantes. Para obter informações sobre como criar dicionários de palavras irrelevantes, consulte Criar um dicionário de palavras irrelevantes vinculado a um perfil de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Mecanismo** > **Dicionários**.
2. Abra o dicionário de palavras irrelevantes ao qual você deseja adicionar a nova palavra irrelevante.
3. Na lista relacionada Pesquisa com IA Termos do Dicionário, selecione **Novo**.
4. No formulário Dicionário de termos, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de termos do dicionário.
5. Selecione **Enviar**.
   A nova palavra irrelevante aparece na lista relacionada Pesquisa com IA Termos do dicionário.
6. **Opcional:** Repita as etapas anteriores para cada palavra irrelevante adicional que você deseja criar.
7. Escolha uma das ações a seguir.
   - Para salvar o dicionário modificado e atualizar suas palavras irrelevantes ativas em todos os perfis de pesquisa vinculados, selecione **Publicar**.
   - Para salvar o dicionário modificado sem atualizar suas palavras irrelevantes ativas em todos os perfis de pesquisa vinculados, 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.

Clonar um dicionário de palavras irrelevantes

Crie uma cópia de um dicionário de palavras irrelevantes existente.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A clonagem de um dicionário de palavras irrelevantes copia as configurações do dicionário de origem e todos os termos de palavras irrelevantes definidos. Este processo pode economizar tempo quando você precisa de vários dicionários de palavras irrelevantes que tenham muitos termos de palavras irrelevantes em comum.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Dicionários**.
2. Expanda o grupo de registros de palavras irrelevantes, se necessário, e edite o dicionário de palavras irrelevantes que você deseja clonar.
3. Selecione **Clonar**.
4. Na caixa de diálogo Definir rótulo do dicionário, insira um rótulo para o novo dicionário de palavras irrelevantes no campo **Rótulo do dicionário clonado** e selecione **OK**.

Resultado
O novo formulário de dicionário de palavras irrelevantes é aberto. Todos os termos de palavras irrelevantes definidos no dicionário de origem aparecem na lista relacionada Pesquisa com IA Termos do dicionário.

Vincular um dicionário de palavras irrelevantes a um perfil de pesquisa

Vincule um dicionário de palavras irrelevantes existente a um ou mais perfis de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode vincular um único dicionário de palavras irrelevantes a vários perfis de pesquisa. Você só pode vincular um dicionário de palavras irrelevantes por idioma a um determinado perfil de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular o dicionário de palavras irrelevantes.
3. Na lista relacionada Palavras irrelevantes, selecione **Vincular existente**.
4. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de dicionário, siga estas etapas.
   a. Selecione o ícone de pesquisa de referência (ícone de) para o campo **Dicionário**.
   b. Selecione o dicionário de palavras irrelevantes que você deseja vincular ao perfil de pesquisa.
   c. Selecione **Enviar**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil de pesquisa - Formulário de mapeamento de dicionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O dicionário de palavras irrelevantes selecionado aparece na lista relacionada Palavras irrelevantes do perfil de pesquisa.

O que Fazer Depois
Para que a nova vinculação do dicionário de palavras irrelevantes tenha efeito, publique o perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Desvincular um dicionário de palavras irrelevantes de um perfil de pesquisa

Remova um dicionário de palavras irrelevantes que não esteja vinculado a nenhum perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Desvincular um dicionário de palavras irrelevantes de um perfil de pesquisa não exclui o dicionário. Para excluir um dicionário de palavras irrelevantes, primeiro você deve desvinculá-lo de todos os perfis de pesquisa. Para obter as etapas para excluir um dicionário de palavras irrelevantes, consulte Excluir um dicionário de palavras irrelevantes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa do qual você deseja desvincular o dicionário de palavras irrelevantes.
3. Na lista relacionada Palavras irrelevantes, selecione a opção do dicionário de palavras irrelevantes que você deseja desvincular do perfil de pesquisa.
4. Selecione **Desvincular selecionados**.

Resultado
O dicionário de palavras irrelevantes selecionado desaparece da lista relacionada Palavras irrelevantes do perfil de pesquisa.

O que Fazer Depois
Para que a mudança na vinculação do dicionário de palavras irrelevantes tenha efeito, publique o perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Excluir um dicionário de palavras irrelevantes

Remova um dicionário de palavras irrelevantes que não esteja vinculado a nenhum perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Dicionários**.
   A lista Dicionários Pesquisa com IA aparece com uma condição de filtro **[Tipo] [!=] [Verificação ortográfica]** aplicada e os registros agrupados por tipo de dicionário.
2. Expanda o grupo de registros de palavras irrelevantes, se necessário, e edite o dicionário de palavras irrelevantes que você deseja 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.

3. Selecione **Excluir**.

> **Nota:**
> Se o dicionário de palavras irrelevantes ainda estiver vinculado a algum perfil de pesquisa, a exclusão falhará e uma mensagem de erro listará os perfis vinculados. Desvincule o dicionário desses perfis de pesquisa e repita as etapas anteriores. Para obter detalhes sobre como desvincular um dicionário de palavras irrelevantes de um perfil de pesquisa, consulte Desvincular um dicionário de sinônimos de um perfil de pesquisa.

Resultado
O dicionário de palavras irrelevantes selecionado desaparece da lista Dicionários Pesquisa com IA.

Manipulação de erros de digitação

Pesquisa com IA substitui termos de consulta de pesquisa com erros ortográficos por termos de correção automática derivados de conteúdo indexado. Defina as configurações do dicionário de manipulação de erros de digitação para controlar a derivação de termos de correção automática.

Para definir termos de correção automática para um perfil de pesquisa, modifique as configurações no dicionário de manipulação de erros de digitação vinculado do perfil. O dicionário de manipulação de erros de digitação deriva uma lista de termos de correção automática do conteúdo indexado encontrado em fontes de pesquisa vinculadas ao seu perfil de pesquisa. Atualize o dicionário de manipulação de erros de digitação para salvar suas configurações. Publique o perfil de pesquisa vinculado para disponibilizar termos de correção automática para pesquisas que usam o perfil.

Pesquisa com IA cria automaticamente um dicionário de manipulação de erros de digitação para um perfil de pesquisa quando você vincula fontes de pesquisa a esse perfil. Você não pode excluir um dicionário de manipulação de erros de digitação, desvinculá-lo de seu perfil de pesquisa ou vinculá-lo a qualquer outro perfil de pesquisa.

Para desabilitar a correção automática de erros de digitação em uma aplicação de pesquisa, desmarque a opção **Habilitar** manipulação de erros de digitação na configuração da aplicação de pesquisa. Para obter mais detalhes sobre as definições de configuração da aplicação de pesquisa, consulte Como criar uma configuração de aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA.

Condições para qualificação de termo de correção automática

Ao derivar sua lista de termos de correção automática, o dicionário de manipulação de erros de digitação considera somente os termos indexados que atendem às seguintes condições:

- O termo inclui pelo menos 3 caracteres e não mais de 255 caracteres.
- O termo aparece pelo menos uma vez em registros indexados das origens de pesquisa vinculadas do perfil de pesquisa.

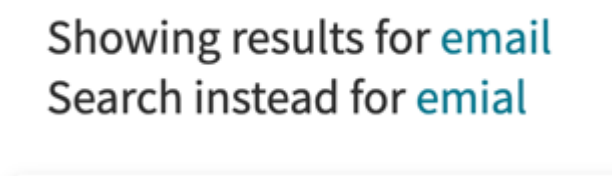
Correção automática de termos de consulta de pesquisa

Quando uma consulta de pesquisa inclui um termo não presente no dicionário de manipulação de erros de digitação, Pesquisa com IA procura termos no dicionário com ortografia semelhante. Se encontrar uma boa correspondência, ele substituirá automaticamente o termo da consulta de pesquisa original pelo termo do dicionário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, uma pesquisa por emial, que não está presente em nenhum registro indexado, pode ser corrigida automaticamente para o e- mail do termo com ortografia semelhante que existe em vários registros indexados e, portanto, aparece no dicionário de manipulação de erros de digitação.

Uma mensagem de notificação exibe o termo corrigido automaticamente. Os usuários podem selecionar o link nesta mensagem para repetir a pesquisa com o termo de consulta original.



Termos excluídos da correção automática

A correção automática ignora os termos de consulta de pesquisa que atendem a qualquer uma das seguintes condições:

Condição	Descrição
O termo de consulta de pesquisa inclui apenas 1 ou 2 caracteres	A correção automática ignora os termos de consulta de pesquisa com menos de 3 caracteres. Por exemplo, Pesquisa com IA não corrige automaticamente o termo de consulta de pesquisa gi.
O termo de consulta de pesquisa inclui somente letras maiúsculas	Para habilitar a pesquisa de abreviações, a correção automática ignora os termos de consulta de pesquisa que contêm apenas letras maiúsculas. Por exemplo, Pesquisa com IA não corrige automaticamente o PINNdo termo de consulta de pesquisa, mesmo que corrija automaticamente o PIN do formulário de minúsculas para fixar.
O termo de consulta de pesquisa inclui um ou mais dígitos numéricos	Para habilitar a pesquisa de números e identificadores alfanuméricos, a correção automática ignora os termos de consulta de pesquisa que incluem dígitos numéricos. Por exemplo, Pesquisa com IA não corrige automaticamente o termo de consulta de pesquisa 402K.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
Termo de consulta de pesquisa excluído do dicionário de manipulação de erros de digitação	A correção automática ignora os termos de consulta de pesquisa excluídos do dicionário de manipulação de erros de digitação. Para obter instruções sobre como excluir termos de um dicionário de manipulação de erros de digitação, consulte Excluir um termo de um dicionário de manipulação de erros de digitação.

Atualização automática de listas de termos de correção automática

Cada dicionário de manipulação de erros de digitação atualiza automaticamente sua lista de termos de correção automática após um intervalo definido. A operação de atualização tem o mesmo efeito que a republicação do perfil de pesquisa vinculado do dicionário.

Por padrão, os dicionários de manipulação de erros de digitação são atualizados a cada 24 horas. Se você quiser que a lista de termos seja atualizada com menos frequência, poderá aumentar esse intervalo nas configurações do dicionário.

Dependência de idioma

O tratamento de erros de digitação depende do idioma. Pesquisa com IA deriva uma lista separada de termos de correção automática para cada idioma compatível encontrado no conteúdo indexado das fontes de pesquisa.

Pesquisa com IA oferece suporte à derivação de termos de correção automática para Inglês, francês do Canadá, francês, alemão e espanhol. A derivação de termo de correção automática de manuseio de erros de digitação não é compatível com Japonês, chinês simplificado ou chinês tradicional.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre o tratamento de erros de digitação e outros recursos de pesquisa.

Recurso	Interação com manipulação de erros de digitação
Resultados do Genius	Termos de consulta de pesquisa corrigidos automaticamente não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo. Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA corrige os termos na consulta.
Normalização de lema e Unicode	Pesquisa com IA executa a normalização de lema e Unicode em termos de consulta de pesquisa corrigidos 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.

Recurso	Interação com manipulação de erros de digitação
Regras de melhoria de resultado	Um termo de consulta de pesquisa pode ser um gatilho para uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra.
Palavras irrelevantes	Se um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA corrigirá automaticamente o termo em vez de removê-lo. Pesquisa com IA ignora termos definidos como palavras irrelevantes ao determinar uma correção automática para um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico. Por exemplo, se você definir `e-mail` como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA não oferecerá `e-mail` como uma correção automática ao pesquisar `e-mail`.
Sinônimos	Se um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico for definido como sinônimo, Pesquisa com IA expandirá esse sinônimo sem corrigi-lo automaticamente.

Modificar configurações para um dicionário de manipulação de erros de digitação

Modificar as configurações do dicionário de manipulação de erros de digitação para um perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada dicionário de manipulação de erros de digitação está vinculado a um perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre perfis de pesquisa, consulte Perfis de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa que contém o dicionário de manipulação de erros de digitação que você deseja modificar.
3. Na lista relacionada Manipulação de erros de digitação, abra o registro do dicionário de manipulação de erros de digitação.
4. No formulário Dicionário Pesquisa com IA, atualize os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Dicionário e Pesquisa com IA Formulários de dicionário.
5. 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.

O que Fazer Depois

Para que as configurações atualizadas de um dicionário de manipulação de erros de digitação tenham efeito, publique o perfil de pesquisa vinculado ao dicionário. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Excluir um termo de um dicionário de manipulação de erros de digitação

Evite que Pesquisa com IA corrija automaticamente um termo nas consultas de pesquisa do usuário, excluindo o termo de um dicionário de manipulação de erros de digitação.

Antes de Iniciar

Você já deve ter definido um perfil de pesquisa com uma ou mais fontes de pesquisa vinculadas.

Função necessária: ais_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa para o qual você deseja excluir um termo de manipulação de erros de digitação.
3. Na lista relacionada Manipulação de erros de digitação, edite o dicionário de manipulação de erros de digitação.
4. Na lista relacionada Pesquisa com IA Termos do Dicionário, selecione **Novo**.
5. No formulário Dicionário de termos, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de termos do dicionário.
6. Selecione **Enviar**.
   O novo termo aparece na lista relacionada Pesquisa com IA Termos do Dicionário com o **Estado** definido como *New*.
7. **Opcional:** Repita as etapas anteriores para cada termo adicional que você deseja excluir.
8. Selecione **Publicar**.
   O dicionário de manipulação de erros de digitação aparece na lista relacionada Manipulação de erros de digitação com o **Estado** definido como *Published*.

O que Fazer Depois

Para que as configurações atualizadas de manipulação de erros de digitação tenham efeito, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Resultados do Genius

Opcionalmente, exiba as melhores respostas para uma consulta de pesquisa como cartões de resultado do Genius acionáveis incluídos com os resultados da pesquisa.

Uma configuração de resultado do Genius inclui uma condição de gatilho e lógica para criar respostas. A condição do gatilho determina se a configuração de resultado do Genius é ativada para uma consulta de pesquisa. Quando ativada, a configuração verifica se há resultados de pesquisa com relevância extremamente alta. Se encontrar algum, sua lógica de resposta preencherá um ou mais cartões de resultado do Genius com informações e ações derivadas desses resultados. Os cartões de resultados do Genius aparecem ao lado dos resultados de pesquisa normais, dando ao usuário acesso imediato às respostas e ações mais relevantes.

Para usar uma configuração de resultado do Genius em pesquisas, vincule-a a um ou mais dos seus perfis de pesquisa. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Vincular uma configuração de resultado do Genius a um perfil 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.

Ordem de avaliação de resultados do Genius e limite de resultados

Pesquisa com IA avalia as configurações ativas de resultado do Genius para um perfil de pesquisa no pedido, do menor valor do campo **Pedido** para o maior. Os valores do campo **Pedido** para configurações vinculadas do resultado do Genius são definidos na lista relacionada de resultados do Genius do perfil de pesquisa. Para saber como mudar a ordem de avaliação, consulte Definir a ordem de avaliação das configurações de resultado do Genius em um perfil de pesquisa.

Nota:
Os valores do campo **Pedido** para configurações vinculadas do resultado do Genius são definidos separadamente para cada perfil de pesquisa. Uma configuração de resultado do Genius vinculada a vários perfis de pesquisa pode ter um valor de campo **Pedido** diferente em cada perfil.

O valor do campo **Limite de Resultados do Genius** de uma configuração da aplicação de pesquisa especifica o número máximo de cartões de Resultados do Genius que a aplicação pode exibir. Para obter mais detalhes sobre as definições de configuração da aplicação de pesquisa, consulte Formulário Configuração da aplicação de pesquisa.

Condições do gatilho de resultado do Genius

Você pode selecionar qualquer uma das seguintes condições de gatilho para uma configuração de resultado do Genius:

- `Always`: a configuração de resultados do Genius é ativada para todas as consultas de pesquisa.
- `NLU`: a configuração de resultado do Genius é ativada quando a intenção detectada da consulta de pesquisa corresponde a uma intenção de modelo Compreensão da linguagem natural (NLU) especificada. Para obter mais informações sobre NLU modelos e intenções, consulte Compreensão da linguagem natural .
- `Term`: a configuração de resultados do Genius é ativada quando a consulta de pesquisa consiste em um único termo ou frase especificados.

Nota:
Uma configuração de resultado do Genius pode acionar e ainda não retornar respostas. As respostas do resultado do Genius são exibidas somente quando Pesquisa com IA tem uma confiança extremamente alta de que há uma resposta correta para a consulta de pesquisa. Normalmente, você deve esperar ver respostas de resultado do Genius para uma pequena porcentagem das consultas de pesquisa.

Tipos de resposta de resultado do Genius

Uma configuração de resultado do Genius pode incluir um dos seguintes tipos de resposta:

- `Search`: quando acionado, exibe cartões de resultado do Genius para resultados de uma consulta de pesquisa. A consulta de pesquisa deve ser definida em um script do lado do servidor incluído na configuração do resultado do Genius. Cada resultado da pesquisa é exibido como um cartão de resultado do Genius separado, até um máximo de três cartões. Se a consulta de pesquisa não retornar resultados, nenhum cartão de resultado do Genius será exibido.
- `Script`: quando acionado, exibe um cartão de resultado do Genius que contém pares de chave-valor. O objeto que contém esses pares de chave-valor deve ser definido em um script do lado do servidor incluído na configuração do resultado do Genius. O script pode usar métodos de qualquer API pública Now Platform para construir este 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.

Suporte a idiomas

No sistema básico, os resultados do Genius oferecem suporte somente a consultas de pesquisa em inglês.[store-future: BEGIN review] Para adicionar suporte para consultas de pesquisa Francês, alemão, japonês e espanhol, instale e ative a aplicação Resultados do Genius para Pesquisa com IA ServiceNow® Store. Para obter detalhes sobre os modelos NLU e as configurações de resultado do Genius incluídas com este aplicativo, consulte Resultados do Genius para Pesquisa com IA.[End]

Limite de registro de tabela para configurações de resultado do Genius com NLU condições do gatilho

Se um modelo NLU incluir uma origem de vocabulário de tabela que faz referência a uma tabela que contém mais de 100.000 registros, a sincronização falhará para a origem de vocabulário. Quando a sincronização falha, o modelo não pode ser treinado com sucesso e as configurações de resultado do Genius que usam o modelo em suas condições de gatilho NLU não funcionam corretamente.

Aviso:
Não ative a configuração de resultado do People Genius se a instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas a seguir:

- Item do catálogo [sc_cat_item]
- Departamento [cmn_department]
- Local [cmn_location]
- Usuário [sys_user]

Essas tabelas são configuradas como origens de vocabulário no Modelo de resultados padrão do Genius especificado na condição do gatilho Pesquisa com IA da configuração de Pessoas NLU. Se a sua instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas listadas, ocorrerá falha no treinamento do modelo NLU e a configuração do resultado do People Genius não funcionará corretamente.

Para obter mais informações sobre NLU origens de vocabulário, consulte Vocabulário NLU .

Feedback da revisão do resultado do Genius

Você pode revisar respostas individuais de resultado do Genius e fornecer feedback sobre sua precisão. Para fornecer feedback de revisão sobre uma resposta de resultado do Genius, selecione um dos ícones de polegar mostrados no cartão de resposta:

- Se a resposta responder à sua pergunta com precisão, selecione o ícone de polegar para cima (ícone de polegar para).
- Se a resposta responder à sua pergunta de forma imprecisa, selecione o ícone de polegar para baixo (ícone de polegar para).

Seu feedback ajuda ServiceNow a melhorar versões futuras das configurações de resultados do Genius.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre os resultados do Genius e outros recursos 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.

Recurso	Interação com resultados do Genius
Normalização de lema e Unicode	Os termos de consulta de pesquisa adicionados por lema ou normalização Unicode não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo.
Palavras irrelevantes	Se um termo de consulta de pesquisa que corresponde a um gatilho de termo de configuração de resultado do Genius for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA avaliará o gatilho antes de remover a palavra irrelevante da consulta de pesquisa.
Sinônimos	Termos de expansão de sinônimos não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo.
Manipulação de erros de digitação	Termos de consulta de pesquisa corrigidos automaticamente não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo.

Configurações do resultado do Genius no sistema de base

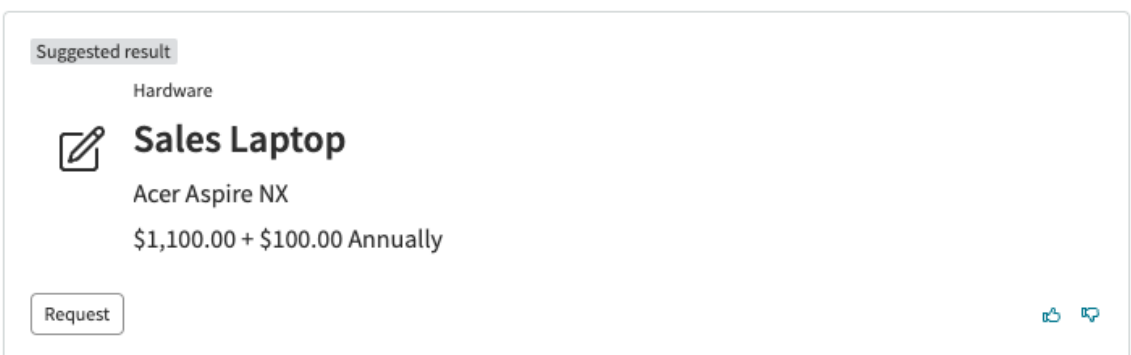
As configurações de resultado do Genius pré-configuradas Pesquisa com IA exibem respostas concisas e acionáveis derivadas de resultados de pesquisa de alta relevância. Essas configurações retornam respostas de resultado do Genius para itens do catálogo, usuários e artigos de conhecimento.

Você pode vincular as configurações pré-configuradas do Genius Result aos seus próprios perfis de pesquisa. Você não pode modificar essas configurações de resultado do Genius, mas pode cloná-las e modificar as configurações clonadas.

Resultados do Genius do Item do catálogo

A configuração Resultado do item do catálogo do Genius exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Item do catálogo [sc_cat_item]. Cada cartão de resposta mostra um único registro de Item do catálogo. Você pode criar uma solicitação para o Item do catálogo diretamente do cartão de resposta.

Cartão de resposta do resultado do Genius do item do catálogo 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.

Selecione **Solicitação** para criar uma nova solicitação para o Item do catálogo especificado.

Os resultados do Genius do item do catálogo oferecem suporte somente a pesquisas em inglês.

NLQ Resultados do Genius

A configuração de resultado do Genius NLQ (Natural Language Query) usa o processamento NLQ para exibir resultados relevantes de tabelas que correspondem à sua consulta de pesquisa. NLQ Os resultados do Genius podem retornar tabelas, independentemente de serem definidas como origens indexadas.

Um cartão de resposta NLQ Resultado do Genius exibe uma visualização dos registros das tabelas correspondentes. Você pode navegar até a exibição de lista de uma tabela correspondente ou o espaço CMDB diretamente do cartão de resposta do Genius Result.

NLQ Os resultados do Genius não usam origens indexadas ao encontrar tabelas que correspondem à sua consulta. Você não precisa definir uma tabela como uma origem indexada para torná-la qualificada para aparecer em NLQ Respostas de resultado do Genius.

Ao calcular NLQ respostas de resultado do Genius, Pesquisa com IA identifica tabelas que correspondem à sua pesquisa usando os seguintes tipos de consulta NLQ :

- Consultas de linguagem natural semelhantes às feitas usando Centro de análise. Para saber mais sobre os recursos de consulta da tabela Centro de análise, consulte Analytics Center .
- Consultas de linguagem natural semelhantes às feitas usando o Configuration Management Database (CMDB). Essas CMDB consultas correspondem somente a tabelas que não são definidas como origens indexadas. Para obter mais informações sobre CMDB recursos de consulta de tabela, consulte Configuration Management .

Pesquisa com IA combina os resultados desses tipos de consulta ao criar NLQ cartões de resposta de resultado do Genius. Como resultado, um único cartão de resposta NLQ de resultado do Genius pode conter tabelas retornadas por Centro de análise consultas, CMDB consultas ou ambas.

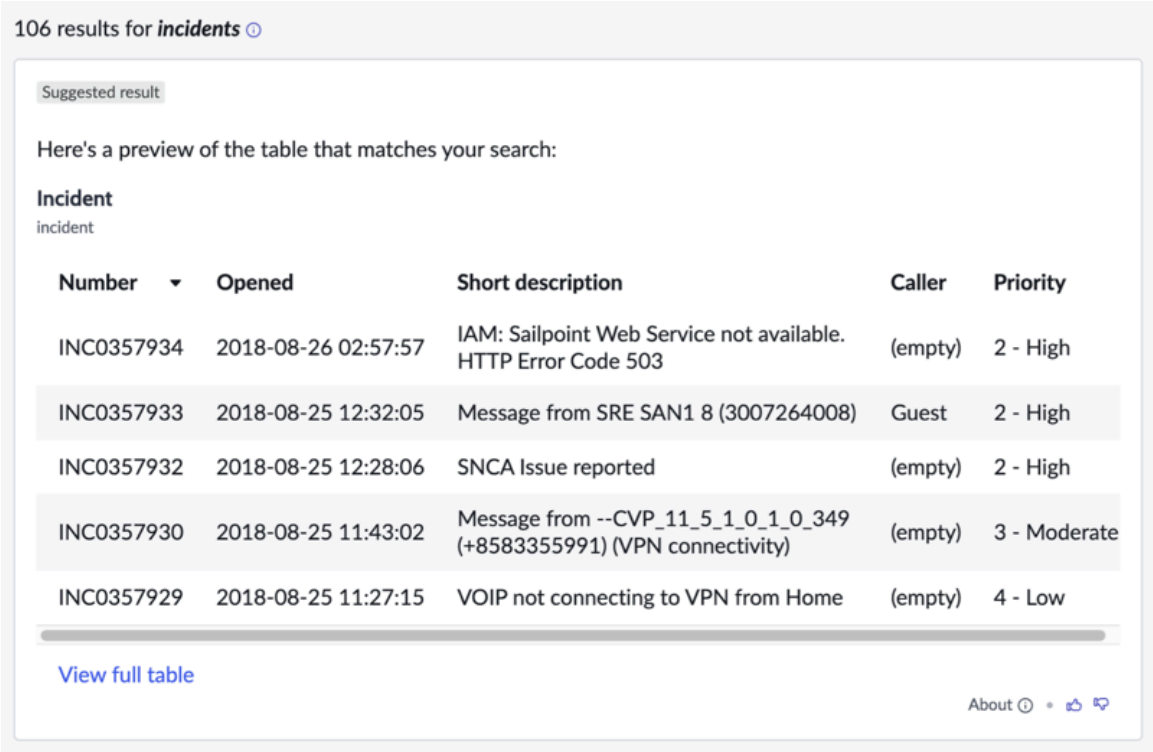
Para obter mais informações sobre o processamento de NLQ, consulte Natural Language Query .

O cartão de resposta NLQ Resultado do Genius mostra resultados diferentes, dependendo se a pesquisa corresponde a uma única tabela ou a várias 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.

Amostra NLQ de cartão de resposta de resultado do Genius com uma tabela correspondente



A lista de visualização exibe até cinco registros da tabela correspondente. Para exibir a tabela completa, selecione **Exibir tabela completa**.

Nota:

Quando você seleciona **Exibir tabela completa**, a ação executada dependerá de como a tabela correspondente foi encontrada. As ações padrão são as seguintes.

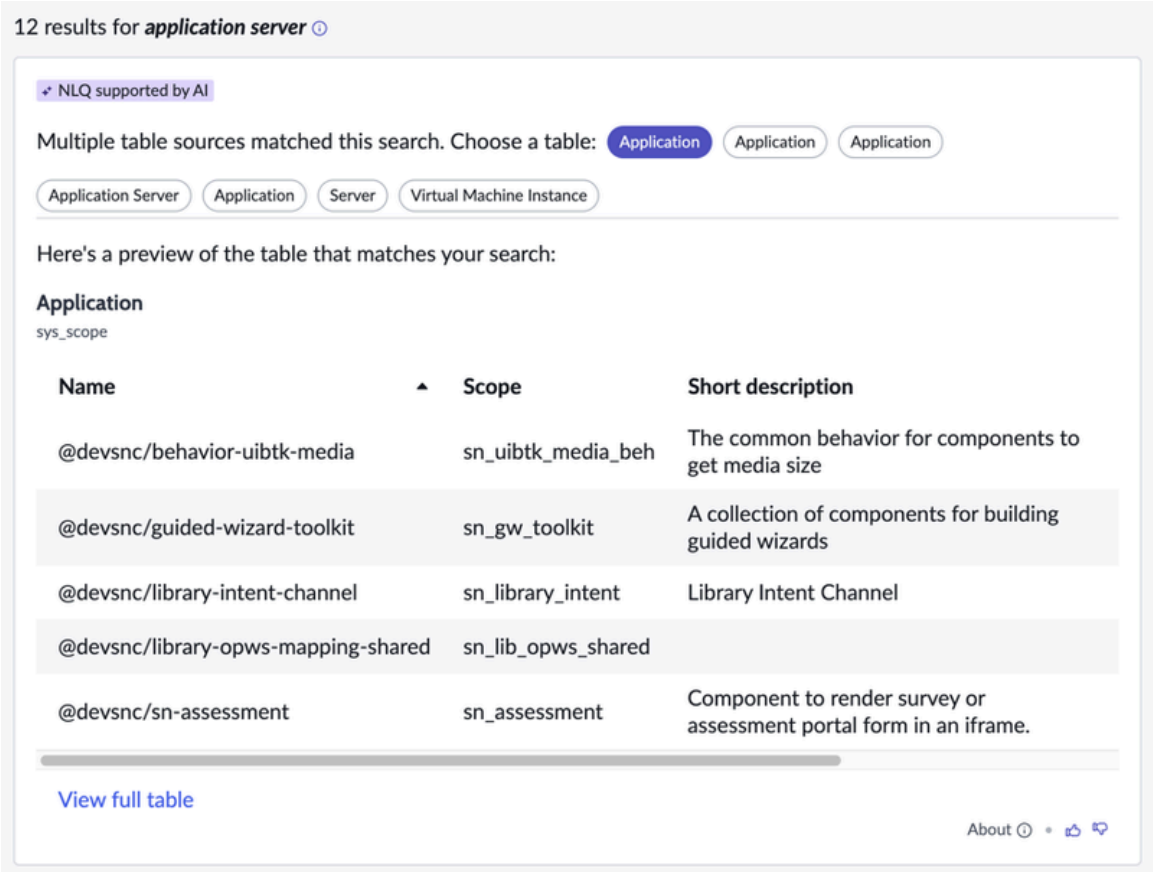
- Se a tabela tiver sido encontrada por uma consulta de tabela Centro de análise, o sistema a mostrará na exibição de lista.
- Se a tabela foi encontrada por uma consulta de tabela CMDB, o sistema a exibirá no CMDB Espaço .

Os administradores de pesquisa podem personalizar essas ações. Para obter mais informações, consulte a seção Configurar ações de navegação para cartões de resposta de resultado do Genius NLQ.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Amostra NLQ de cartão de resposta de resultado do Genius com várias tabelas correspondentes



Para visualizar registros de uma das tabelas correspondentes, selecione a cápsula com o rótulo da tabela. A lista de visualização exibe até cinco registros da tabela selecionada. Você pode exibir a tabela completa selecionando **Exibir tabela completa**.

Nota:
Quando você seleciona **Exibir tabela completa**, a ação executada dependerá de como a tabela correspondente foi encontrada. As ações padrão são as seguintes.

- Se a tabela tiver sido encontrada por uma consulta de tabela Centro de análise, o sistema a mostrará na exibição de lista.
- Se a tabela foi encontrada por uma consulta de tabela CMDB, o sistema a exibirá no CMDB Espaço .

Os administradores de pesquisa podem personalizar essas ações. Para obter mais informações, consulte a seção Configurar ações de navegação para cartões de resposta de resultado do Genius NLQ.

Revisar feedback

Algumas respostas de NLQ Resultado do Genius são *NLQ* compatíveis com IA como o tipo de resposta, indicando que elas usaram inteligência artificial para ajudar a encontrar tabelas que corresponderam à sua consulta de pesquisa. Como essas respostas são geradas automaticamente, você deve revisá-las para verificar a precisão.

Para fornecer feedback de revisão sobre uma resposta NLQ de resultado do Genius, selecione um dos ícones de polegar mostrados no cartão de resposta. Se as informações da resposta forem precisas, selecione o ícone de polegar para cima (ícone de polegar 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.

). Se as informações da resposta não forem precisas, selecione o ícone de polegar para baixo (ícone de polegar para).

Seu feedback ajuda ServiceNow a melhorar versões futuras desta configuração de resultado do Genius.

Limitações

Como as outras configurações de resultados do Genius do sistema básico, NLQ os resultados do Genius oferecem suporte somente a pesquisas em inglês.

NLQ Os resultados do Genius dependem do processamento Natural Language Query, o que pode aumentar o tempo necessário para retornar resultados na primeira pesquisa para um determinado conjunto de termos. Considere este impacto no desempenho antes de habilitar NLQ Resultados do Genius em qualquer uma das suas Pesquisa com IA aplicações.

NLQ Os resultados do Genius não são compatíveis com as seguintes opções de consulta de tabela:

- Consultas de várias tabelas CMDB
- Agrupamento de resultados de consulta de tabela
- Renderização de resultados de consulta de tabela como gráficos de pizza ou gráficos de barras
- Visualizações de tendências e pontuação única
- Palavras-chave que retornam resultados em formatos que não sejam de lista, como `total`, `contagem`ou `média`

Exibir NLQ respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa

Configure o sistema para exibir listas de visualização do resultado da pesquisa para NLQ respostas do Genius Result em Portal de serviços aplicações de pesquisa.

Antes de Iniciar

Você só precisa executar esta tarefa se quiser usar NLQ Resultados do Genius em suas Portal de serviços aplicações de pesquisa. Se você usar somente NLQ Resultados do Genius em Next Experience aplicações de pesquisa, não precisará executar esta tarefa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A propriedade do sistema *`glide.service_portal.ais_nlq_enabled`* determina se o sistema exibe listas de visualização do resultado da pesquisa para NLQ respostas do Genius Result em Portal de serviços aplicações de pesquisa.

Os administradores devem definir o valor desta propriedade do sistema como *`true`* se a configuração do resultado do Genius NLQ estiver ativa em qualquer aplicação Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

a. Selecione **"Tudo"**.

b. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.

c. Pressione Enter.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Selecione **Novo**.
3. No formulário Propriedades do sistema, insira esses valores.

Campo	Valor
Nome	glide.service_portal.ais_nlq_enabled
Tipo	verdadeiro | falso
Valor	verdadeiro

Para obter detalhes sobre os valores desta propriedade do sistema, consulte a seção Propriedades do sistema para NLQ Resultados do Genius.

4. Pressione **Enviar**.
O novo registro `glide.service_portal.ais_nlq_enabled` aparece na exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Configurar ações de navegação para cartões de resposta de resultado do Genius NLQ

Configure as ações de navegação que são acionadas quando um usuário seleciona **Exibir tabela completa** em um cartão de ação NLQ Resultado do Genius. Cada ação de navegação inclui uma carga de redirecionamento e pode opcionalmente incluir filtros para o nome de uma tabela, a origem NLQ que retornou a tabela ou o perfil de pesquisa usado pela aplicação de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você seleciona **Exibir tabela completa** em um cartão de resposta NLQ Resultado do Genius, a ação realizada depende de como a tabela correspondente foi encontrada. As ações padrão são as seguintes.

- Para uma tabela encontrada por uma Centro de análise consulta de tabela, a tabela será exibida na exibição de lista.
- Para uma tabela encontrada por uma CMDB consulta de tabela, o espaço CMDB será aberto.

Como administrador de pesquisa, você pode personalizar as ações disponíveis para NLQ Cartões de resposta de resultado do Genius.

Procedimento
1. Navegue até a exibição de lista da tabela Pesquisa com IA NLQ Navigation [ais_nlq_navigation].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `ais_nlq_navigation.list`.
   c. Pressione Enter.
2. Edite um registro de navegação existente ou crie um novo selecionando **Novo**.
3. No formulário de Navegação Pesquisa com IA NLQ, preencha os campos para sua ação de navegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Fonte	Filtro de origem NLQ opcional para a ação de navegação. A ação opera somente para tabelas que atendem a este filtro de origem. Quando este campo é deixado em branco, a ação de navegação opera para tabelas de qualquer origem NLQ que não esteja especificada no campo **Origem** de outra ação de navegação. Como exemplo, suponha que você tenha duas ações de navegação: uma com a **Origem** definida como CMDB_WS e uma segunda sem o valor do campo **Origem**. ○ Quando um cartão de resposta de resultado do Genius NLQ exibe uma tabela retornada pela origem CMDB NLQ, selecionar **Exibir tabela completa** aciona a primeira ação de navegação porque o nome da tabela atende ao filtro de origem NLQ da ação. ○ Quando um cartão de resposta NLQ de resultado do Genius visualiza uma tabela da origem Centro de análise NLQ, selecionar **Exibir tabela completa** aciona a segunda ação de navegação porque a origem NLQ da tabela não atende ao filtro de origem NLQ da primeira ação. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: nenhum. ○ Valores compatíveis: ▪ *AC*: a ação de navegação opera somente para tabelas retornadas pela origem Centro de análise NLQ. ▪ *CMDB_WS*: a ação de navegação opera somente para tabelas retornadas pela origem CMDB NLQ.
Carga da Ação	Carga JSON para a ação de navegação. O valor deste campo determina para onde Pesquisa com IA redireciona quando você seleciona **Exibir tabela completa** em um cartão de resposta NLQ Resultado do Genius.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Ao enviar a carga JSON para redirecionamento, Pesquisa com IA substitui as seguintes referências por valores relevantes: ○ *${logID}*: substituído pelo ID da transação NLQ, conforme mostrado nos logs do sistema. ○ *${query}*: substituído pelo filtro de consulta da consulta de pesquisa original que acionou o NLQ resultado do Genius. ○ *${table}*: substituído pelo nome da tabela visualizada no cartão de resposta NLQ Resultado do Genius. ○ *${utterance}*: substituído pela consulta de pesquisa original que acionou o NLQ resultado do Genius. Como exemplo, a ação de navegação padrão que abre uma tabela no espaço CMDB especifica esta carga de ação que faz uso de todas as quatro referências: `{ "external": { "url": "now/cmdb/home/sub/smart-search-results/${table}/${utterance}/params/encoded-query/${query}/nlq-query-log/${logID}", "target": "_self" } }` ○ Tipo: JSON ○ Valor-padrão: nenhum
Perfil	Referência opcional a um registro de perfil de pesquisa. A ação de navegação opera somente em aplicações de pesquisa que usam o perfil de pesquisa referenciado. Quando este campo é deixado em branco, a ação de navegação opera para qualquer aplicação de pesquisa que não use um perfil de pesquisa referenciado no campo **Perfil** de outra ação de navegação. Como exemplo, suponha que você tenha duas ações de navegação: uma com o **Perfil** que faz referência ao registro do Perfil de pesquisa padrão do Portal de serviços e uma segunda sem o valor do campo de referência **do Perfil**. ○ Ao pesquisar em uma aplicação que usa o Perfil de serviço padrão do Portal de serviços, selecionar **Exibir 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.

Campo	Descrição
	completa em um cartão de resposta de Resultado do Genius NLQ aciona a primeira ação de navegação porque o perfil de pesquisa em uso é aquele referenciado na ação. ◦ Ao pesquisar em qualquer outra aplicação de pesquisa, selecionar **Exibir tabela completa** aciona a segunda ação de navegação porque o perfil de pesquisa em uso não é referenciado na primeira ação de navegação. ◦ Tipo: referência ◦ Valor-padrão: nenhum
Ação	Nome da ação de navegação. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor-padrão: nenhum
Tabela	Filtro de tabela opcional para a ação de navegação. A ação só funciona para a tabela cujo nome corresponde a este filtro. Quando este campo é deixado em branco, a ação de navegação opera para qualquer tabela que não tenha seu nome especificado no campo **Tabela** de outra ação de navegação. Como exemplo, suponha que você tenha duas ações de navegação: uma com **Tabela** definida como `my_custom_table` e uma segunda sem valor de campo **Tabela**. ◦ Quando um cartão de resposta NLQ de resultado do Genius exibe sua tabela personalizada, selecionar **Exibir tabela completa** aciona a primeira ação de navegação porque o nome da tabela atende ao filtro de tabela da ação. ◦ Quando um cartão de resposta NLQ Resultado do Genius visualiza qualquer outra tabela, selecionar **Exibir tabela completa** aciona a segunda ação de navegação porque o nome da tabela não atende ao filtro de tabela da primeira 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
	○ Tipo: table_name ○ Valor-padrão: nenhum

4. Selecione **Atualizar** se estiver editando um registro de ação de navegação existente ou **Enviar** se estiver criando um novo.

Propriedades do sistema para NLQ Resultados do Genius

Uma propriedade do sistema determina se o sistema exibe listas de visualização de resultados de pesquisa para NLQ respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa.

Propriedade	Descrição
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	Especifica se o sistema exibe listas de visualização de resultados de pesquisa para NLQ respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa. Se você ativar a configuração de resultado do Genius NLQ em qualquer aplicação de pesquisa Portal de serviços, defina o valor desta propriedade do sistema como *true*. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties] • Valores compatíveis: ○ *true*: o sistema exibe listas de visualização do resultado da pesquisa para NLQ respostas do Genius Result em Portal de serviços aplicações de pesquisa. ○ *false*: o sistema não exibe listas de visualização de resultados de pesquisa para NLQ respostas de resultado do Genius em Portal de serviços aplicações de pesquisa. **Aviso:** Este valor evita que as respostas de NLQ Resultado do Genius sejam exibidas em Portal de serviços aplicações de pesquisa.

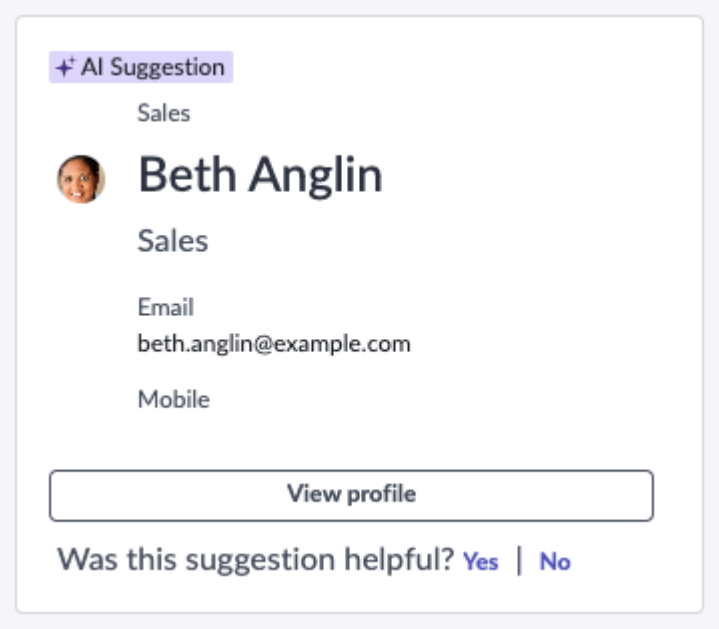
Resultados do People Genius

A configuração People Genius Result exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Usuário [sys_user]. Cada cartão de resposta mostra um único registro de usuário. Você pode exibir o perfil completo do usuário diretamente do cartão 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.

Exemplo de cartão de resposta do Genius Result de pessoas



Selecione **Exibir perfil** para ver o perfil do usuário.

Os resultados do People Genius oferecem suporte somente a pesquisas em inglês.

A configuração do People Genius Result está inativa no sistema de base. Para saber como ativá-lo, consulte Ativar People Genius Results.

Aviso:
Não ative a configuração de resultado do People Genius se a instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas a seguir:

- Item do catálogo [sc_cat_item]
- Departamento [cmn_department]
- Local [cmn_location]
- Usuário [sys_user]

Essas tabelas são configuradas como origens de vocabulário no Modelo de resultados padrão do Genius especificado na condição do gatilho Pesquisa com IA da configuração de Pessoas NLU. Se a sua instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas listadas, ocorrerá falha no treinamento do modelo NLU e a configuração do resultado do People Genius não funcionará corretamente.

Resultados de perguntas e respostas do Genius

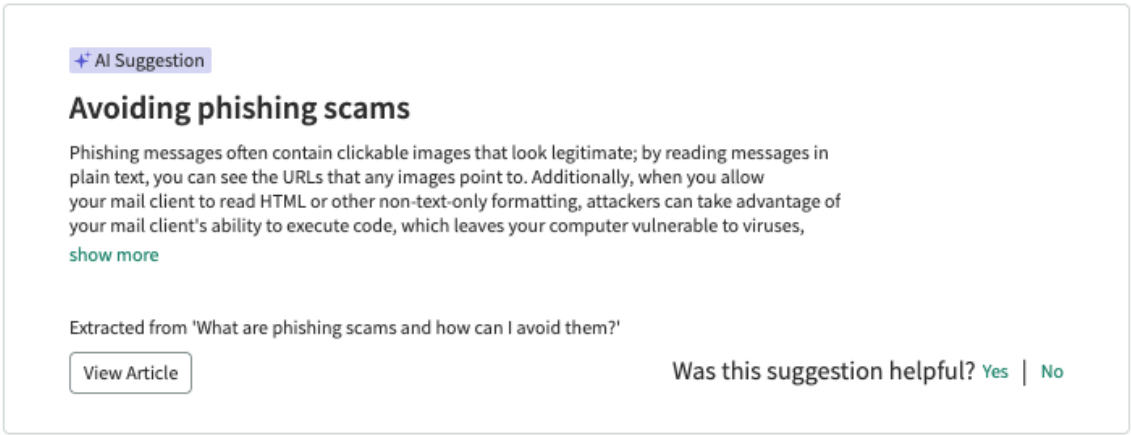
A configuração do resultado de perguntas e respostas do Genius exibe os principais resultados de pesquisa extraídos dos campos HTML de registros na tabela Conhecimento [kb_knowledge] e nas tabelas que a estendem. Cada cartão de resposta mostra um snippet de tópico e um snippet de resposta extraído de um único artigo Knowledge. Você pode exibir o artigo completo diretamente no cartão de resposta.

Um *snippet* é uma seção de texto curta, normalmente de parágrafo, que contém informações úteis e relevantes. O *snippet de tópico* de uma resposta do Genius Result indica o assunto da resposta, enquanto o *snippet de resposta* fornece detalhes sobre esse assunto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Amostra de cartão de resposta do Genius Result de perguntas e respostas



Selecione **Exibir artigo** para exibir o artigo Knowledge completo.

Nota:
As configurações de propriedade de pesquisa de conhecimento não afetam os resultados de perguntas e respostas do Genius. Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte Propriedades de pesquisa de conhecimento .

Os resultados de perguntas e respostas do Genius oferecem suporte somente a pesquisas em inglês.

Como a implementação de perguntas e respostas é baseada em redes quádruplas que estão melhorando continuamente, os resultados de perguntas e respostas para consultas específicas podem variar de versão para versão. Artigos impulsionados ou promovidos por regras de melhoria de resultado têm mais probabilidade de aparecer como resultados de perguntas e respostas do Genius, mas não têm garantia de que serão exibidos.

Extração de snippet de tópico e resposta para resultados de perguntas e respostas do Genius

Por padrão, Pesquisa com IA determina automaticamente quais elementos dos valores de campo HTML de um artigo Knowledge devem ser extraídos como o tópico de perguntas e respostas e os snippets de resposta. Você não pode configurar os critérios para este comportamento de extração.

O comportamento da extração de snippet de tópico e resposta varia de acordo com a tabela de origem do artigo Knowledge :

Knowledge origem do artigo	Tópico de perguntas e respostas e extração de snippet de resposta
Tabela de perguntas frequentes [kb_template_faq] **Nota:** Esta tabela é habilitada quando você ativa o plug-in Gestão de conhecimento Advanced (com.snc.knowledge_advanced). Para obter mais informações, consulte Ativar o Gestão de conhecimento Plug-in avançado	Pesquisa com IA extrai o snippet do tópico de perguntas e respostas do campo HTML de **pergunta** do registro do artigo Knowledge. Ele extrai o snippet de resposta de perguntas e respostas do campo HTML de **resposta** 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.

Knowledge origem do artigo	Tópico de perguntas e respostas e extração de snippet de resposta
Tabela Conhecimento [kb_knowledge] e todas as outras tabelas que a estendem	Pesquisa com IA extrai o tópico de perguntas e respostas e os snippets de resposta dos campos HTML do registro do artigo Knowledge.

Como o comportamento de extração padrão privilegia a precisão da pesquisa, ele pode não extrair todos os tópicos de perguntas e respostas desejados e os snippets de resposta. Você pode substituir o comportamento de extração de um artigo Knowledge designando manualmente o tópico e os snippets de resposta nos campos HTML desse artigo. Designar manualmente os snippets aumenta a probabilidade de que eles apareçam como resultados de perguntas e respostas, mas não garante que eles aparecerão.

Para designar manualmente os snippets de um artigo, defina as seguintes classes HTML em elementos nos campos HTML do artigo.

Classe HTML	Descrição
`class="sn_snippet_topic"`	Defina esta classe no elemento de campo HTML que contém o texto que você deseja designar como o snippet de tópico do Genius Result de perguntas e respostas para o artigo Knowledge.
`class="sn_snippet_answer"`	Defina esta classe no elemento HTML que contém o texto que você deseja designar como o snippet de resposta do resultado de perguntas e respostas do Genius para o artigo Knowledge. **Nota:** Os snippets de resposta devem ter de 250 a 300 caracteres. Snippets de resposta mais longos podem ser cortados quando exibidos no cartão de resultados de perguntas e respostas do Genius.

Modelo de compreensão de leitura de máquina

Pesquisa com IA usa um modelo de compreensão de leitura de máquina (MRC) para validar snippets de resposta extraídos. O modelo de MRC analisa cada snippet extraído para determinar se ele responde à sua pergunta. Um snippet de resposta deve passar nesta etapa de filtro de validação antes que possa ser exibido como uma resposta de resultado de perguntas e respostas do Genius.

Quando você habilita a extração de fatoid para os resultados de perguntas e respostas do Genius, o modelo de MRC também encontra o período exato de texto no snippet extraído que representa a resposta à sua pergunta.

Você não pode definir as configurações dos modelos de MRC ou escolher qual modelo usar para os resultados de perguntas e respostas do Genius. Pesquisa com IA executa 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.

teste A/B com diferentes valores de parâmetro de consulta de pesquisa para selecionar automaticamente o melhor modelo de MRC para você. Para obter mais detalhes sobre este processo de teste A/B, consulte Estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa.

Gestão de conhecimento e resultados de perguntas e respostas do Genius

Quando você ativa o plug-in Gestão de conhecimento Advanced (com.snc.knowledge_advanced), os resultados de perguntas e respostas do Genius podem retornar respostas de registros na tabela Perguntas frequentes [kb_template_faq], bem como registros na tabela Conhecimento [kb_knowledge] e suas tabelas secundárias.

Além disso, se uma consulta de pesquisa atender a uma das condições a seguir, Pesquisa com IA ignorará as rotinas de perguntas e respostas usuais e retornará o valor do campo **Resposta** do registro de perguntas frequentes como uma resposta do resultado de perguntas e respostas do Genius:

- A consulta de pesquisa do usuário corresponde exatamente ao valor do campo **Pergunta** do registro de perguntas frequentes.
- Uma regra de melhoria de resultado promove o registro de perguntas frequentes para ser o primeiro resultado da pesquisa do usuário

Como exemplo, suponha que você crie um registro de perguntas frequentes com a **pergunta** Como redefinir minha senha?. Quando um usuário pesquisa como redefinir minha senha, Pesquisa com IA retorna um cartão de resultado de perguntas e respostas do Genius com um snippet de resposta extraído do valor do campo **Resposta** do registro de perguntas frequentes.

Interação com outros recursos de pesquisa para resultados de perguntas e respostas do Genius

A tabela a seguir descreve as interações entre os resultados de perguntas e respostas do Genius e outros recursos de pesquisa.

Recurso	Interação com resultados de perguntas e respostas do Genius
Regras de melhoria de resultado com ações de bloqueio	Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA ignora os resultados de pesquisa bloqueados.
Palavras irrelevantes	Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA ignora as palavras irrelevantes na consulta.
Sinônimos	Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA expande os sinônimos na consulta.
Manipulação de erros de digitação	Ao calcular os resultados do Genius de perguntas e respostas para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA corrige os termos na consulta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Extração de fatoid para resultados de perguntas e respostas do Genius

A extração de fatos usa o modelo de compreensão de leitura de máquina (MRC) para encontrar o período exato de texto em um snippet extraído mais longo que representa a resposta à sua pergunta.

Habilitar extração de fatoid

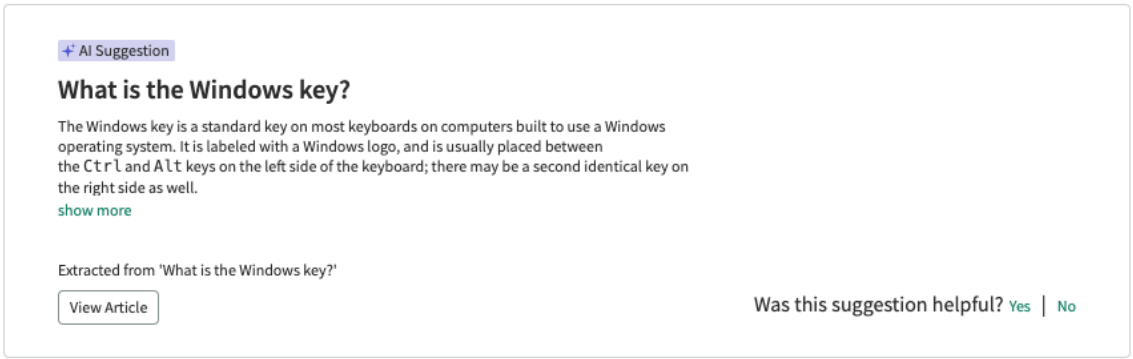
Para habilitar a extração de fatoid para resultados de perguntas e respostas do Genius, defina a propriedade do sistema *`glide.ais.genius_result.qna_mode`* como **frase** ou **snippet**.

Para obter detalhes sobre como definir esta propriedade do sistema, consulte a seção Definir o modo de extração de fato para os resultados de perguntas e respostas do Genius. Para saber mais sobre os efeitos dos valores desta propriedade do sistema, consulte a seção Propriedades do sistema para extração de fatoid em resultados de perguntas e respostas do Genius.

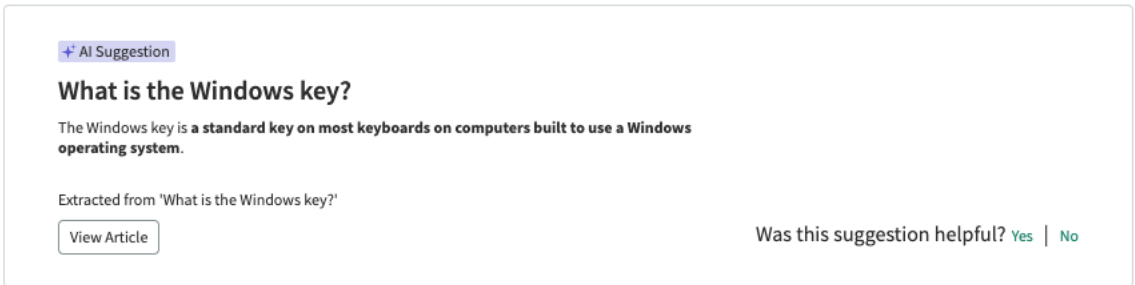
Exemplos de extração de fatoide

As imagens a seguir ilustram como a configuração da propriedade do sistema *`glide.ais.genius_result.qna_mode`* afeta a exibição dos cartões de resposta do Genius Result de perguntas e respostas para um exemplo de `Qual é a chave do Windows?` pesquisar em Portal de serviços.

- Com a propriedade do sistema definida como *none*, o cartão de resposta do Genius Result de perguntas e respostas exibe o snippet de texto completo extraído sem realce:



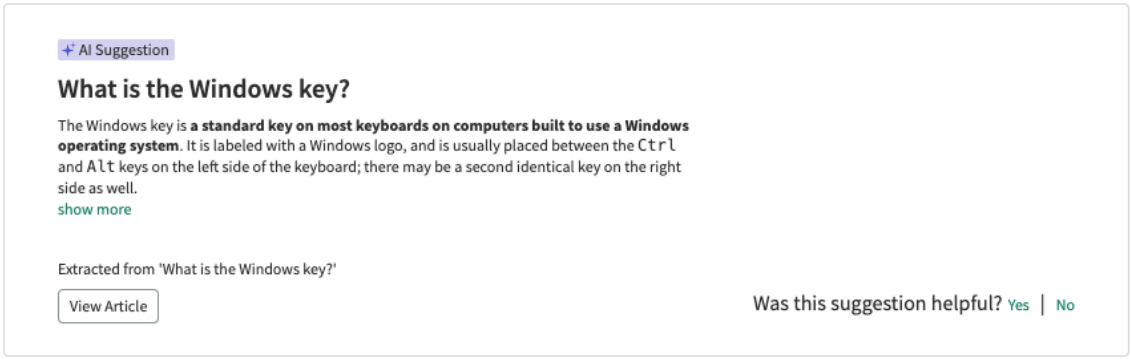
- Com a propriedade do sistema definida como *`sentence`*, o cartão de resposta do resultado de perguntas e respostas do Genius exibe somente a frase que contém o fatoide e o realça:



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Com a propriedade do sistema definida como *snippet*, o cartão de resposta do Genius Result de perguntas e respostas exibe o snippet de texto completo extraído e realça o fato:



Definir o modo de extração de fato para os resultados de perguntas e respostas do Genius

Especifique como você deseja que a extração de fatoid seja exibida e realce as respostas para os resultados de perguntas e respostas do Genius.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador de pesquisa, você pode especificar o modo de extração de fato dos resultados de perguntas e respostas do Genius definindo o valor da propriedade do sistema *glide.ais.genius_result.qna_mode*. Esta propriedade do sistema não existe no sistema de base, portanto, talvez seja necessário adicioná-la.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
   c. Pressione Enter.
2. Pesquise um registro de propriedade do sistema com o nome *glide.ais.genius_result.qna_mode*.
   - Se houver um registro de propriedade do sistema com este nome, abra o registro selecionando-o.
   - Se não houver nenhum registro de propriedade do sistema com este nome, selecione **Novo**e insira glide.ais.genius_result.qna_mode no campo **Nome**do formulário Propriedade do sistema.
3. No campo **Valor** do formulário Propriedade do sistema, insira um dos seguintes 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.

- *none* se você quiser desabilitar a extração de fatoid e o realce dos resultados de perguntas e respostas do Genius.
- *sentence* se você quiser que os cartões de resposta do Genius Result de perguntas e respostas exibam somente a frase que contém o fatoide (e para realçar o fatoide).
- *snippet* se você quiser que os cartões de resposta do Genius Result de perguntas e respostas exibam o snippet de texto extraído completo que contém o fatoide (e para realçar o fatoide).

Para obter detalhes sobre esses valores de propriedade do sistema, consulte a seção Propriedades do sistema para extração de fatoid em resultados de perguntas e respostas do Genius.

Propriedades do sistema para extração de fatoid em resultados de perguntas e respostas do Genius

Uma propriedade do sistema determina como o sistema extrai fatos de artigos de conhecimento ao calcular os resultados de perguntas e respostas do Genius.

Propriedade	Descrição

	Especifica o modo de extração de fato que você deseja que os resultados de perguntas e respostas do Genius usem.
	
	Para obter mais informações sobre a extração de fatoid, consulte a seção Extração de fatoid para resultados de perguntas e respostas do Genius.
	
	• Tipo: cadeia de caracteres
	• Valor padrão: *none*
	• Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
	• Valores compatíveis:
	  ◦ *none*: os cartões de resposta do Genius Result de perguntas e respostas exibem o snippet completo extraído do artigo HTML de origem sem realçar.
	  ◦ *sentence*: os cartões de resposta do Genius Result de perguntas e respostas exibem a frase do artigo HTML de origem que contém o fatoide, com o fatoide realçado, se possível.
	  ◦ *snippet*: os cartões de resposta do resultado de perguntas e respostas do Genius exibem o snippet completo extraído do artigo HTML de origem, com o fato realçado, se possível.

Ativar People Genius Results

Habilite a configuração padrão de pessoas de Pesquisa com IApara uso em seus perfis 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Aviso:

Não ative a configuração de resultado do People Genius se a instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas a seguir:

- Item do catálogo [sc_cat_item]
- Departamento [cmn_department]
- Local [cmn_location]
- Usuário [sys_user]

Essas tabelas são configuradas como origens de vocabulário no Modelo de resultados padrão do Genius especificado na condição do gatilho Pesquisa com IA da configuração de Pessoas NLU. Se a sua instância tiver mais de 100.000 registros em qualquer uma das tabelas listadas, ocorrerá falha no treinamento do modelo NLU e a configuração do resultado do People Genius não funcionará corretamente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração padrão do resultado do Genius de pessoas está inativa no sistema de base. Para usar esta configuração de resultado do Genius em seus perfis de pesquisa, você deve ativá-la.

Nota:

Se você atualizou da versão Quebec, esta configuração de resultado do Genius já está ativada. Você não precisa executar as etapas desta tarefa.

Como parte da ativação, você precisa executar um trabalho programado que treina e publica o Modelo de resultados do Genius padrão Pesquisa com IA. Este modelo *NLU* contém intenções usadas pelo gatilho *NLU* da configuração de pessoas.

Para obter mais informações sobre a configuração padrão do resultado do Genius de Pessoas, consulte Configurações do resultado do Genius no sistema de base.

Procedimento

1. Treine e publique o Modelo de resultados do Genius padrão Pesquisa com IA seguindo estas etapas.
   a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
   b. Abra o trabalho *Pesquisa com IA* **Criar modelo** de treinamento.
   c. Selecione **Executar agora**.
   d. Verifique o status da publicação do modelo NLU navegando até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Pesquisar intenções**.
   Quando um valor de campo **Última publicação** é exibido, o modelo NLU é treinado e publicado. Agora você pode ativar a configuração padrão de Pessoas do Genius Result.
2. Ative a configuração de resultado do Genius padrão de pessoas seguindo estas etapas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Resultados do Genius**.

b. Abra a configuração do People Genius Result.

c. No formulário Pesquisa com IA de Configuração de resultado do Genius, selecione **Mudar estado ativo**.
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisa com IA Formulário de configuração do resultado do Genius.
O valor do campo **Ativo** da configuração do resultado do Genius muda para *true*.

Resultado
A configuração People Genius Result está disponível para uso em perfis de pesquisa.

Vincular uma configuração de resultado do Genius a um perfil de pesquisa

Vincule uma configuração de resultado do Genius a um ou mais perfis de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para usar uma configuração de resultado do Genius, vincule-a a um perfil de pesquisa. Pesquisa com IA avalia a configuração do resultado do Genius para todas as pesquisas feitas com o perfil de pesquisa.

Você pode vincular uma única configuração de resultado do Genius a vários perfis de pesquisa. Um perfil de pesquisa pode incluir vários links de configuração de resultado do Genius.

Pesquisa com IA avalia as configurações ativas de resultado do Genius para um perfil de pesquisa no pedido, do menor valor do campo **Pedido** para o maior. Os valores do campo **Pedido** para configurações vinculadas do resultado do Genius são definidos na lista relacionada de resultados do Genius do perfil de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a configuração do resultado do Genius.
3. Na lista relacionada Resultados do Genius, selecione **Vincular existente**.
4. No formulário Pesquisa de perfil - Mapeamento dos resultados do Genius, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Perfil de pesquisa - Formulário de mapeamento de resultados do Genius.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O novo link de configuração do resultado do Genius aparece na lista relacionada Resultados do Genius do perfil de pesquisa.

Definir a ordem de avaliação das configurações de resultado do Genius em um perfil de pesquisa

Mude a ordem na qual Pesquisa com IA avalia as configurações de resultado do Genius vinculadas a um perfil 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Pesquisa com IA avalia as configurações ativas de resultado do Genius para um perfil de pesquisa no pedido, do menor valor do campo **Pedido** para o maior. Os valores do campo **Pedido** para configurações vinculadas do resultado do Genius são definidos na lista relacionada de resultados do Genius do perfil de pesquisa.

Nota:
Os valores do campo **Pedido** para configurações vinculadas do resultado do Genius são definidos separadamente para cada perfil de pesquisa. Uma configuração de resultado do Genius vinculada a vários perfis de pesquisa pode ter um valor de campo **Pedido** diferente em cada perfil.

O valor do campo **Limite de Resultados do Genius** de uma configuração da aplicação de pesquisa especifica o número máximo de cartões de Resultados do Genius que a aplicação pode exibir. Para obter mais detalhes sobre as definições de configuração da aplicação de pesquisa, consulte Formulário Configuração da aplicação de pesquisa.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa para o qual você deseja definir a ordem de avaliação da configuração do resultado do Genius.
3. Na lista relacionada Resultados do Genius, edite os valores do campo **Pedido** das configurações de resultado do Genius vinculadas ao perfil de pesquisa.
   Para obter detalhes sobre como editar valores de campo na lista relacionada, consulte Use the list editor .

O que Fazer Depois
Para que as mudanças nos valores do campo **Pedido** tenham efeito, publique o perfil de pesquisa. Para obter mais informações sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Criar uma configuração de resultado do Genius

Crie uma configuração de resultado do Genius, defina sua condição de gatilho e configure os resultados exibidos em seu cartão de resposta.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a nova configuração de resultado do Genius.
3. Na lista relacionada Resultados do Genius, selecione **Criar e vincular**.
4. No formulário Pesquisa com IA de configuração de resultado do Genius, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisa com IA Formulário de configuração do resultado do Genius.
5. Selecione **Enviar**.
   A nova configuração de resultados do Genius aparece na lista relacionada de resultados do Genius.
6. **Opcional:** Abra a configuração **Ordem** do novo resultado do Genius para controlar sua ordem de exibição para o perfil 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.

O que Fazer Depois

As mudanças nas configurações de resultado do Genius entram em vigor na pesquisa assim que você as salva. Você não precisa publicar o perfil de pesquisa vinculado para que a nova configuração entre em vigor.

Se você selecionou uma condição do gatilho *NLU*, deverá vincular um modelo NLU e suas intenções à configuração do resultado do Genius. Para obter instruções, consulte Vincule um modelo NLU e intenções a uma configuração de resultado do Genius.

Vincule um modelo NLU e intenções a uma configuração de resultado do Genius

Especifique o modelo NLU e as intenções a serem usadas para uma configuração de resultado do Genius com uma condição de gatilho NLU.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Resultados do Genius**.
2. Abra a configuração de resultado do Genius à qual você deseja vincular um modelo NLU.
3. Na lista relacionada Modelo NLU, selecione **Vincular existente**.
4. No formulário [Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius NLU Mapeamento de modelo, preencha os campos.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

O modelo NLU e suas intenções selecionadas aparecem na lista relacionada NLU Modelos.

O que Fazer Depois

Para que uma condição do gatilho NLU funcione, o modelo NLU deve ser publicado. Você pode verificar o status do modelo de NLU navegando até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Pesquisar intenções**.

Regras de melhoria de resultado

Defina regras com condições de gatilho configuráveis para impulsionar, bloquear ou promover resultados de pesquisa específicos. Você também pode impulsionar os resultados da pesquisa para documentos que correspondam a elementos do contexto do usuário, como país, sistema operacional ou tipo de dispositivo de um usuário.

As regras de melhoria de resultado com ações de estímulo substituem a ordem do resultado de pesquisa padrão produzida pelo recurso de relevância de aprendizado de máquina Pesquisa com IA. Regras com ações de bloqueio ou promoção substituem o conjunto de resultados padrão para uma consulta de pesquisa.

Estrutura de regra

Uma regra de melhoria de resultado consiste nestas partes:

- Um conjunto de condições que determinam quando a regra é ativada.
- Um conjunto de ações de estímulo, bloqueio ou promoção que determinam como a regra modifica os resultados da consulta de pesquisa quando ativada. A regra pode incluir apenas ações de um único tipo, mas pode incluir várias ações desse 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.

As condições da regra incluem o seguinte:

- Um intervalo de datas vinculado por datas de início e término. A regra só pode ser ativada durante o intervalo de datas especificado.
- Um idioma. A regra só poderá ser ativada se este idioma corresponder ao idioma da consulta de pesquisa.
- Opcionalmente, um conjunto de uma ou mais condições do gatilho. Os gatilhos podem operar em palavras-chave de consulta de pesquisa individuais, na consulta de pesquisa completa ou em elementos do contexto do usuário de pesquisa, como departamento, idioma ou versão do navegador. A regra só poderá ser ativada se todas as condições do gatilho forem atendidas.

As ações de regra incluem os seguintes tipos:

- *Boost*: aumenta as pontuações de relevância dos registros de resultado de pesquisa que incluem valores de campos específicos. Você pode usar uma das seguintes opções:
  - Aumente os registros de resultado de pesquisa que incluem valores de campo que correspondem a um valor preenchido dinamicamente a partir do contexto do usuário.
  - Aumente os registros de resultado de pesquisa que incluem valores de campo correspondentes a um valor estático que você especificou.
- *Block*: excluir registros específicos dos resultados da consulta de pesquisa.
- *Promote*: exibe registros específicos no início dos resultados da consulta de pesquisa.

Cada regra de melhoria de resultado só pode executar ações de um único tipo quando ativada. Você pode definir várias ações do mesmo tipo para uma regra.

As ações de bloqueio têm precedência sobre as ações de promoção. Se duas regras bloquearem e promoverem o mesmo registro, Pesquisa com IA excluirá o registro dos resultados da consulta de pesquisa.

Dependência de idioma

A ativação da regra de melhoria de resultado depende do idioma. Você especifica um idioma para cada regra de melhoria de resultado.

Pesquisa com IA O oferece suporte a regras de melhoria de resultado para todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre as regras de melhoria de resultado com gatilhos de consulta e outros recursos de pesquisa.

Recurso	Interação com regras de melhoria de resultado
Normalização de lema e Unicode	Um termo de consulta de pesquisa adicionado por lema ou normalização Unicode pode acionar uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Interação com regras de melhoria de resultado
Palavras irrelevantes	Se um termo de consulta de pesquisa que corresponde a um gatilho de consulta de uma regra de melhoria de resultado for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA avalia o gatilho da regra antes de remover a palavra irrelevante da consulta de pesquisa.
Sinônimos	Por padrão, um termo de expansão de sinônimo pode ativar uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra. Você pode impedir que termos de expansão de sinônimos ativem uma regra com um gatilho de consulta desmarcando a opção **Expandir sinônimos para condições de consulta** que aparece quando você define o gatilho de consulta.
Manipulação de erros de digitação	Um termo de consulta de pesquisa pode ser um gatilho para uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra.

Criar uma regra de melhoria de resultado

Crie uma regra para impulsionar, bloquear ou promover resultados de pesquisa ou para bloquear resultados do Genius. Especifique as condições que ativam sua regra e escolha a ação que ela executa quando ativada.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Siga estas etapas para configurar as condições de ativação e os gatilhos para uma regra de melhoria de resultado. Os tópicos adicionais cobrem etapas para configurar ações de impulsionar, bloquear ou promover para sua regra.

Nota:
Cada regra de melhoria de resultado só pode executar ações de um único tipo quando ativada. Você pode definir várias ações do mesmo tipo para uma regra.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja adicionar a regra de melhoria de resultado.
3. Na lista relacionada Regras de melhoria de resultado, selecione **Criar**.
4. No formulário Pesquisa com IA Regra de melhoria de resultados, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisa com IA Formulário Regra de melhoria de resultados.
5. Selecione **Enviar**.
   A lista relacionada Ações é exibida.
6. Escolha a ação que você deseja que a regra de melhoria de resultado execute quando ativada e consulte o tópico apropriado para obter as etapas 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.

- Para aumentar as pontuações de relevância dos registros de resultado de pesquisa que incluem valores de campos específicos, consulte Impulsionar resultados de pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado.
- Para impedir que registros específicos apareçam nos resultados da pesquisa, consulte Bloquear resultados de pesquisa e resultados do Genius usando uma regra de melhoria de resultado.
- Para fazer com que registros específicos apareçam primeiro nos resultados da pesquisa, consulte Promover resultados de pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado.

O que Fazer Depois

Para que as configurações de regra de melhoria de resultado novas ou atualizadas tenham efeito, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Impulsionar resultados de pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado

Configure uma regra de melhoria de resultado para aumentar as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa que atendem a uma condição personalizada.

Antes de Iniciar

Crie sua regra de melhoria de resultado primeiro para definir as condições do gatilho e, em seguida, siga estas etapas para definir a ação realizada quando a regra for ativada. Para obter as etapas para criar uma regra de melhoria de resultado, consulte Criar uma regra de melhoria de resultado.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma regra de melhoria de resultado com uma ação de estímulo é ativada, Pesquisa com IA modifica as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa de uma origem indexada especificada na ação. Você pode escolher um destes tipos de estímulo:

- Impulsiona todos os resultados de pesquisa da origem indexada especificada.
- Impulsione somente os resultados da pesquisa da origem indexada especificada com um valor de campo que corresponda a um elemento preenchido dinamicamente do contexto do usuário do pesquisador.
- Impulsione somente os resultados da pesquisa da origem indexada especificada com um valor de campo que corresponda a um valor de cadeia de caracteres estático especificado na ação.

Você pode especificar um *peso de estímulo* para cada ação de estímulo. Este é um valor inteiro que Pesquisa com IA usa para alterar as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa afetados pela sua ação de estímulo. Os estímulos de peso podem ser positivos ou negativos.

Os estímulos de peso positivos aumentam as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa após o estímulo. Cada estímulo de peso de 1 aumenta a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado em 0,1% do valor original. Por exemplo, se você definir um estímulo de peso de 100, aumentará a relevância de cada resultado de pesquisa estimulado em + 10%, portanto, um resultado de pesquisa com uma pontuação de relevância original de 60 obterá uma pontuação de relevância final de 66. Definir um peso de reforço de 1.000 adicionará +100%, dobrando as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa estimulados.

Os estímulos de peso negativos reduzem as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa após o estímulo. Cada estímulo de peso de -1 reduz a pontuação de relevância

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 resultado de pesquisa estimulado em 0,1% do valor original. Por exemplo, se você definir um estímulo de peso de -150, reduzirá a relevância de cada resultado de pesquisa estimulado em 15%, portanto, um resultado de pesquisa com uma pontuação de relevância original de 100 obterá uma pontuação de relevância final de 85. Qualquer estímulo de peso de –1.000, ou menos, reduz a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado para 0, fazendo com que ele apareça no final da lista dos resultados de pesquisa.

Quando um único resultado de pesquisa é afetado por várias ações de estímulo, Pesquisa com IA adiciona os pesos de estímulo individuais para determinar o modificador de pontuação de relevância total. Por exemplo, um resultado de pesquisa impulsionado por três regras com pesos de impulso 100, 150 e –25 tem um peso de estímulo total de 225, aumentando sua pontuação de relevância final em 22,5% do valor original.

Procedimento

1. Na lista relacionada Ações, selecione **Criar ação de impulsionamento**.
2. No formulário Regra - Mapeamento de ação, defina o aumento de peso e preencha os outros campos.
3. Selecione **Enviar**.
4. **Opcional:** Edite os valores de **Ordem** das ações de estímulo da regra de melhoria de resultado.

O que Fazer Depois

Para que as configurações de regra de melhoria de resultado novas ou atualizadas tenham efeito, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Lista de tipos de estímulo de regra de melhoria de resultado

Esta lista descreve os tipos de aumento de relevância do resultado da pesquisa que você pode aplicar usando uma regra de melhoria de resultado.

Impulsionar tipos de ação

Tipo	Descrição
Aumentar todos os documentos na origem da pesquisa	Aplica um aumento de relevância a todos os resultados de pesquisa da fonte de pesquisa selecionada.
Aumentar por contexto do usuário (dinâmico)	Aplica um aumento de relevância aos resultados de pesquisa da origem de pesquisa selecionada se eles incluírem um valor para o campo selecionado que corresponda a um valor de campo especificado no contexto do usuário preenchido dinamicamente.
Aumentar por correspondência de campo (estático)	Aplica um aumento de relevância aos resultados da pesquisa da origem de pesquisa selecionada se eles incluírem um valor para o campo selecionado que corresponda a um valor estático especificado.

Bloquear resultados de pesquisa e resultados do Genius usando uma regra de melhoria de resultado

Configure uma regra de melhoria de resultado para impedir que documentos específicos apareçam como resultados do Genius ou resultados 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.

Antes de Iniciar

Crie sua regra de melhoria de resultado primeiro para definir as condições do gatilho e, em seguida, siga estas etapas para definir a ação realizada quando a regra for ativada. Para obter as etapas para criar uma regra de melhoria de resultado, consulte Criar uma regra de melhoria de resultado.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma regra de melhoria de resultado com uma ação de bloqueio é ativada, seu efeito depende da configuração da regra de melhoria de resultado **Aplicar somente aos resultados do Genius** :

- Se esta opção for selecionada, a ação de bloqueio impedirá que os documentos selecionados apareçam como respostas de resultado do Genius. Os documentos selecionados ainda podem aparecer como resultados de pesquisa.
- Se esta opção estiver desmarcada, a ação de bloqueio impedirá que os documentos selecionados apareçam como respostas de resultado do Genius ou resultados de pesquisa.

Procedimento

1. Na lista relacionada Ações, selecione **Bloquear documentos**.
2. Na caixa de diálogo Selecionar documentos a serem bloqueados, pesquise os resultados que você deseja bloquear.
3. Para adicionar um resultado de pesquisa ao painel de resultados selecionado, selecione o sinal de adição ao lado dele.
4. Depois de selecionar todos os resultados que você deseja bloquear, selecione **Adicionar documentos e Fechar**.
5. **Opcional:** Edite os valores de **Ordem** das ações de bloqueio da regra de melhoria de resultado.

O que Fazer Depois

Para que as configurações de regra de melhoria de resultado novas ou atualizadas tenham efeito, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Promover resultados de pesquisa usando uma regra de melhoria de resultado

Configure uma regra de melhoria de resultado para fazer com que registros específicos apareçam primeiro nos resultados de uma pesquisa.

Antes de Iniciar

Crie sua regra de melhoria de resultado primeiro para definir as condições do gatilho e, em seguida, siga estas etapas para definir a ação realizada quando a regra for ativada. Para obter as etapas para criar uma regra de melhoria de resultado, consulte Criar uma regra de melhoria de resultado.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma regra de melhoria de resultado com uma ação de promoção é ativada, ela exibe os resultados da pesquisa especificados na ação antes de outros resultados para a consulta 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.

Procedimento

1. Na lista relacionada Ações, selecione **Promover documentos**.
2. Na caixa de diálogo Selecionar documentos a serem promovidos, pesquise os resultados que você deseja promover.
3. Para adicionar um resultado de pesquisa ao painel de resultados selecionado, selecione o sinal de adição ao lado dele.
4. Depois de selecionar todos os resultados que você deseja promover, selecione **Adicionar documentos e Fechar**.
5. **Opcional:** Edite os valores de **Ordem** das ações de promoção da regra de melhoria de resultado.

O que Fazer Depois

Para que as configurações de regra de melhoria de resultado novas ou atualizadas tenham efeito, publique o perfil de pesquisa que você editou. Para obter detalhes sobre como publicar um perfil de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa.

Pesquisar configurações da aplicação

Uma configuração de aplicação de pesquisa especifica o mecanismo de pesquisa e as configurações a serem usadas para pesquisa em uma aplicação Now Platform. Ao escolher Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa de uma aplicação, você pode selecionar um perfil de pesquisa para a aplicação e configurar a exibição do resultado da pesquisa e as configurações de refinamento.

Algumas aplicações Now Platform instalam suas próprias configurações de aplicação Pesquisa com IA quando você as ativa. Por exemplo, ativar o Customer Service Management (CSM) A aplicação instala Pesquisa com IA configurações da aplicação para o Portal de atendimento ao cliente e o Portal de atendimento ao consumidor.

Pesquisa com IA inclui configurações de aplicação de pesquisa para uso nas seguintes aplicações Now Platform :

- Central do funcionário
- Virtual Agent
- Portal de serviços

Você pode modificar as configurações da aplicação de pesquisa existentes ou criar e definir suas próprias configurações da aplicação de pesquisa com Pesquisa com IA especificado como o mecanismo de pesquisa.

Para obter detalhes sobre como habilitar Pesquisa com IA e especificar configurações de aplicação de pesquisa em aplicações compatíveis, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em aplicações Now Platform.

Nota:
Quando você exibe ou edita registros de configuração da aplicação de pesquisa, o sistema pode exibir uma mensagem de aviso solicitando a reindexação de uma ou mais origens indexadas. Este processo de reindexação (um processo único para cada origem indexada listada) é necessário para preencher corretamente as sugestões de preenchimento automático baseadas em pesquisa. Para obter mais detalhes sobre sugestões de preenchimento automático, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA 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.

Como criar uma configuração de aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA

Crie uma configuração de aplicação de pesquisa para especificar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para uma aplicação Now Platform. Selecione um perfil de pesquisa para a aplicação usar. Defina as configurações da aplicação para refinamento e exibição de resultados de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: search_application_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário de Configuração da aplicação de pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Configuração da aplicação de pesquisa.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O novo registro de configuração da aplicação de pesquisa aparece na lista Configurações da aplicação de pesquisa.

O que Fazer Depois
Para usar a nova configuração da aplicação de pesquisa, selecione-a na configuração de uma aplicação Now Platform que ofereça suporte a Pesquisa com IA. Para obter mais informações sobre essas aplicações Now Platform, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em aplicações Now Platform.

Exibir contagens de resultados de pesquisa na página de resultados de uma aplicação de pesquisa

Exibir contagens de resultados de pesquisa na página de resultados para Pesquisa com IA aplicações que usam componentes sísmicos. As contagens mostram o número total de resultados de pesquisa correspondentes e o número de resultados correspondentes para cada guia de navegação.

Antes de Iniciar
Função necessária: search_application_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores de pesquisa podem habilitar a exibição de contagens de resultados de pesquisa em Pesquisa com IA aplicações que usam componentes sísmicos. Com esta opção habilitada, a página de resultados da aplicação de pesquisa exibe as contagens de resultados de pesquisa correspondentes em dois locais:

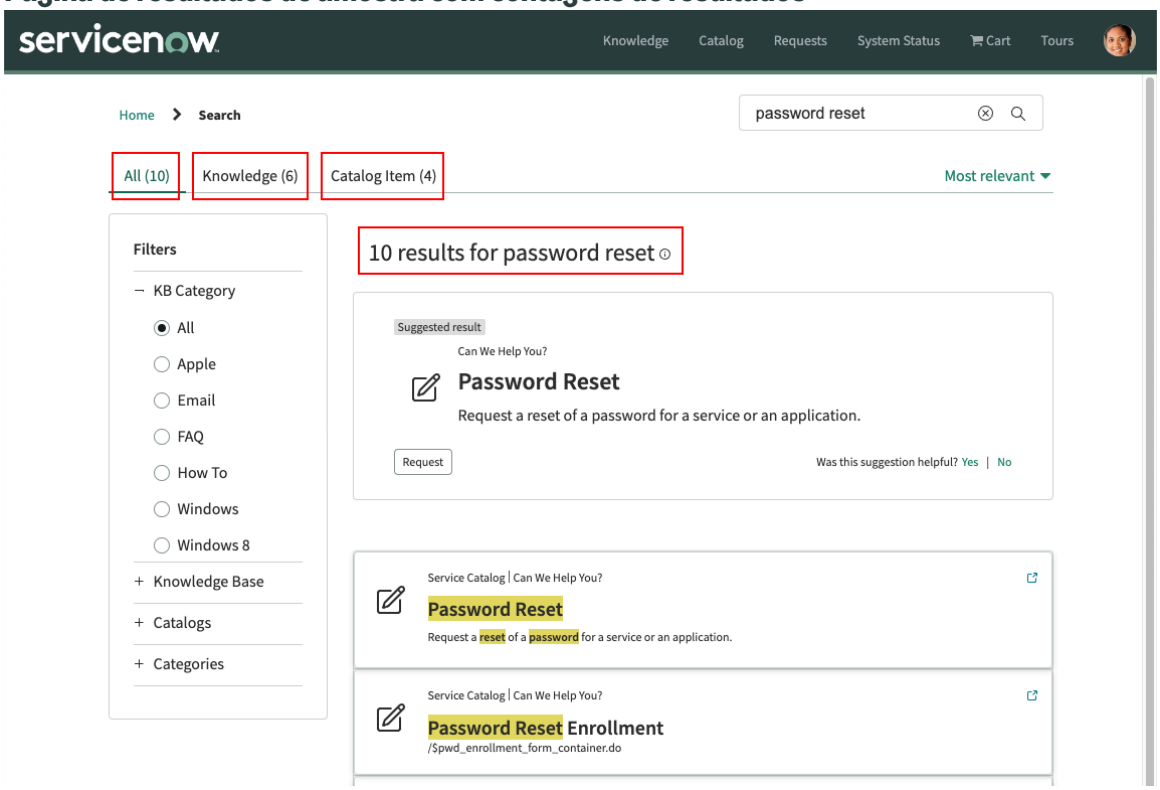
- O número total de resultados que corresponderam à pesquisa do usuário
- O número de resultados de pesquisa correspondentes para cada origem de pesquisa exibida como uma guia de navegação

Nota:
As guias de navegação com 1.000 ou mais resultados de pesquisa correspondentes exibem mais de **1.000** como a contagem de resultados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de resultados de amostra com contagens de resultados



Nota:
As contagens de resultados indicam o número de resultados que corresponderam à pesquisa do usuário. A segurança de vinculação tardia pode remover os resultados depois que eles forem contados, fazendo com que o número real de resultados exibidos seja menor do que a contagem. Para obter mais informações sobre segurança de vinculação tardia, consulte Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA.

As contagens de resultados são compatíveis com aplicações de pesquisa que usam componentes sísmicos. Você pode exibir contagens de resultados de pesquisa nas seguintes aplicações de pesquisa:

- Portal de serviços
- Central de serviços ao funcionário (ESC)
- Pesquisa com IA para Next Experience pesquisa global e de espaço
- Aplicações personalizadas Construtor de IU que usam componentes de IU sísmico

Outras aplicações de pesquisa, como Virtual Agent e Now Mobile, não usam componentes sísmicos e, portanto, não são compatíveis com a exibição de contagens de resultados de pesquisa. Para obter melhores resultados, não habilite as contagens de resultados da pesquisa para essas aplicações de pesquisa.

As contagens de resultados da pesquisa são habilitadas por padrão para novos registros de configuração da aplicação de pesquisa. Para habilitar as contagens de resultados da pesquisa para registros de configuração da aplicação de pesquisa existentes após a atualização de uma versão anterior, execute as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Selecione o registro da aplicação Pesquisa com IA para a qual você deseja exibir as contagens de resultados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a opção **Mostrar contagem de resultados de pesquisa**.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Pesquisa com IA exibe a contagem total de resultados e as contagens de resultados da guia de navegação na página de resultados da aplicação de pesquisa selecionada.

Agrupar resultados da pesquisa de anexos com seus resultados primários

Configure suas aplicações Pesquisa com IA para exibir resultados de pesquisa de anexo agrupados com os resultados de seus registros primários.

Antes de Iniciar

O atributo index_attachments não pode ser definido como falso para qualquer origem indexada usada na aplicação Pesquisa com IA. Para obter detalhes sobre como criar e editar atributos para origens indexadas, consulte Atributos de origem indexados.

Nota:
Se você remover um valor de atributo falso `index_attachments` de uma origem indexada, execute uma reindexação completa para a origem indexada antes de continuar com este procedimento. Para saber como reindexar o conteúdo de uma origem indexada, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Função necessária: search_application_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores de pesquisa podem habilitar o agrupamento de resultados de pesquisa de anexo com os resultados de seus registros primários. Com esta opção habilitada, os resultados da pesquisa de anexos que correspondem à pesquisa de um usuário são exibidos em linha com os resultados da pesquisa do registro primário.

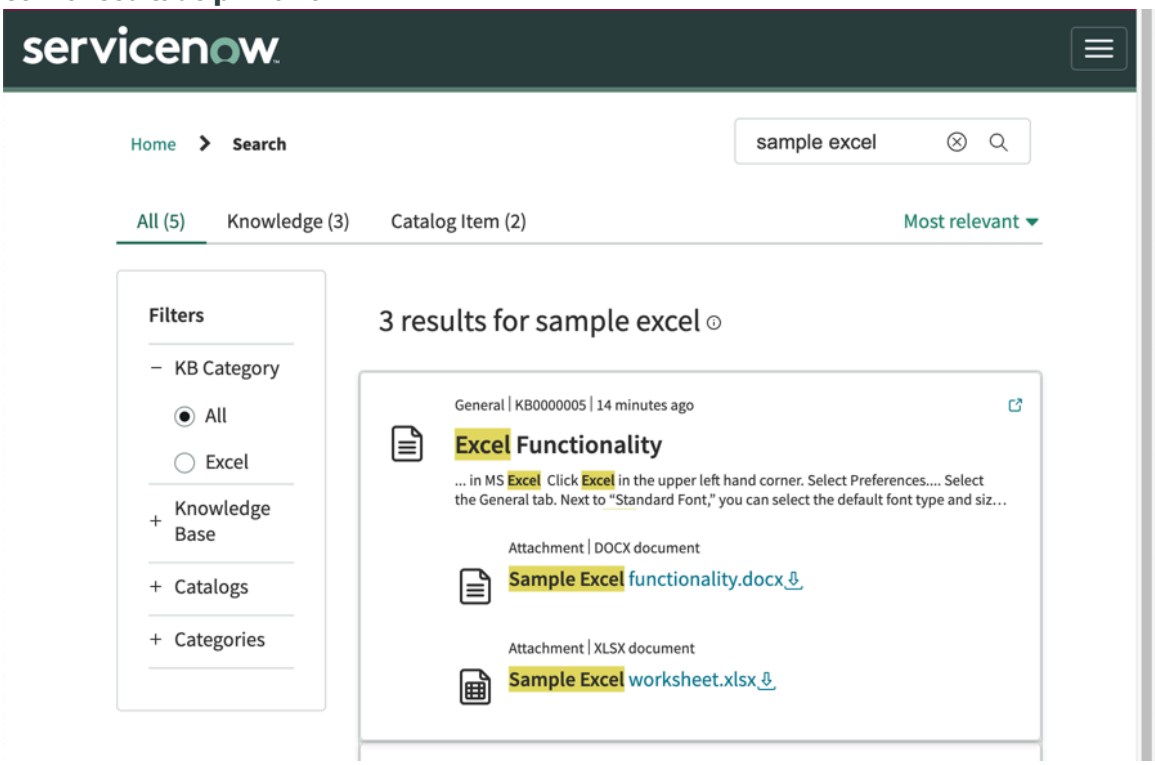
Se o próprio registro primário ou qualquer um de seus anexos corresponder à pesquisa do usuário, o registro primário aparecerá na lista de resultados da pesquisa. Os anexos agrupados que correspondem à pesquisa aparecem em ordem decrescente de relevância no resultado da pesquisa do registro primário.

Quando o agrupamento de anexos está em uso, Pesquisa com IA calcula as pontuações de relevância para o registro primário e cada um de seus anexos agrupados. A pontuação de relevância final do resultado da pesquisa agrupada é a mais alta dessas pontuações de relevância 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.

Página de resultados de amostra mostrando os resultados do anexo agrupados com o resultado primário



Por padrão, Pesquisa com IA exibe resultados de pesquisa separados para o registro primário e cada um de seus anexos que correspondem à pesquisa do usuário. Com o agrupamento de anexos habilitado, você pode exibir todos os anexos correspondentes de um registro em um único local, em vez de precisar agrupar informações de vários resultados de pesquisa.

Nota:
Quando você seleciona um resultado de pesquisa de anexo agrupado, Pesquisa com IA registra dados de sinal de classificação de clique para o resultado da pesquisa de registro primário. Todos os outros dados de sinal de pesquisa são específicos ao registro de anexo selecionado. Para obter mais detalhes sobre o registro em log do sinal de pesquisa, consulte Pesquisar tabelas de sinal.

O agrupamento de anexos é habilitado por padrão para novos registros de configuração da aplicação de pesquisa. Para habilitar o agrupamento de anexos para registros de configuração da aplicação de pesquisa existentes após a atualização de uma versão anterior, execute as etapas a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Selecione o registro da aplicação Pesquisa com IA para a qual você deseja habilitar o agrupamento de anexos.
3. Configure o layout do formulário de configuração da aplicação de pesquisa para exibir o campo de opção **Mostrar primário para resultados que são anexos**.
   Para obter detalhes sobre como configurar o layout de um formulário para exibir campos adicionais, consulte Configuração do layout do formulário.
4. Selecione a opção **Mostrar primário para resultados que são anexos**.
5. Selecione **Atualizar**.
   Se alguma origem indexada usada na aplicação de pesquisa não tiver o atributo index_attachments definido como verdadeiro, o sistema exibirá uma mensagem de aviso. Para cada origem indexada afetada, defina o atributo index_attachments como verdadeiro e execute uma reindexação completa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Pesquisa com IA grupos que correspondem aos resultados da pesquisa de anexo com os resultados do registro primário na página de resultados da aplicação de pesquisa.

Criar um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA

Defina aspectos para refinar suas pesquisas usando categorias geradas dinamicamente a partir dos resultados da pesquisa atual.

Antes de Iniciar
Função necessária: search_application_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie um aspecto para preencher um filtro de refinamento para resultados de pesquisa com base em valores de campos de origem indexados. A faceta exibe inicialmente opções de filtro para todos os valores de campo encontrados no conjunto de resultados da pesquisa atual. Selecionar um valor de campo refina o conjunto de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que atendem à lógica de filtro do aspecto.

Nota:
Se Pesquisa com IA aplicar a segurança de vinculação tardia a qualquer resultado de uma fonte indexada usada por uma faceta, a lista de seleções de filtro disponíveis para a faceta será alterada. Quando isso acontece, a faceta exibe somente os valores de campos encontrados na página atual de resultados da pesquisa. Para obter mais informações sobre segurança de vinculação tardia, consulte Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA.

Os aspectos podem ter qualquer um dos tipos a seguir. Cada tipo de aspecto tem sua própria lógica de filtro.

- **Seleção única**:
  - Você pode selecionar apenas um valor de campo como filtro de refinamento de faceta.
  - Quando você seleciona um valor de campo, o Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que contêm seu valor de campo escolhido.
  - A faceta só permite a seleção de valores de campos encontrados no conjunto de resultados de pesquisa atual.
- **Seleção Múltipla E**:
  - Você pode selecionar vários valores de campos como filtros de refinamento de faceta.
  - Quando você seleciona um valor de campo, o Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que contêm todos os valores de campos selecionados na faceta.
  - A faceta só permite a seleção de valores de campos encontrados no conjunto de resultados de pesquisa atual.
- **Seleção Múltipla OU**:
  - Você pode selecionar vários valores de campos como filtros de refinamento de faceta.
  - Quando você seleciona um valor de campo, o Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que contêm algum valor de campo selecionado na faceta.
  - A faceta inicialmente só permite a seleção de valores de campos encontrados no conjunto de resultados de pesquisa atual. Todos os valores de campos que estão disponíveis quando você faz sua primeira seleção, permanecem disponíveis para seleção. Por exemplo, suponha que você tenha uma faceta de Seleção Múltipla OU para um campo de **Cor** personalizado com os valores de campos azul, verde e vermelho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 pesquisa retornar somente os resultados verde e vermelho, a faceta **Cor** exibirá somente valores de campos **verde** e **vermelho**. Quando você seleciona o valor do campo **vermelho**, o Pesquisa com IA mantém o valor do campo **verde** disponível para seleção porque ele estava disponível antes de você fazer qualquer seleção de **Cor**.

Aviso:
A aplicação de vários filtros de uma faceta de Seleção Múltipla E ou de Seleção Múltipla OU torna a URL da consulta de pesquisa mais longa. Teste as configurações do aspecto de seleção múltipla para que os URLs de consulta de pesquisa com filtros de aspecto não excedam o limite máximo de tamanho de URL do navegador da Web. (Cada navegador da Web têm um limite de tamanho de URL específico.)

Os aspectos funcionam melhor quando criados a partir de campos dos tipos a seguir, com relativamente poucos valores exclusivos:

- Escolha
- Referência
- Cadeia de caracteres
- Cadeia de caracteres (UTF-8 completo)
- Verdadeiro/Falso

Para tabelas diferentes de Conhecimento [kb_knowledge], os aspectos exibem traduções de campo apropriadas para a sessão do usuário atual. Os aspectos não exibem versões traduzidas dos campos kb_knowledge traduzidos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja configurar um aspecto.
3. Na lista relacionada Aspectos, selecione **Novo**.
4. No formulário de aspectos, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de aspecto.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

O novo aspecto aparece na lista relacionada Aspectos.

Configurar guias de navegação em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA

Defina as configurações das guias de navegação em uma configuração de aplicação de pesquisa. Os usuários da aplicação podem selecionar guias de navegação para refinar os resultados da consulta de pesquisa por origem de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pesquisa com IA define automaticamente as guias de navegação para configurações da aplicação de pesquisa. Cada guia está vinculada a uma origem de pesquisa vinculada ao perfil de pesquisa da configuração da aplicação de pesquisa. Você não pode criar ou excluir essas guias de navegação.

Siga estas etapas para definir as configurações de exibição das guias de navegação na configuração da aplicação 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja configurar as guias de navegação.
3. Na lista relacionada Guias de navegação, edite a guia de navegação que você deseja configurar.
4. No formulário da guia de navegação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário da guia de navegação.
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A guia de navegação aparece com configurações atualizadas na lista relacionada Guias de navegação.

Especificar se os filtros de aspecto persistem nas guias de navegação

Especifique se as aplicações Pesquisa com IA devem preservar os filtros de aspecto existentes ao selecionar uma nova guia de navegação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, Pesquisa com IA preserva seus filtros de aspecto quando você seleciona uma nova guia de navegação. Como exemplo, suponha que você restrinja os resultados da pesquisa selecionando o valor do campo E-mail no aspecto **Categoria** da Base de Conhecimento exibido na guia de navegação **Todos**. Se você selecionar a guia de navegação de **Conhecimento**, o aspecto **Categoria** da Base de Conhecimento manterá sua seleção de E-mail e ainda filtrará os resultados da pesquisa de acordo.

Os administradores podem substituir esse comportamento padrão definindo o valor da propriedade do sistema *glide.ais.facets.cross_tab_persistence*. Quando este valor de propriedade do sistema é definido como falso, a seleção de uma nova guia de navegação remove todos os filtros de aspecto. No exemplo anterior, a seleção da guia de navegação **Conhecimento** removeria o filtro de aspecto **Categoria** da base de conhecimento.

Esta opção é global e se aplica a todas as aplicações Pesquisa com IA em sua instância.

Nota:
Se um filtro de aspecto existente não puder ser aplicado aos resultados da pesquisa de uma guia de navegação selecionada, Pesquisa com IA ignorará o filtro de aspecto. Esse comportamento ocorre somente em aplicações de pesquisa em que você desabilitou as contagens de resultados da pesquisa. Para obter mais detalhes sobre contagens de resultados de pesquisa, consulte Exibir contagens de resultados de pesquisa na página de resultados de uma aplicação de pesquisa.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   c. Pressione Enter.
2. Abra o registro da propriedade do sistema *glide.ais.facets.cross_tab_persistence*.
3. Insira o valor da propriedade do sistema de acordo com o comportamento desejado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 preservar os filtros de aspecto existentes quando uma nova guia de navegação for selecionada, defina o valor da propriedade do sistema como verdadeiro.
- Para remover todos os filtros de aspecto quando uma nova guia de navegação for selecionada, defina o valor da propriedade do sistema como falso.

O valor da propriedade padrão é verdadeiro.

4. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Todas as aplicações Pesquisa com IA preservam ou descartam os filtros de aspecto existentes quando uma nova guia de navegação é selecionada.

Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações

Exiba automaticamente sugestões inteligentes no campo de entrada da aplicação de pesquisa, ajudando os usuários a formular suas pesquisas ou ir diretamente para resultados relevantes. As sugestões podem incluir resultados de pesquisa relevantes, consultas populares, consultas recentes do histórico pessoal do usuário e resultados de pesquisa populares.

Quando você cria uma configuração de aplicação de pesquisa, Pesquisa com IA a preenche automaticamente com tipos de sugestão de preenchimento automático. As configurações desses tipos de sugestão controlam a aparência das sugestões de preenchimento automático quando os usuários interagem com o campo de entrada.

Cada tipo de sugestão de preenchimento automático inclui configurações padrão que você pode configurar para atender às necessidades da sua aplicação. Ele também inclui um ou mais leitores de sugestões de pesquisa, que geram consultas de pesquisa e sugestões de resultados de pesquisa.

Você pode remover um tipo de sugestão indesejado da configuração da aplicação de pesquisa. Se você quiser restaurar um tipo de sugestão removido, poderá vinculá-lo novamente à configuração da aplicação de pesquisa. Você só pode vincular uma fonte de sugestão de preenchimento automático de cada tipo a qualquer configuração da aplicação de pesquisa.

As sugestões de preenchimento automático são geradas pela aplicação Search Suggestions. Para obter detalhes completos sobre a configuração e o uso da aplicação Search Suggestions, consulte Sugestões de pesquisa.

Pesquisa com IA usa um modelo de relevância dedicado para classificar registros para exibição como sugestões de preenchimento automático no campo de pesquisa. Este modelo de relevância pontua registros com base em sua atualização e nas correspondências de termo de consulta de pesquisa em seus campos de **título**. O sistema não treina o modelo de relevância de sugestão de preenchimento automático. Para obter mais detalhes sobre modelos de relevância, consulte Relevância do aprendizado de máquina no Pesquisa com IA.

Lista de tipos de sugestão de preenchimento automático para Pesquisa com IA aplicações

Pesquisa com IA fornece vários tipos de sugestões de preenchimento automático que você pode configurar para exibição para os usuários no campo de pesquisa.

Os tipos de sugestão de preenchimento automático a seguir estão disponíveis para vinculação a configurações da aplicação de pesquisa que especificam Pesquisa com IA como seu mecanismo de pesquisa.

Nota:
Nem todos os tipos de sugestão de preenchimento automático estão disponíveis para as configurações da aplicação de pesquisa incluídas no sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de sugestão de preenchimento automático	Descrição
Grupo de leitores de pesquisa popular para<application name>	Exibe sugestões de consulta de pesquisa com base em pesquisas enviadas por todos os usuários da aplicação de pesquisa. Quando você cria uma configuração de aplicação de pesquisa, esse grupo de leitores de sugestão não é vinculado a ela por padrão. Cabeçalho de seção padrão: pesquisas populares Leitores: leitor de consulta popular
Grupo de leitores de pesquisa recente para<application name>	Exibe sugestões de consulta de pesquisa com base nas pesquisas anteriores do usuário. Cabeçalho de seção padrão: pesquisas recentes Leitores incluídos: leitor de histórico do usuário
Grupo de leitores de resultados sugeridos com base em pesquisa para<application name>	Exibe títulos e tabelas para sugestões de resultado de pesquisa com base em uma pesquisa dos termos inseridos no campo de pesquisa. Esta pesquisa aplica filtros de origem de pesquisa, dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos e regras de melhoria de resultados de do perfil de pesquisa vinculado da aplicação de pesquisa. Pesquisa com IA trata o último termo no campo de pesquisa especialmente, da seguinte forma: • Se o último termo no campo de pesquisa for seguido por um espaço, Pesquisa com IA o tratará como um termo de pesquisa literal. Por exemplo, ato seguido por um espaço corresponde aos resultados que contêm o termo ato. • Se o último termo no campo de pesquisa não for seguido por um espaço, Pesquisa com IA o tratará como um prefixo de pesquisa curinga. Por exemplo, agir sem o seguinte espaço corresponde aos resultados que contêm os termos ato, ação, ativado, acionadoe assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 sugestão de preenchimento automático	Descrição
	Selecionar um resultado de pesquisa sugerido abre da seguinte forma: • Os resultados do Item do catálogo são abertos em Catálogo de serviços. • Os resultados do artigo de conhecimento são abertos em Knowledge. • Outros resultados são abertos na exibição de formulário. **Nota:** Se o resultado da pesquisa sugerido for um anexo, selecioná-lo abrirá seu registro primário na exibição de formulário. Cabeçalho de seção padrão: sugerido Leitores incluídos: leitor de sugestão baseada em pesquisa
Grupo de leitores de consulta sugerido para<application name>	Exibe uma combinação de sugestões de consulta de pesquisa (com base nas pesquisas anteriores do usuário) e sugestões de resultado de pesquisa (com base nos resultados que o usuário selecionou para pesquisas anteriores). Cabeçalho de seção padrão: nenhum Leitores incluídos: Leitor de consulta popular, Leitor de histórico do usuário, Leitor de termo de pesquisa do usuário
Grupo de leitores de resultados sugeridos para<application name>	Exibe sugestões de resultado de pesquisa com base nos resultados que o usuário selecionou para pesquisas anteriores. Quando você cria uma configuração de aplicação de pesquisa, esse grupo de leitores de sugestão não é vinculado a ela por padrão. Cabeçalho de seção padrão: resultados sugeridos Leitores incluídos: leitor de clique pessoal
Grupo de leitores de histórico do usuário para<application name>	Exibe a consulta de pesquisa atual do usuário, além de sugestões de consulta e resultado da atividade de pesquisa anterior do usuário que correspondem à entrada atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de sugestão de preenchimento automático	Descrição
	Quando você cria uma configuração de aplicação de pesquisa, esse grupo de leitores de sugestão não é vinculado a ela por padrão. Cabeçalho de seção padrão: exibido recentemente Leitores incluídos: histórico do usuário e leitor de cliques, leitor de termo de pesquisa do usuário

Nota:
Uma configuração de aplicação de pesquisa não pode ser vinculada a vários tipos de sugestão de pesquisa que incluam o mesmo leitor e tenham o mesmo modo de clique. Se você tentar vincular um segundo tipo de sugestão com o mesmo leitor e modo de clique a uma configuração de aplicação de pesquisa, o sistema exibirá uma mensagem de erro.

Configurar um tipo de sugestão de preenchimento automático em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA

Modifique as configurações padrão para exibição de sugestões de preenchimento automático de um tipo selecionado no campo de entrada da aplicação de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: search_application_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você define uma nova configuração de aplicação de pesquisa, Pesquisa com IA a preenche automaticamente com tipos de sugestão de preenchimento automático. Você pode alterar as configurações padrão desses tipos de sugestão de preenchimento automático.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa que contém o tipo de sugestão de preenchimento automático que você deseja modificar.
3. Na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático, edite o tipo de sugestão de preenchimento automático para o qual você deseja modificar as configurações.
4. No formulário Grupo de leitores de sugestão, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Grupo de leitores de sugestão.
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado
As configurações atualizadas para o tipo de sugestão de preenchimento automático aparecem na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa.

Remover um tipo de sugestão de preenchimento automático de uma configuração da aplicação Pesquisa com IA

Desabilite a exibição de sugestões de preenchimento automático de um tipo selecionado no campo de entrada da aplicação de pesquisa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: search_application_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você define uma configuração da aplicação de pesquisa, Pesquisa com IA a preenche automaticamente com tipos de sugestão de preenchimento automático. Você pode remover tipos de sugestão de preenchimento automático indesejados da configuração da aplicação de pesquisa.

Nota:
Remover um tipo de sugestão de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa não o exclui. Para vincular novamente o tipo de sugestão removido à configuração da aplicação de pesquisa, consulte Revincular um tipo de sugestão de preenchimento automático a uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa que contém o tipo de sugestão de preenchimento automático que você deseja remover.
3. Na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático, edite o tipo de sugestão de preenchimento automático que você deseja remover.
4. No formulário Grupo de leitores de sugestão, selecione **Remover da aplicação de pesquisa**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Grupo de leitores de sugestão.

Resultado
O tipo de sugestão de preenchimento automático selecionado não aparece mais na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa.

Revincular um tipo de sugestão de preenchimento automático a uma configuração da aplicação Pesquisa com IA

Reabilite a exibição de sugestões de preenchimento automático de um tipo selecionado no campo de entrada da aplicação de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: search_application_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você define uma configuração da aplicação de pesquisa, Pesquisa com IA a preenche automaticamente com tipos de sugestão de preenchimento automático. Se você removeu um desses tipos de sugestão de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa, poderá vinculá-lo novamente.

Nota:
Uma configuração de aplicação de pesquisa não pode ser vinculada a vários tipos de sugestão de pesquisa que incluam o mesmo leitor e tenham o mesmo modo de clique. Se você tentar vincular um segundo tipo de sugestão com o mesmo leitor e modo de clique a uma configuração de aplicação de pesquisa, o sistema exibirá uma mensagem 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa à qual você deseja revincular o tipo de sugestão de preenchimento automático.
3. Na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático, selecione **Adicionar existente**.
4. Na lista Grupos de leitores de sugestões, edite o tipo de sugestão de preenchimento automático que você deseja revincular à configuração da aplicação de pesquisa.
5. No formulário Grupo de leitores de sugestão, insira ou pesquise a configuração da aplicação de pesquisa por nome no campo **Aplicação de pesquisa**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Grupo de leitores de sugestão.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O tipo de sugestão de preenchimento automático selecionado aparece na lista relacionada Sugestões de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa.

Usando pesquisar pós-processadores com script em Pesquisa com IA configurações da aplicação

Use pós-processadores com script para modificar registros de resultado de pesquisa para exibição em uma aplicação de pesquisa.

Por exemplo, um pós-processador com script de pesquisa pode modificar a data do resultado da pesquisa ou os valores do campo de moeda para serem exibidos nos formatos regionais do usuário.

Criar um pós-processador com script de pesquisa

Defina um script para pós-processar Pesquisa com IA resultados de pesquisa antes de exibi-los para o usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja configurar um pós-processador com script.
3. Na lista relacionada Pesquisar pós-processadores com script, selecione **Novo**.
4. No formulário Pesquisar pós-processadores com script, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Pesquisar pós-processadores com script.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

O novo pós-processador com script de pesquisa aparece na lista relacionada Pesquisar pós-processadores com script da configuração da aplicação 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.

O que Fazer Depois

Para que o novo pós-processador com script de pesquisa tenha efeito, vincule-o à configuração da aplicação de pesquisa para a aplicação cujos resultados você deseja pós-processar.

Vincular um pós-processador com script de pesquisa a uma configuração de aplicação Pesquisa com IA

Vincule um pós-processador com script de pesquisa a uma configuração de aplicação de pesquisa Pesquisa com IA. A aplicação de pesquisa executa o script vinculado para cada resultado de pesquisa antes de exibi-lo para o usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_admin

Você já deve ter criado o pós-processador do script de pesquisa que deseja vincular à configuração da aplicação de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa à qual você deseja vincular um pós-processador com script de pesquisa.
3. Na lista relacionada Pesquisar pós-processadores com script, selecione **Novo**.
4. No formulário Pesquisar pós-processadores com script, selecione o ícone de pesquisa de referência (ícone de) para o campo **Pesquisar processador com script** e selecione o pós-processador com script de pesquisa que você deseja vincular à configuração da aplicação de pesquisa.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Pesquisar pós-processadores com script.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

O novo pós-processador com script de pesquisa aparece na lista relacionada Pesquisar pós-processadores com script.

Opções de classificação de resultados de pesquisa nas configurações da aplicação Pesquisa com IA

Uma opção de classificação de resultado de pesquisa permite que os usuários exibam os resultados da pesquisa em uma ordem determinada pelos valores de campo. A aplicação de uma opção de classificação de resultado de pesquisa substitui a ordem de resultados baseada em relevância padrão Pesquisa com IA. Você pode definir opções de classificação de resultado de pesquisa personalizadas para suas aplicações Pesquisa com IA.

Para obter detalhes sobre como os usuários aplicam opções de classificação de resultados de pesquisa, consulte Mudar a ordem de classificação dos resultados da pesquisa.

Criar uma opção de classificação de resultado de pesquisa em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA

Defina uma opção de classificação para permitir que os usuários de uma aplicação Pesquisa com IA ordenem seus resultados de pesquisa usando valores de campo.

Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_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

Uma opção de classificação de resultado de pesquisa permite que os usuários classifiquem seus resultados de pesquisa em um campo, substituindo a ordem de resultados baseada em relevância Pesquisa com IA padrão. Cada opção de classificação de resultado de pesquisa especifica um campo para classificar os resultados e uma ordem de classificação (crescente ou decrescente) para a classificação.

O menu de classificação em uma aplicação Pesquisa com IA exibe todas as opções de classificação de resultado de pesquisa ativas definidas para essa aplicação, além da opção padrão **Mais relevante**.

Nota:
Se nenhuma opção de classificação de resultado da pesquisa estiver ativa para uma aplicação Pesquisa com IA, o menu de classificação não será exibido para os usuários dessa aplicação e os resultados serão classificados automaticamente por relevância.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja criar uma opção de classificação de resultado de pesquisa.
3. Na lista relacionada Opções de classificação, selecione **Novo**.
4. No formulário Opção de classificação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Opção de classificação.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado

A nova opção de classificação do resultado da pesquisa aparece na lista relacionada Opções de classificação da aplicação de pesquisa e seu título é exibido no menu de classificação para usuários da aplicação de pesquisa. Os usuários podem selecionar a nova opção no menu de classificação para aplicar a classificação definida aos resultados da pesquisa.

Desabilitar uma opção de classificação de resultado de pesquisa em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA

Remova uma opção de classificação de resultado de pesquisa do menu de classificação em uma aplicação Pesquisa com IA. A remoção da opção de classificação do resultado da pesquisa evita que os usuários da aplicação selecionem essa opção para reordenar os resultados da pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: search_application_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Abra a configuração da aplicação de pesquisa para a qual você deseja desabilitar uma opção de classificação de resultado de pesquisa.
3. Na lista relacionada Opções de classificação, edite a opção de classificação do resultado da pesquisa que você deseja desabilitar.
4. No formulário Opção de classificação, desmarque a opção **Ativo** e selecione **Atualizar**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Opção de classificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
A opção de classificação do resultado da pesquisa selecionada não aparece mais no menu de classificação da aplicação de pesquisa.

Nota:
Se nenhuma opção de classificação de resultado de pesquisa estiver ativa para uma aplicação Pesquisa com IA, o menu de classificação não será mais exibido para os usuários dessa aplicação e os resultados serão classificados automaticamente por relevância.

Habilitar e configurar Pesquisa com IA em aplicações Now Platform

Configure e use o mecanismo Customer Service Management, Now Mobile, Portal de serviços e Virtual Agent Pesquisa com IA nas aplicações [].

Para cada aplicação Now Platform compatível que você deseja usar Pesquisa com IA em, defina uma configuração de aplicação de pesquisa e especifique Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa. Para saber mais sobre as configurações da aplicação de pesquisa, consulte Pesquisar configurações da aplicação.

Algumas aplicações oferecem suporte a configuração adicional para Pesquisa com IA, conforme descrito nas seções a seguir.

Customer Service Management (CSM)

Customer Service Management O permite que você forneça serviço e suporte para clientes externos por meio de canais de comunicação como web, e-mail, bate-papo, telefone e mídia social. A aplicação CSM inclui os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor que oferecem suporte a Pesquisa com IA.

Para obter detalhes sobre como configurar os Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usar Pesquisa com IA, consulte Configurar Pesquisa com IA para os portais de atendimento ao cliente e ao consumidor . Para ativar widgets Pesquisa com IA para que usuários convidados nesses portais possam usar Pesquisa com IA, consulte Habilitando Pesquisa com IA nos Portais de atendimento ao cliente e ao consumidor para usuários não autenticados .

Now Mobile

Permita que seus usuários enviem incidentes e solicitações, gerenciem tarefas e acessem recursos da empresa de qualquer lugar usando o Now Mobile app.

Para obter detalhes sobre como configurar e usar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa Now Mobile, consulte Pesquisa com IA no celular .

Portal de serviços

Portal de serviços é uma estrutura de portal que permite aos administradores criar uma experiência de autoatendimento amigável para dispositivos móveis para os usuários. Ele interage com partes de Now Platform, para que os usuários possam acessar recursos específicos da plataforma usando Portal de serviços.

Para obter detalhes sobre como habilitar e usar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa Portal de serviços, consulte Habilitar e configurar Pesquisa com IA em Portal de serviços .

Virtual Agent

Virtual Agent é uma plataforma para fornecer assistência ao usuário por meio de conversas em uma interface de mensagens. Use Virtual Agent para projetar e criar conversas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

automatizadas que ajudam os usuários a obter informações rapidamente, tomar decisões e executar tarefas de trabalho comuns.

Para obter informações sobre como Virtual Agent usa Pesquisa com IA, consulte Como melhorar a experiência do usuário com Pesquisa com IA .

Criar uma correspondência de pesquisa personalizada para pesquisa global

Personalize a experiência de pesquisa global para retornar resultados de pesquisa de correspondência exata de uma tabela e coluna (campo) especificadas. Você pode configurar correspondências de pesquisa personalizadas para termos de pesquisa com prefixos seguidos por números, como INT470271ou para termos de pesquisa numéricos com caracteres delimitadores, como 525-326-3827 ou 2016/01/08.

Antes de Iniciar

Você deve ter Next Experience habilitado.

Pesquisa com IA deve ser configurado como o mecanismo de pesquisa para pesquisa global. Para obter detalhes sobre como configurar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa global, consulte Pesquisa com IA para Next Experience.

Nota:
Se sua instância foi criada originalmente executando Utah ou uma versão de família posterior, Pesquisa com IA será configurado automaticamente como o mecanismo de pesquisa para pesquisa global.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para personalizar o comportamento de correspondência exata na pesquisa global, você pode definir uma correspondência de pesquisa personalizada. O combinador especifica um padrão de expressão regular Java com o qual Pesquisa com IA compara as consultas de pesquisa, além de uma tabela e uma coluna (campo) dessa tabela. Quando uma consulta de pesquisa corresponde exatamente ao padrão de expressão regular, o correspondente personalizado é acionado e a pesquisa global retorna somente resultados de correspondência exata da tabela e coluna especificadas.

As correspondências de pesquisa personalizadas têm precedência sobre a funcionalidade de correspondência exata padrão Pesquisa com IA para tabelas com prefixos definidos na tabela Número [sys_number]. Se uma consulta de pesquisa global não corresponder a nenhum padrão de expressão regular da combinação de pesquisa personalizada, Pesquisa com IA voltará a avaliar a consulta em busca de correspondências exatas em tabelas com prefixos definidos.

Nota:
Usuários com a função de administrador podem desabilitar esse comportamento de fallback definindo o valor da propriedade do sistema `glide.ais.custom_matcher.legacy_fallback_enabled` como falso. Com este valor definido, se uma consulta de pesquisa não corresponder a nenhum padrão de expressão regular da combinação de pesquisa personalizada, Pesquisa com IA a tratará como uma pesquisa de texto completo normal, ignorando correspondências exatas em tabelas com prefixos definidos.

Para saber como Pesquisa com IA avalia consultas de pesquisa global para correspondências exatas, consulte Usando Pesquisa com IA para Next Experience.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Correspondências personalizadas para pesquisa global**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Combinador personalizado, preencha os campos **Nome**, **Tabela**e **Coluna**.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Combinador personalizado.
4. Para preencher o campo **Regex** do formulário, siga estas etapas.
   a. Selecione **Gerar Regex**.
   b. Na janela pop-up, selecione a opção que mais se aproxima dos valores que você espera ver na **Coluna**especificada.
   c. Quando solicitado, insira o prefixo do valor ou selecione o delimitador numérico do valor.
   d. Feche a janela pop-up selecionando **Enviar**.
5. Selecione **Enviar.**

Domain Separation e Pesquisa com IA

A separação de domínio não é compatível com as tabelas da aplicação Pesquisa com IA, mas as consultas de pesquisa do usuário respeitam as restrições de domínio dos registros da tabela Now Platform indexados. 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.

Nota:
Consulte a Visão geral e as seções a seguir para obter detalhes sobre como Pesquisa com IA consultas de pesquisa respeitam as configurações de domínio de registros indexados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

Pesquisa com IA permite que os usuários indexem e pesquisem conteúdo de registros em Now Platform tabelas. As tabelas e propriedades da aplicação Pesquisa com IA não são compatíveis com a separação de domínio, mas as consultas de pesquisa do usuário respeitam as configurações de domínio do conteúdo indexado, conforme descrito nas seções a seguir.

Domain Separation em conteúdo indexado e consultas de pesquisa

Ao indexar o conteúdo pesquisável de uma tabela [Now Platform, Pesquisa com IA armazena os valores de campo sys_domain para registros na tabela de origem e nas tabelas referenciadas.

Se a separação de domínio estiver habilitada, Pesquisa com IA aplicará um filtro para o domínio de sessão atual a cada consulta de pesquisa. Este filtro exclui registros que não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estão visíveis no domínio da sessão. Somente os registros visíveis no domínio da sessão aparecem como resultados da consulta de pesquisa.

Para tabelas secundárias que têm o atributo *domain_master* definido, a indexação e a pesquisa usam o campo de referência apropriado para derivar o domínio de registro secundário de um registro primário referenciado.

As restrições se aplicam aos registros referenciados nas consultas de pesquisa, conforme resumido na tabela a seguir.

Condição	Comportamento
O registro referenciado não está visível no domínio da sessão atual	• As consultas de pesquisa não correspondem ao conteúdo do registro referenciado • A filtragem no campo de referência não afeta os resultados da pesquisa • O aspecto no campo de referência não tem efeito
O domínio de registro referenciado difere do domínio de registro primário	Os registros do resultado da pesquisa não exibem o campo de referência

Indexando mudanças para domínios de registro

Pesquisa com IA atualiza automaticamente os domínios indexados para registros em tabelas configuradas como origens indexadas.

Pesquisa com IA não atualiza automaticamente os domínios indexados das tabelas referenciadas. Você pode atualizar o domínio indexado de uma tabela referenciada de uma das maneiras a seguir.

Caso de uso	Ação
Executar uma atualização única dos valores de campo de domínio para uma tabela referenciada	Execute uma reindexação de tabela completa para a origem indexada que inclui a tabela afetada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.
Habilitar a atualização automática de valores de campo de domínio para uma tabela referenciada	Crie uma configuração de campo *dot_walk_fields* para o campo de referência, especificando os campos de domínio sys_domain, sys_domain_path como o valor do atributo. Para obter as etapas completas desta tarefa, consulte Habilitar atualizações automáticas de domínio para uma tabela referenciada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Domain Separation para provedores de serviço

Habilitar atualizações automáticas de domínio para uma tabela referenciada

Defina uma configuração de campo para indexar automaticamente atualizações de valor de campo de domínio para registros de uma tabela referenciada.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este tópico fornece etapas para definir uma configuração de campo *dot_walk_fields* para habilitar a indexação automática de valores de campo de domínio para registros em tabelas referenciadas. Para obter mais instruções gerais sobre como definir configurações de campo, consulte Criar uma configuração de campo para uma origem indexada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada para a qual você deseja definir uma configuração de campo.
3. Na lista relacionada Configurações e mapeamento de campo, selecione **Novo**.
4. No formulário Configuração de campo, insira os seguintes valores de campo.

Campo	Valor
Atributo	dot_walk_fields
Campo	<reference field>
Valor	sys_domain, sys_domain_path

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Configuração de campo.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado

A nova configuração de campo *dot_walk_fields* aparece na lista relacionada Mapeamento e configurações de campo.

O que Fazer Depois

Para que o novo atributo *dot_walk_fields* entre em vigor, execute uma reindexação de tabela completa para a origem indexada. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Indexação e pesquisa de conteúdo externo no Pesquisa com IA

Com uma assinatura do plug-in Conteúdo externo para Pesquisa com IA , você pode permitir que usuários Pesquisa com IA pesquisem conteúdo e metadados de documentos em repositórios externos e tabelas remotas.

O plug-in Conteúdo externo para Pesquisa com IA permite que você indexe documentos localizados fora da sua instância Now Platform, como aqueles armazenados em coleções do SharePoint, sites de confluência e tabelas remotas . A indexação desses documentos torna seu conteúdo e metadados pesquisáveis em Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

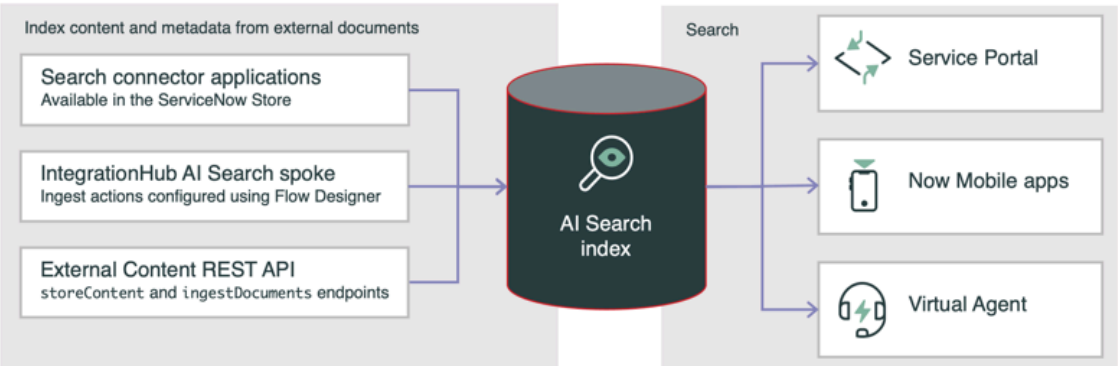
Pesquisa com IA exibe resultados de pesquisa para documentos externos indexados, assim como para registros indexados Now Platform. Os usuários não precisam executar pesquisas especiais para corresponder ao conteúdo e aos metadados de documentos externos.

A indexação não duplica documentos externos como registros na sua instância Now Platform. Quando um usuário seleciona um resultado de pesquisa de documento externo, ele é direcionado para o documento de origem em seu local original.

Ferramentas de indexação de conteúdo externo

O diagrama a seguir ilustra como Pesquisa com IA fornece indexação e pesquisa de conteúdo e metadados de documentos externos:

Pesquisa com IA diagrama de arquitetura de conteúdo externo



Conforme mostrado no diagrama de arquitetura, você pode indexar conteúdo e metadados de documentos externos usando qualquer uma ou todas as ferramentas a seguir:

Ferramenta de indexação de conteúdo externo	Descrição
Pesquisar aplicações do conector	As aplicações do conector de pesquisa disponíveis no ServiceNow Store fornecem ferramentas simples para indexar conteúdo e metadados de documentos em fontes externas compatíveis. Eles tratam de parte do trabalho de configuração, como a criação de tabelas de esquema de conteúdo externo, para você. Cada aplicação do conector de pesquisa oferece suporte a uma origem de documento externo específica (ou conjunto de origens). Por exemplo, o Conector de pesquisa do SharePoint Online oferece suporte somente a documentos em coleções do SharePoint, enquanto o Hub do conector do Raytion para Pesquisa com IA oferece suporte a várias origens de documento. Se nenhuma aplicação de conector de pesquisa estiver disponível para sua origem de documento externo, você deverá usar o spoke IntegrationHub Pesquisa com IA ou a REST API de conteúdo externo para indexar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ferramenta de indexação de conteúdo externo	Descrição
	conteúdo e metadados para documentos dessa origem. As aplicações do conector de pesquisa fornecem a maneira mais direta de indexar o conteúdo do documento e os metadados de fontes externas compatíveis.
IntegrationHub Pesquisa com IA spoke	O spoke [IntegrationHub Pesquisa com IA fornece Flow Designer ações que você pode usar para ingerir documentos externos para indexação: • *`Ingest Document`*: defina os pares de nome-valor da propriedade para um documento externo e envie o documento para Pesquisa com IA para indexação. • *`Ingest Document Using Download URL`*: Especifique a URL de um documento externo e faça com que Pesquisa com IA faça o download para indexação. Você pode especificar permissões de acesso principais de segurança para documentos ingeridos usando essas ações. Para saber mais sobre permissões de acesso e segurança para conteúdo de documento externo, consulte Segurança de conteúdo externo para Pesquisa com IA. Para obter a lista completa de ações Flow Designer fornecidas pelo spoke Pesquisa com IA, consulte Pesquisa com IA spoke . O spoke IntegrationHub Pesquisa com IA combina configuração e manipulação flexíveis com a interface simples de arrastar e soltar Flow Designer.
REST API de conteúdo externo	A REST API de conteúdo externo fornece endpoints que você pode usar para indexar conteúdo e metadados de documentos externos: • Envie o conteúdo de texto do documento externo e os metadados para Pesquisa com IA para indexação usando o endpoint da API *`ingestDocuments`*. • Carregar conteúdo binário de documento externo para Pesquisa com IA usando o endpoint da API *`storeContent`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ferramenta de indexação de conteúdo externo	Descrição
	Você pode associar o conteúdo binário armazenado a um documento alimentado usando o endpoint `ingestDocuments`. **Nota:** Para acessar os endpoints da REST API de conteúdo externo, você precisa da função ais_external_content ou da função de administrador. Você pode especificar permissões de acesso principais de segurança para documentos ingeridos usando o endpoint `ingestDocuments`. Para saber mais sobre permissões de acesso e segurança para conteúdo de documento externo, consulte Segurança de conteúdo externo para Pesquisa com IA. Para obter descrições completas dos endpoints da REST API de conteúdo externo, consulte REST API de ingestão de conteúdo externo . A REST API de conteúdo externo é a ferramenta mais complexa para indexar conteúdo e metadados de seus documentos externos, mas oferece mais flexibilidade.

Pré-requisitos de pesquisa de conteúdo externo

Antes de indexar o conteúdo do documento externo e os metadados para pesquisa em Pesquisa com IA, você deve atender aos requisitos a seguir. Exceto conforme observado na tabela, esses requisitos se aplicam independentemente de quais ferramentas de indexação de conteúdo externo você usa.

Requisito	Descrição
Ter uma assinatura ativa do plug-in [Conteúdo externo para Pesquisa com IA (com.glide.ais.external_content)	O plug-in Conteúdo externo para Pesquisa com IA fornece funcionalidade para indexar conteúdo de fontes de dados externas. Para obter instruções sobre como comprar uma assinatura do plug-in e ativá-lo, consulte Solicitar o plug-in External Content for Pesquisa com IA.
Definir uma tabela de esquema de conteúdo externo para a origem de documento externo	Uma tabela de esquema de conteúdo externo não armazena conteúdo de documento externo no banco de dados. Em vez disso, suas colunas servem como um mapa de campos de índice Pesquisa com IA 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.

Requisito	Descrição
	serem preenchidos ao indexar conteúdo de fontes de dados externas. Para obter instruções sobre como criar uma nova tabela de esquema de conteúdo externo, consulte Criar uma tabela de esquema de conteúdo externo. Quando documentos de várias fontes de dados externas compartilham o mesmo conjunto de campos e têm identificadores de documento exclusivos, você pode usar uma única tabela de esquema de conteúdo externo para todos eles. Para evitar a perda de dados, as fontes de dados externas devem atender a estas condições: • Todos os documentos nas fontes de dados externas devem incluir os mesmos campos, correspondendo às colunas definidas na tabela de esquema de conteúdo. • Cada documento nas fontes de dados externas deve ter um identificador exclusivo para que os documentos não se substituam no índice Pesquisa com IA. Se as fontes de dados externas não puderem atender a essas condições, crie uma tabela de esquema de conteúdo externo separada para cada fonte de dados. **Nota:** As aplicações do conector de pesquisa do ServiceNow Store criam automaticamente tabelas de esquema de conteúdo externo, conforme necessário. Você só precisa criar suas próprias tabelas de esquema de conteúdo externo ao indexar documentos externos usando o spoke IntegrationHub Pesquisa com IA ou a REST API de conteúdo externo.
Crie uma origem indexada com sua tabela de esquema de conteúdo externo especificada como a tabela a ser indexada	A origem indexada envia conteúdo e metadados de documentos externos para o índice Pesquisa com IA. Para obter instruções sobre como criar uma origem indexada, consulte Criar uma origem indexada.
Crie uma ou mais origens de pesquisa para a origem indexada	Cada origem de pesquisa especifica um subconjunto de documentos externos da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisito	Descrição
	origem indexada cujo conteúdo você deseja tornar pesquisável em Pesquisa com IA. Para obter instruções sobre como criar fontes de pesquisa, consulte Criar uma fonte de pesquisa.

Solicitar o plug-in External Content for Pesquisa com IA

Solicite a ativação do Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content) para habilitar a indexação de conteúdo pesquisável e metadados de registros em fontes de dados externas.

Antes de Iniciar

Você deve comprar uma assinatura paga antes de solicitar a ativação do plug-in. Para obter detalhes sobre como comprar uma assinatura paga de um plug-in, consulte Plug-ins do ServiceNow.

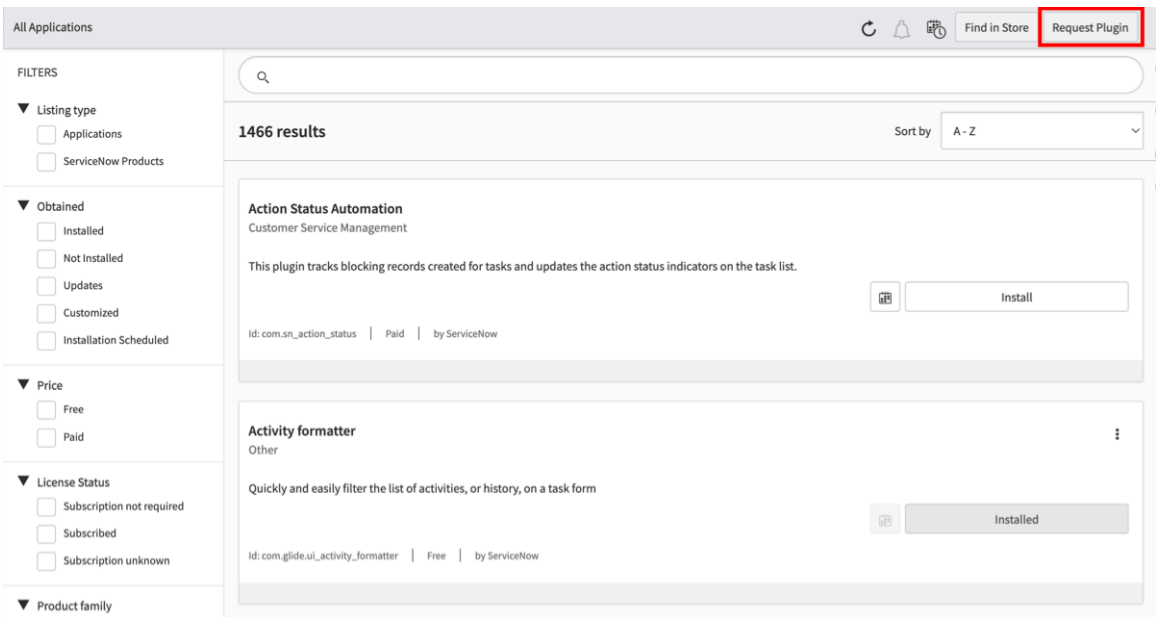
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você não pode ativar o plug-in External Content for Pesquisa com IA da sua instância ou do ServiceNow Store. Siga estas etapas para enviar uma solicitação Now Support para ativação do plug-in para sua instância.

Procedimento

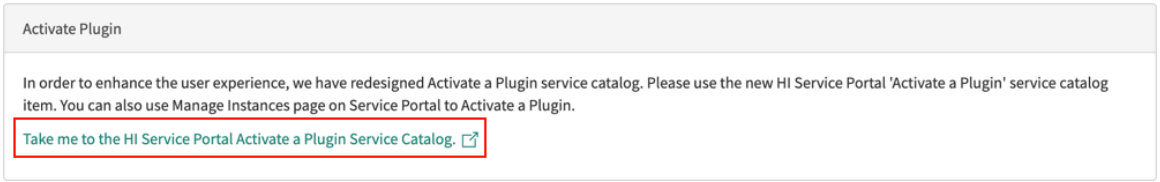
1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 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. **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**.

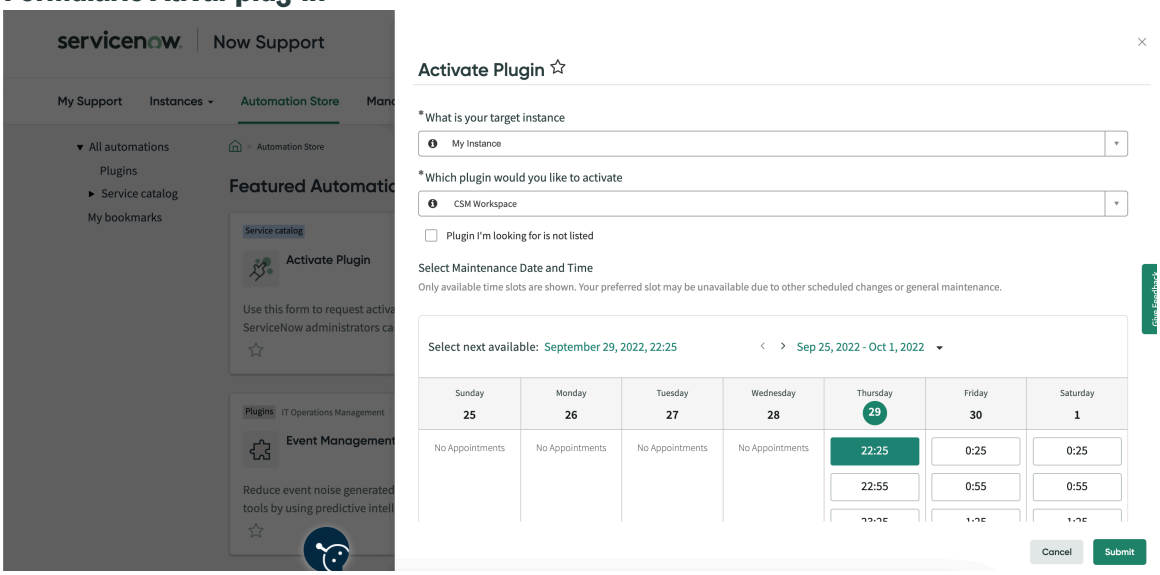
Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Solicitar um plug-in do artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Criar uma tabela de esquema de conteúdo externo

Defina uma tabela de esquema com colunas correspondentes a campos em registros de uma fonte de dados externa. Pesquisa com IA usa o esquema ao indexar o conteúdo da fonte de dados externa.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tabela de esquema de conteúdo externo não armazena dados no banco de dados. Em vez disso, suas colunas servem como um mapa de campos de índice Pesquisa com IA a serem preenchidos ao indexar conteúdo de fontes de dados externas.

Ao indexar ou excluir registros associados a este esquema de conteúdo usando endpoints da REST API de ingestão de conteúdo externo, você deve especificar o nome da tabela de esquema como um parâmetro de caminho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Conteúdo externo** > **Criar esquema**.
2. Insira um nome para sua nova tabela de esquema de origem externa.
3. Selecione **Enviar**.
   A nova tabela de esquema de conteúdo externo é aberta na exibição de lista.
4. **Opcional:** Se você precisar definir mapeamentos de campo adicionais para registros da fonte de dados externa, adicione uma nova coluna para cada campo seguindo estas etapas.

   a. Na lista relacionada Colunas, selecione **Novo**.

   b. No formulário Entrada de dicionário, preencha os campos.
   Para obter descrições desses campos de formulário, consulte Formulário de entrada de dicionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Ao preencher o campo **Tipo**, selecione `String`, `Date`, `Date/Time` ou `Integer`. Pesquisa com IA oferece suporte somente a esses tipos de coluna em tabelas de esquema de conteúdo externo.

c. Selecione **Enviar**.

5. Se você modificou o conjunto de colunas padrão, selecione **Atualizar** para salvar suas mudanças.

O que Fazer Depois

Crie uma nova origem indexada com sua tabela de esquema de conteúdo externo definida como sua origem. Para obter instruções sobre como criar uma origem indexada, consulte Criar uma origem indexada

Segurança de conteúdo externo para Pesquisa com IA

Pesquisa com IA preserva as permissões de acesso de segurança de usuário e grupo especificadas para documentos indexados de fontes externas. Você pode controlar o acesso aos resultados da pesquisa de conteúdo externo mapeando esses usuários e grupos definidos externamente para Now Platform usuários.

Para obter uma visão geral da segurança de conteúdo Pesquisa com IA, consulte Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA.

Requisitos

Para usar a segurança de conteúdo externo, inclua as duas etapas a seguir no processo de ingestão e indexação de documentos externos:

Etapa	Descrição
Especificar *permissões de acesso* em cada documento externo alimentado para ingestão	As permissões de acesso para um documento externo podem permitir ou negar o acesso ao documento globalmente (para todos os usuários) ou podem incluir listas de usuários e grupos específicos definidos externamente que têm permissão ou negação de acesso ao documento. Pesquisa com IA preserva as permissões de acesso de segurança do documento externo durante a indexação. Informações adicionais: • Para obter uma visão geral de como especificar permissões de acesso em documentos externos, consulte Definição de permissões de acesso para documentos externos. • Para saber mais sobre o conjunto de permissões de acesso compatíveis com a segurança de conteúdo externo, consulte Permissões de acesso a conteúdo externo. • Para obter detalhes sobre permissões de acesso especiais concedidas por determinadas funções 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.

Etapa	Descrição
	consulte Permissões especiais de acesso a conteúdo externo por função. • Para saber como reverter a precedência padrão das permissões de acesso `users.read` e `groups.deny` para uma origem indexada de conteúdo externo, consulte Alterar a precedência das permissões de leitura do usuário e de negação do grupo para uma origem indexada de conteúdo externo.
Definir *mapeamentos de usuário* em tabelas vinculadas a origens indexadas de conteúdo externo	Um mapeamento de usuário especifica aliases de usuário e grupo definidos externamente para um usuário Now Platform. Vincule esses mapeamentos de usuário a origens indexadas de conteúdo externo. Pesquisa com IA usa mapeamentos de usuário de uma origem indexada em conjunto com permissões de acesso de registros indexados para determinar o acesso do usuário Now Platform para resultados de pesquisa da origem indexada. Informações adicionais: • Para obter uma visão geral dos mapeamentos de usuário, consulte Mapeamento de usuários externos e grupos para Now Platform usuários. • Para saber mais sobre o conjunto de tipos principais de segurança definidos externamente com suporte em mapeamentos de usuário, consulte Tipos principais de segurança de mapeamento de usuário externo. • Para obter instruções sobre como criar uma tabela para armazenar seus mapeamentos de usuário, consulte Criar uma tabela de mapeamento de usuário. • Para obter instruções sobre como vincular suas tabelas de mapeamento de usuário a origens indexadas de conteúdo externo, consulte Vincular tabelas de mapeamento de usuário a origens indexadas de conteúdo externo. • Para saber mais sobre como importar mapeamentos de usuário por meio do Pesquisa com IA API de mapeamento de usuário externo, consulte Importando mapeamentos de usuário. • Para obter instruções sobre como exibir registros do histórico de importação 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.

Etapa	Descrição
	mapeamento de usuário para confirmar que os mapeamentos de usuário foram importados corretamente, consulte Exibir registros de histórico para operações de importação de mapeamento de usuário.

Implementação de segurança para consultas de pesquisa

Quando a consulta de pesquisa de um usuário corresponde a um registro indexado criado a partir de um documento externo, Pesquisa com IA executa estas etapas:

1. Examina os mapeamentos de usuário vinculados à origem indexada do registro e recupera o conjunto de todos os usuários e grupos definidos externamente com alias para a conta do usuário atual Now Platform.
2. Compara o conjunto mapeado de aliases de usuário e grupo definidos externamente com as permissões de acesso no registro de resultado de pesquisa indexado para ver se o usuário Now Platform deve ter permissão para exibir o resultado da pesquisa.

Definição de permissões de acesso para documentos externos

Você pode especificar permissões de acesso para usuários e grupos definidos externamente ao ingerir documentos externos. Pesquisa com IA preserva essas permissões durante a indexação para que os filtros de segurança de conteúdo do usuário possam operar nelas no momento da pesquisa.

Para obter detalhes sobre como incluir permissões de acesso para usuários e grupos definidos externamente em documentos externos ingeridos, consulte o endpoint `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` da API de ingestão de conteúdo externo .

Permissões de acesso a conteúdo externo

A segurança de conteúdo externo inclui permissões que descrevem o acesso de usuários e grupos a um documento externo. Ao indexar um documento externo, Pesquisa com IA armazena essas permissões para que os filtros de segurança de conteúdo possam limitar o acesso do usuário ao resultado da pesquisa indexado.

Permissões de acesso

Pesquisa com IA O é compatível com as seguintes permissões de acesso em documentos externos ingeridos.

Segurança principal	Descrição
todos	Opção booliana que indica se o acesso ao documento externo é permitido para todos os usuários. Pesquisa com IA aplica esta permissão de acesso global ao registro indexado criado a partir do documento. Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do parâmetro de corpo da solicitação `[array].principals.everyone` em uma solicitação para o endpoint `POST /`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 principal	Descrição
	`ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` da API de ingestão de conteúdo externo . Quando definida como **verdadeira**, esta permissão substitui todas as permissões de **grupos** e **usuários**. Esta permissão é mutuamente exclusiva sem **nenhum**. Somente uma dessas duas permissões pode ser definida como **verdadeira** para qualquer documento externo.
grupos.negar	Lista de grupos definidos externamente que têm acesso negado ao documento externo. Now Platform usuários mapeados para qualquer um desses grupos externos não podem exibir o registro de resultado de pesquisa indexado criado a partir do documento. Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do parâmetro de corpo da solicitação `[array].principals.groups.deny` em uma solicitação para o endpoint `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` da API de ingestão de conteúdo externo . Esta permissão tem precedência sobre **groups.read**. Se o mesmo grupo tiver permissões de acesso de leitura e de negação para um documento, Pesquisa com IA negará aos membros do grupo o acesso ao registro indexado. Por padrão, **users.read** tem precedência sobre essa permissão. Para reverter esta ordem de precedência para uma origem indexada, consulte Alterar a precedência das permissões de leitura do usuário e de negação do grupo para uma origem indexada de conteúdo externo.
grupos.leitura	Lista de grupos definidos externamente que têm permissão para acessar o documento externo. Now Platform usuários mapeados para qualquer um desses grupos externos podem exibir o registro de resultado de pesquisa indexado criado a partir do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Segurança principal	Descrição
	Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do parâmetro de corpo da solicitação `[array].principals.groups.read` em uma solicitação para o endpoint `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` da API de ingestão de conteúdo externo. A permissão**groups.deny** tem precedência sobre esta permissão. Se o mesmo grupo tiver permissões de acesso de leitura e de negação para um documento, Pesquisa com IA negará aos membros do grupo o acesso ao registro indexado.
nenhum	Opção booliana que indica se o acesso ao documento externo foi negado para todos os usuários. Pesquisa com IA aplica esta permissão de negação global ao registro indexado criado a partir do documento. Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do parâmetro de corpo da solicitação `[array].principals.none` em uma solicitação para o endpoint `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` da API de ingestão de conteúdo externo. Quando definida como **verdadeira**, esta permissão substitui todas as permissões de **grupos** e **usuários**. Esta permissão é mutuamente exclusiva sem **nenhum**. Somente uma dessas duas permissões pode ser definida como **verdadeira** para qualquer documento externo.
usuários.negar	Lista de usuários definidos externamente que têm acesso negado ao documento externo. Now Platform usuários mapeados para qualquer um desses usuários externos não podem exibir o registro de resultado de pesquisa indexado criado a partir do documento. Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do parâmetro de corpo da solicitação `[array].principals.users.deny` em uma solicitação para o endpoint `POST /ais/`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 principal	Descrição
	`external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` da API de ingestão de conteúdo externo . Esta permissão tem precedência sobre **users.read**. Se o mesmo usuário tiver permissões de acesso de leitura e de negação para um documento, Pesquisa com IA negará o acesso do usuário ao registro indexado.
users.read	Lista de usuários definidos externamente que têm permissão para acessar o documento externo. Now Platform usuários mapeados para qualquer um desses usuários externos podem exibir o registro de resultado de pesquisa indexado criado a partir do documento. Defina esta permissão para um documento ingerido por meio do parâmetro de corpo da solicitação `[array].principals.users.read` em uma solicitação para o endpoint `POST /ais/external_content/ingestDocument/{schema_table_name}` da API de ingestão de conteúdo externo . **users.deny** tem precedência sobre esta permissão. Se o mesmo usuário tiver permissões de acesso de leitura e de negação para um documento, Pesquisa com IA negará o acesso do usuário ao registro indexado. Por padrão, essa permissão tem precedência sobre **groups.deny**. Para reverter esta ordem de precedência para uma origem indexada, consulte Alterar a precedência das permissões de leitura do usuário e de negação do grupo para uma origem indexada de conteúdo externo.

Ordem de precedência das permissões principais

A ordem de precedência das permissões `[array].principals` em um documento externo ingerido depende do valor do atributo `user_read_takes_precedence_over_group_deny` da origem indexada do documento.

Valor de atributo	Ordem de precedência das permissões principais
verdadeiro	Da precedência mais alta para a mais baixa:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valor de atributo	Ordem de precedência das permissões principais
	1. *everyone* e *none* **2.** *users.deny* **3.** *users.read* **4.** *groups.deny* **5.** *groups.read* **Nota:** Este é o valor de atributo padrão para origens indexadas de conteúdo externo.
falso	Da precedência mais alta para a mais baixa: **1.** *everyone* e *none* **2.** *users.deny* e *groups.deny* **3.** *users.read* e *groups.read* **Nota:** Para obter instruções sobre como definir este valor de atributo, consulte Alterar a precedência das permissões de leitura do usuário e de negação do grupo para uma origem indexada de conteúdo externo.

Para obter detalhes sobre como as permissões de segurança de conteúdo de determinadas funções de usuário interagem com essas entidades de segurança de conteúdo externo, consulte Permissões especiais de acesso a conteúdo externo por função.

Permissões especiais de acesso a conteúdo externo por função

Certas funções de usuário fornecem permissões de acesso especiais para registros indexados de conteúdo externo.

Função	Permissões
Pesquisa com IA administrador [ais_admin]	Um Pesquisa com IA administrador pode acessar todos os registros indexados de conteúdo externo.
Usuário convidado [public]	Usuários convidados não autenticados só podem acessar registros indexados de conteúdo externo que tenham a permissão *everyone* definida como *true*.
Usuário externo com registro automático [snc_external]	Usuários externos com registro automático que pertencem a grupos podem acessar registros indexados de conteúdo externo com base em suas associações de grupo. Usuários externos que não pertencem a nenhum grupo podem acessar somente registros indexados de conteúdo 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.

Função	Permissões
	que tenham a permissão *everyone* definida como *true*. Para obter mais detalhes sobre usuários externos com registro automático, consulte Registro automático em ServiceNow instância .

Alterar a precedência das permissões de leitura do usuário e de negação do grupo para uma origem indexada de conteúdo externo

Faça com que as permissões de acesso de negação de grupo externo tenham precedência sobre as permissões de acesso de leitura de usuários externos para todos os documentos externos ingeridos por meio de uma origem indexada.

Antes de Iniciar

O Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content) deve ser ativado em sua instância.

A tabela de origem para a origem indexada deve ser uma tabela de esquema de conteúdo externo.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, as permissões de acesso de leitura de usuários externos (*users.read*) em um documento externo têm precedência sobre as permissões de acesso de negação de grupo externo (*groups.deny*) no mesmo documento.

Por exemplo, suponha que você ingere conteúdo externo por meio de uma origem indexada com um mapeamento de usuário que mapeia Now Platform usuário *beth.anglin@example.com* para usuário externo *ad\beth-anglin* e grupo externo *report-users*. Se um documento externo conceder acesso de leitura a *ad\beth-anglin* e negar o acesso a *report-users*, Pesquisa com IA permitirá que *beth.anglin@example.com* exiba o registro de resultado de pesquisa indexado do documento externo.

Para reverter esse comportamento padrão de uma origem indexada, fazendo com que as permissões de negação de grupo externo tenham precedência sobre as permissões de leitura de usuário externo para todos os registros indexados, altere o valor do atributo *user_read_takes_precedence_over_group_deny* da origem indexada. No exemplo anterior, fazer essa mudança impediria *beth.anglin@example.com* de exibir o registro de resultado de pesquisa indexado para o documento externo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Se a lista relacionada Configuração avançada não for exibida no formulário, siga as etapas em Adicionar uma lista relacionada a um formulárioe selecione a lista **Atributo de origem indexada da Pesquisa com IA->Origem indexada** na interface de caixa de listagem dupla.
3. Na lista relacionada Configuração avançada, selecione **Novo**.
4. No formulário Atributo de origem indexado, insira os seguintes valores de campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Atributo	user_read_takes_precedence_over_group_deny
Valor	falso

Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Atributo de origem indexado.

5. Selecione **Enviar**.
   O atributo e o valor aparecem na lista relacionada Configuração avançada.

Resultado

A mudança na preferência de permissão entra em vigor nos resultados da pesquisa da origem indexada de conteúdo externo.

Mapeamento de usuários externos e grupos para Now Platform usuários

Pesquisa com IA mapeamentos de usuário externo permitem que você configure usuários definidos externamente e aliases de grupo para Now Platform usuários. Pesquisa com IA usa essas entidades de segurança com alias para aplicar filtros de segurança de conteúdo que controlam o acesso do usuário aos resultados de pesquisa indexados de documentos externos.

Você pode usar nomes de usuário e grupo externos mapeados ao definir permissões de acesso para documentos externos que você ingere para indexação por meio da API de ingestão de conteúdo externo .

Visão geral

Para configurar mapeamentos de usuário para segurança de conteúdo externo, você deve executar as seguintes etapas:

1. Crie uma ou mais tabelas de mapeamento de usuário. Para obter instruções sobre este procedimento, consulte Criar uma tabela de mapeamento de usuário.
2. Vincule uma ou mais tabelas de mapeamento de usuário a cada uma das origens indexadas de conteúdo externo. Para obter detalhes sobre esta tarefa, consulte Vincular tabelas de mapeamento de usuário a origens indexadas de conteúdo externo.

   Nota:
   Se não for encontrado nenhum mapeamento para o usuário Now Platform atual, Pesquisa com IA só permitirá que o usuário exiba os resultados da pesquisa de documentos externos que tenham a permissão `everyone` definida como verdadeira. Isso pode ocorrer se nenhuma tabela de mapeamento de usuário estiver vinculada à origem indexada de um resultado de pesquisa ou se não existir nenhum mapeamento para o usuário Now Platform atual nas tabelas de mapeamento de usuário vinculadas da origem indexada.

3. Importe mapeamentos de usuário para suas tabelas de mapeamento de usuário com o Pesquisa com IA API de mapeamento de usuário externo .

Usuários com a função ais_high_security_admin podem revisar os registros de histórico das operações de importação para verificar se os mapeamentos de usuário foram importados corretamente. Para obter instruções sobre este procedimento, consulte Exibir registros de histórico para operações de importação de mapeamento 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.

Tipos principais de segurança de mapeamento de usuário externo

Pesquisa com IA Os aliases de mapeamento de usuário podem incluir entidades de segurança de usuário e grupo definidas externamente.

Tipo principal de segurança mapeado	Descrição
Grupo definido externamente	O usuário Now Platform especificado no mapeamento de usuário herda permissões de acesso no nível de grupo para todos os grupos externos com alias. Por exemplo, se você definir o grupo externo *report-users* como um alias para Now Platform usuário *beth.anglin@example.com*, Pesquisa com IA permitirá que *beth.anglin@example.com* exiba resultados de pesquisa indexados para documentos externos que incluem permissão de acesso de leitura para *report-users*.
Usuário definido externamente	O usuário Now Platform especificado no mapeamento de usuário herda as permissões de acesso no nível do usuário para todos os usuários externos com alias. Por exemplo, se você definir o usuário externo *ad\abel-tuter* como um alias para Now Platform usuário *abel.tuter@example.com*, Pesquisa com IA permitirá que *abel.tuter@example.com* exiba resultados de pesquisa indexados para documentos externos que incluem permissão de acesso de leitura para *ad\abel-tuter*.

Criar uma tabela de mapeamento de usuário

Defina uma tabela para armazenar aliases de usuário e grupo definidos externamente para Now Platform usuários.

Antes de Iniciar

O Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content) deve ser ativado em sua instância.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tabelas de mapeamento de usuário armazenam mapeamentos de usuário para uso com documentos externos que têm permissões de acesso. Cada mapeamento especifica aliases de usuário e grupo definidos externamente para um usuário Now Platform individual. Pesquisa com IA usa os mapeamentos vinculados à origem indexada de um documento externo para determinar se um usuário Now Platform pode exibir o registro indexado do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todas as tabelas de mapeamento de usuário estendem a tabela Pesquisa com IA Base de mapeamento de usuário de pesquisa externa [ais_external_search_user_mapping].

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Conteúdo externo** > **Criar mapeamento de usuário**.
2. Insira um nome para sua tabela de mapeamento de usuário.
3. Selecione **Enviar**.
   O formulário de dicionário para sua nova tabela de mapeamento de usuário é exibido.

O que Fazer Depois

Importe mapeamentos de usuário para sua nova tabela de mapeamento de usuário. Para obter uma visão geral desse processo, consulte Importando mapeamentos de usuário. Para obter detalhes sobre o endpoint da API relevante, consulte Pesquisa com IA API de mapeamento de usuário externo .

Vincular tabelas de mapeamento de usuário a origens indexadas de conteúdo externo

Especifique as tabelas de mapeamento de usuário que você deseja que Pesquisa com IA use para documentos externos ingeridos por meio de uma origem indexada.

Antes de Iniciar

O Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content) deve ser ativado em sua instância.

A tabela de origem para a origem indexada deve ser uma tabela de esquema de conteúdo externo.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os mapeamentos de usuário vinculados a uma origem indexada definem os aliases de usuário e grupo externos para Now Platform usuários. Pesquisa com IA usa esses mapeamentos para determinar as permissões de acesso efetivas de um usuário quando a pesquisa corresponde a um registro da origem indexada.

Um mapeamento de usuário pode ser vinculado a qualquer número de origens indexadas e você pode vincular vários mapeamentos de usuário a uma única origem indexada.

Nota:
Se não for encontrado nenhum mapeamento para o usuário Now Platform atual, Pesquisa com IA só permitirá que o usuário exiba os resultados da pesquisa de documentos externos que tenham a permissão *everyone* definida como verdadeira. Isso pode ocorrer se nenhuma tabela de mapeamento de usuário estiver vinculada à origem indexada de um resultado de pesquisa ou se não existir nenhum mapeamento para o usuário Now Platform atual nas tabelas de mapeamento de usuário vinculadas da origem indexada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra o registro de origem indexado ao qual você deseja vincular os mapeamentos de usuário.
3. Na lista relacionada Pesquisa com IA Relacionamentos de fonte de dados da tabela de mapeamento de usuário de pesquisa externa, execute as seguintes etapas para cada mapeamento de usuário que você deseja vincular à origem indexada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Novo**.

b. No formulário Pesquisa com IA Relacionamento de fonte de dados da tabela Mapeamento de usuário de pesquisa externa, preencha os campos.

c. Selecione **Enviar**.
O nome da tabela de mapeamento de usuário aparece na lista relacionada.

Importando mapeamentos de usuário

Você pode usar a API de mapeamento de usuário externo Pesquisa com IA para importar mapeamentos entre usuários Now Platform e usuários e grupos definidos externamente.

Para definir um mapeamento de usuário para importação, você precisa das seguintes informações:

- O endereço de e-mail que identifica exclusivamente um usuário Now Platform] na tabela Usuário [sys_user].
- A lista de grupos definidos externamente que você deseja criar alias para o usuário Now Platform. Esta lista pode estar vazia.
- A lista de usuários definidos externamente que você deseja criar um alias para o usuário Now Platform. Esta lista pode estar vazia.

Para obter mais informações sobre como importar mapeamentos de usuário, consulte Pesquisa com IA API de mapeamento de usuário externo .

Exibir registros de histórico para operações de importação de mapeamento de usuário

Revise os resultados das operações de importação de mapeamento de usuário, incluindo dados, mensagens de log e quaisquer erros. Use este procedimento para verificar se os mapeamentos de usuário foram importados corretamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin, ais_high_security_admine import_transformer.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Pesquisa com IA cria um conjunto de importação para cada lote de mapeamentos de usuário importados por meio de Pesquisa com IA API de mapeamento de usuário externo . Os históricos de transformações desses conjuntos de importação fornecem informações sobre os resultados das operações de importação de mapeamento de usuários.

Procedimento

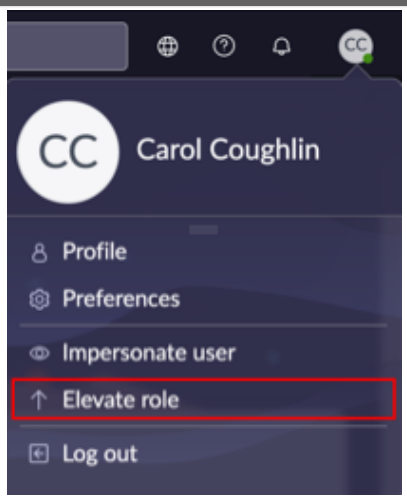
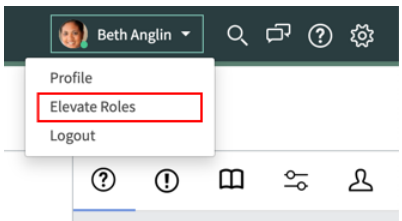
1. Eleve para a função ais_high_security_admin executando as seguintes etapas:

a. Execute a ação apropriada para sua versão da UI:

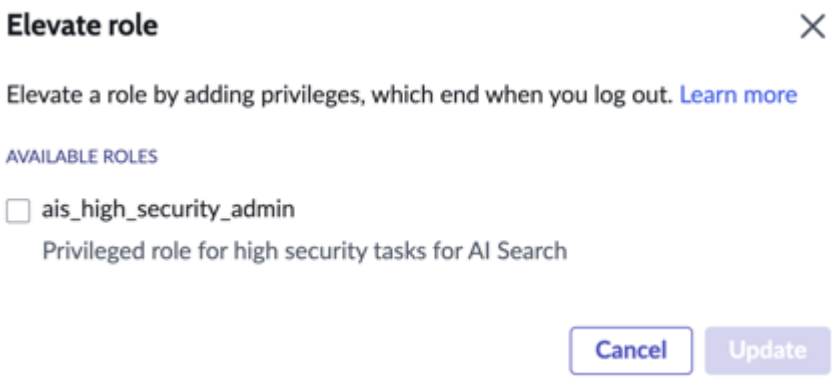
Versão da IU	Ação
IU Next Experience	Na faixa superior, selecione o ícone da sua conta para abrir o menu do usuário e selecione **Elevar função**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Versão da IU	Ação
	
IU principal	Na faixa superior, selecione seu nome para abrir o menu do usuário e selecione **Elevar funções**. 

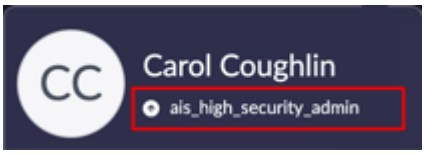
Uma caixa de diálogo é exibida, exibindo uma check-list de suas funções privilegiadas disponíveis.



b. Na caixa de diálogo, selecione a opção **ais_high_security_admin** e selecione **Atualizar** (em Next Experience IU) ou **OK**.
A página é recarregada e um indicador de função elevada aparece ao lado do seu nome de usuário no menu do usuário. Na IU Next Experience, este indicador exibe os nomes das funções privilegiadas ativas. Em IU principal, o indicador exibe o ícone de função elevada (Ícone de função).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Quando a página é recarregada, todas as edições não salvas são perdidas.

2. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Conteúdo externo** > **Histórico de importação de mapeamento de usuário**.
3. Para cada registro de histórico de importação de mapeamento de usuário que você deseja revisar, execute as seguintes etapas:
   a. Abra o registro do histórico de importação de mapeamento do usuário.
   b. No formulário Pesquisa com IA Registro de histórico de mapeamento de usuário de conteúdo externo, selecione o link relacionado **Mostrar histórico de transformação**.
   A tabela Histórico de transformação [sys_import_set_run] é aberta, com um filtro aplicado ao conjunto de importação do registro do histórico de importação de mapeamento do usuário selecionado.
   c. Abra o registro do histórico de transformação.
   d. Analise os resultados do conjunto de importação no formulário, os erros na lista relacionada Erros de linha do conjunto de importação e as mensagens de log na lista relacionada Log de importação.

Componentes instalados com Conteúdo Externo para Pesquisa com IA

Quando você ativa o plug-in [Conteúdo externo para Pesquisa com IA (com.glide.ais.external_content), o sistema cria uma nova tabela virtual.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Conteúdo de pesquisa externa da Pesquisa com IA [v_ais_external_search_content]	Armazena o conjunto base de colunas de mapeamento de campo para inclusão em tabelas de esquema de conteúdo externo. **Nota:** Todas as tabelas de esquema de conteúdo externo criadas pelo usuário estendem esta tabela.

Integrando Pesquisa com IA em outras aplicações Now Platform

Pesquisa com IA integra-se com outras aplicações Now Platform. Preencha suas Construtor de IU páginas com componentes de pesquisa e personalize a exibição dos resultados da pesquisa e dos resultados do Genius com EVAM definições. Melhore o desvio de incidente em Portal de serviços configurando a Pesquisa com IA Assistência para produtores 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.

Construtor de IU pesquisar componentes

Pesquisa com IA fornece componentes para entrada de pesquisa, resultados de pesquisa, aspectos de pesquisa e filtros da guia de navegação. Você pode adicionar esses componentes às suas páginas em Construtor de IU.

Os componentes Pesquisa com IA são descritos em detalhes no *Site do desenvolvedor ServiceNow®* :

- Aspectos da pesquisa
- Entrada de pesquisa
- Resultados da pesquisa
- Filtro de guia

Para obter detalhes sobre como adicionar componentes às suas páginas em Construtor de IU, consulte Adicionar e configurar componentes .

Entity View Action Mapping (EVAM) definições

Entity View Action Mapping (EVAM) é uma aplicação Now Platform que padroniza como diferentes fontes de dados exibem registros em cartões e listas.

Pesquisa com IA fornece EVAM configurações que você pode usar para personalizar a exibição de resultados de pesquisa e resultados do Genius em Portal de serviços e suas páginas Construtor de IU.

Você pode personalizar as configurações de EVAM para exibir resultados de Pesquisa com IA como uma exibição de grade de cartão ou como uma exibição de lista. Os usuários podem percorrer grandes conjuntos de dados de resultados de pesquisa e ver diferentes exibições de acordo com a filtragem.

Para obter detalhes sobre EVAM definições, configurações, modelos e pacotes de configuração, consulte Entity View Action Mapping (EVAM) .

Portal de serviços integração do produtor de registro

Pesquisa com IA Assist é um widget Portal de serviços que usa Pesquisa com IA para melhorar o desvio de incidente, exibindo o conjunto mais relevante de resultados de pesquisa relacionados em um produtor de registro. Você pode usar a Assistência Pesquisa com IA em vez da Pesquisa contextual.

Para obter mais detalhes sobre o Pesquisa com IA widget de assistência, consulte Pesquisa com IA Auxiliar na integração do produtor de registro para Portal de serviços.

Pesquisa com IA Auxiliar na integração do produtor de registro para Portal de serviços

Pesquisa com IA Assist é um widget Portal de serviços que usa Pesquisa com IA para melhorar o desvio de incidente, exibindo o conjunto mais relevante de resultados de pesquisa relacionados em um produtor de registro. Você pode usar a Assistência Pesquisa com IA em vez da Pesquisa contextual.

Visão geral

Pesquisa com IA O Assist pode ajudar um usuário a encontrar os itens mais relevantes em uma pesquisa no seu portal. Por exemplo, um usuário, criando um incidente por meio do Portal de serviços, pode ver os itens do catálogo relacionados que o usuário pode solicitar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usuário também pode exibir artigos relacionados Knowledge para ajudá-lo a resolver o problema por conta própria sem envolver a central de serviços.

Pesquisa com IA O Assist ajuda com desvio de incidente para produtores de registro de incidente, desviando incidentes ajudando os usuários finais a resolver problemas antes que eles gerem um incidente.

Pesquisa com IA A assistência oferece suporte a ServiceNow Mobile.

Nota:
Pesquisa com IA O Assist não oferece suporte a usuários externos. Se um usuário externo tentar usar uma ação de IU do Assist, o sistema retornará um erro.

Informações de ativação

O plug-in Pesquisa com IA Assist (com.snc.ai_search_assist) é uma aplicação da Now Platform que é ativado por padrão quando Pesquisa com IA está ativo.

Configurar Pesquisa com IA Assist para um produtor de registro

Você pode configurar diferentes componentes da Pesquisa com IA Assistência.

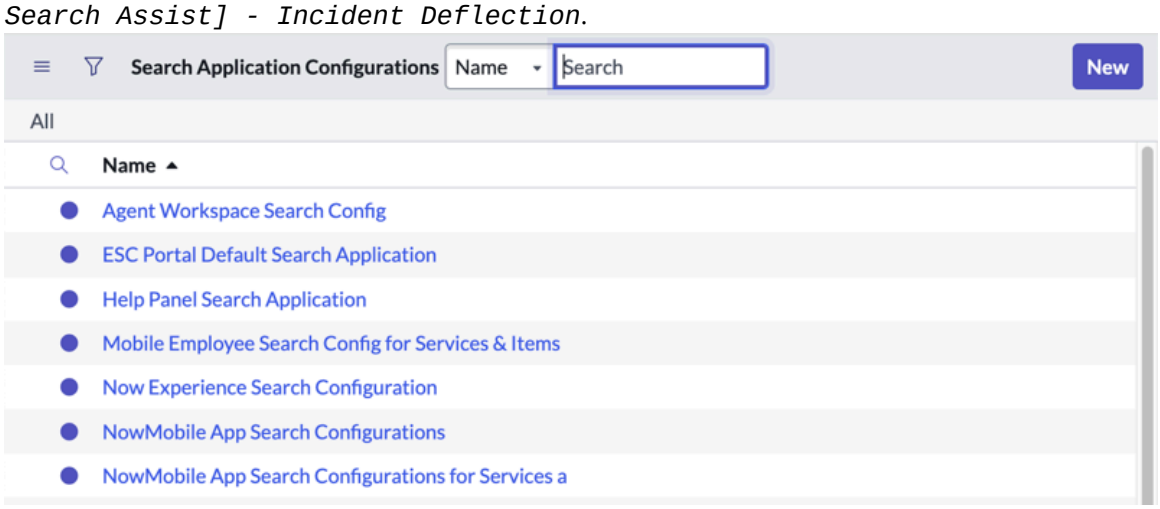
Antes de Iniciar
Função necessária: aisa_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Pesquisa com IA Assist é um widget Portal de serviços usado com uma configuração de produtor de registro.

Nota:
Se Pesquisa com IA Assist e Pesquisa contextual estiverem configurados para o mesmo produtor de registro, consulte *`Results`* no final desta tarefa para saber como controlar qual deles é exibido.

Procedimento

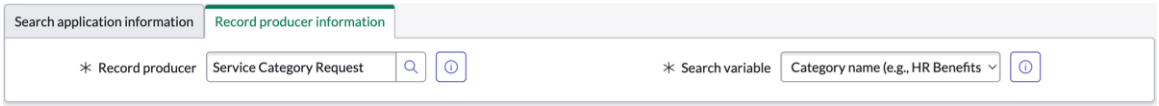
1. Navegar até **Todos** > *`Pesquisa com IA`* > *`Pesquisa com IA`* **Assistência** > **Configuração do Produtor de registro**.
2. Selecione **Novo** e preencha o formulário para criar uma configuração para os resultados da pesquisa.
3. Na guia **Informações da aplicação de pesquisa**, selecione uma configuração da aplicação de pesquisa. Você pode escolher em uma lista de configurações predefinidas para recursos específicos. Por exemplo, *`[AI Search Assist] - Incident Deflection`*.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 guia **Informações do produtor de registro**, selecione um Produtor de registro e uma Variável de pesquisa.
   Por exemplo, *`Service Category Request`* como produtor de registro pode ter uma variável de pesquisa de *`Category name`*.



5. **Opcional:** Para ajustar a visibilidade do seu cartão ou a exibição de detalhes, selecione **Mostrar ações de IU** nos links relacionados ao novo registro de Configuração do Produtor de registro.
   Pesquisa com IA A assistência *`UI actions`* pode ocultar da exibição usando uma condição simples ou avançada por meio de um script.
6. Selecione **Enviar**.

Resultado

Pesquisa com IA A assistência está ativa.

> **Nota:**
> Pesquisa com IA O Assist não oferece suporte a usuários externos. Se um usuário externo tentar usar uma ação de IU do Assist, o sistema retornará um erro.

Se Pesquisa contextual tiver sido configurado para o mesmo produtor de registro e estiver mostrando resultados em vez de Pesquisa com IA Assist, verifique as seguintes condições:

- O sinalizador *`Enable AI Search`* no Portal (sp_portal) está ativo
- A configuração do registro de assistência Pesquisa com IA está ativa
- O perfil Pesquisa com IA está ativo e publicado
- A variável do produtor de registro para a Assistência Pesquisa com IA foi criada para o produtor de registro associado e a variável está ativa

Se essas condições não forem atendidas, Pesquisa contextual será o fallback do mesmo produtor de registro para garantir que você veja os resultados da pesquisa relacionados.

Pesquisa com IA Funções de assistência

Pesquisa com IA O Assist inclui as seguintes funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Pesquisa com IA Administrador auxiliar [aisa_admin]

Configurar e gerenciar Pesquisa com IA Configurações de assistência.

- Gerencia a Pesquisa com IA Assistência nos produtores de registro, incluindo as ações de IU associadas
- Adiciona variáveis a um produtor de registro
- Administra a capacidade de assistência Pesquisa com IA

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

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.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Pesquisa com IA Propriedades da assistência

As propriedades de Assistência Pesquisa com IA determinam quando a pesquisa começa com base nos caracteres inseridos e no tempo decorrido. Essas propriedades reduzem o impacto das pesquisas de sistemas com muitos Itens do catálogo ou Knowledge artigos.

Pesquisa com IA Propriedades da assistência

Propriedade	Descrição
com.snc.ai_search_assist.min_length	O número mínimo de caracteres inseridos antes do início de uma pesquisa. O padrão é 3.
com.snc.ai_search_assist.wait_time	O tempo decorrido depois que o usuário termina de inserir caracteres no campo de pesquisa antes do início da pesquisa. **Nota:** Se você definir o tempo como "-1", a pesquisa começará quando o usuário sair do campo de pesquisa. Este comportamento é conhecido como "Pesquisar na guia".

Domain Separation e Pesquisa com IA Assist

A separação de domínio é compatível com o Pesquisa com IA Assist. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Visão geral

O objetivo do Pesquisa com IA Assist é fornecer a um Portal de serviços produtor de registro Pesquisa com IA, recursos que melhoram os resultados da pesquisa ao longo do tempo. A separação de domínio está habilitada na Pesquisa com IA Assistência.

Como a separação de domínio funciona no Pesquisa com IA Assist

A separação de domínio para Pesquisa com IA Assist é definida na configuração do produtor de registro. Um link relacionado para cada configuração do produtor de registro permite expandir ou recolher o escopo do domínio. Se você expandir o escopo do domínio, todas as configurações do produtor de registro de domínio secundário poderão substituir uma configuração de registro de domínio global ou 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.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Como usar Pesquisa com IA

Veja como Pesquisa com IA exibe resultados de pesquisa, opções de filtro de refinamento e respostas de resultado do Genius. Saiba como pesquisar usando a linguagem de consulta Pesquisa com IA. Entenda quando e como Pesquisa com IA reenvia consultas automaticamente.

Nota:
Para obter mais detalhes sobre como usar os recursos Pesquisa com IA na pesquisa global e de espaço, consulte Usando Pesquisa com IA para Next Experience.

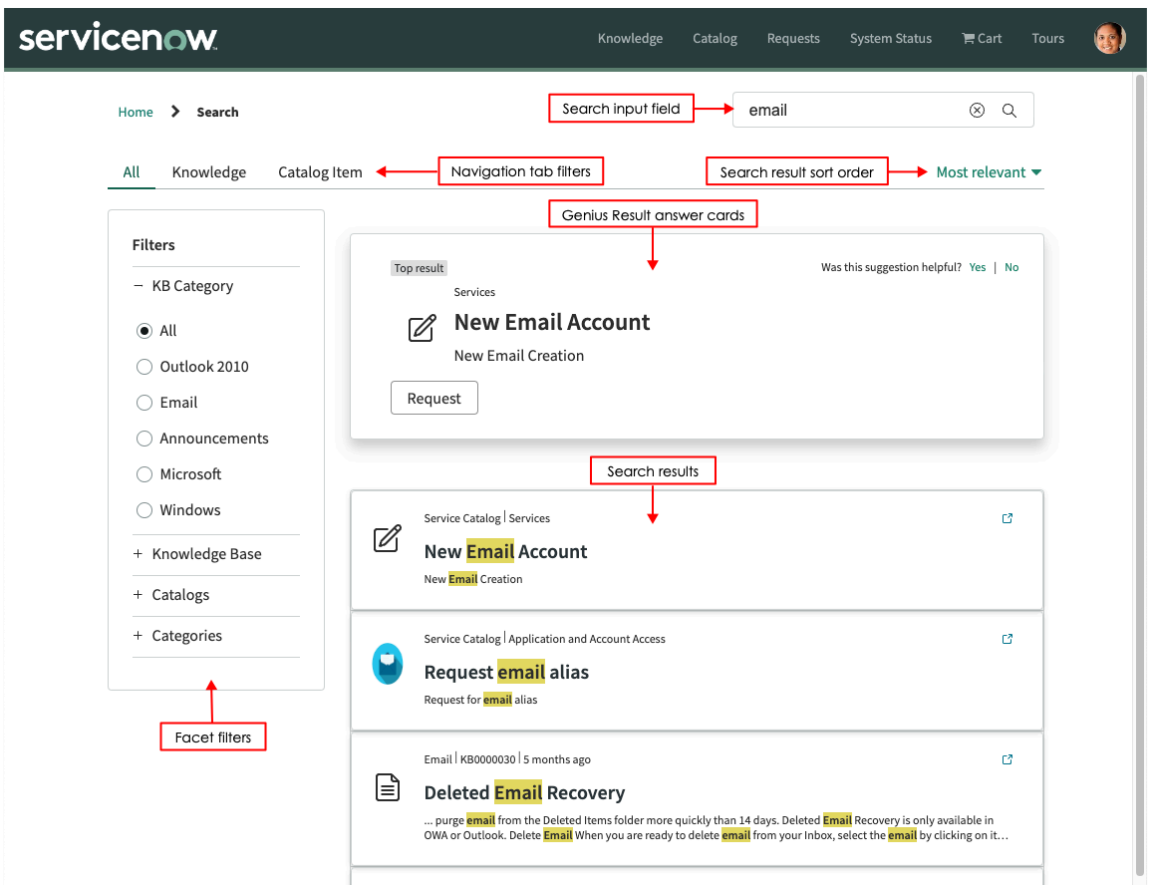
Exibição dos resultados da pesquisa

Saiba mais sobre os componentes que Pesquisa com IA usa para exibir resultados para consultas de pesquisa.

Elementos da página de resultados de pesquisa

O layout e a aparência de Pesquisa com IA elementos de IU variam de aplicação para aplicação. Este exemplo mostra os elementos como eles podem aparecer em uma página de resultados de pesquisa Portal de serviços.

Tela de resultado de pesquisa 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.

Elementos da tela do resultado da pesquisa

Elemento	Descrição
Pesquisar campo de entrada	Exibe a consulta de pesquisa que produziu os resultados da pesquisa listados. Você pode modificar esta consulta de pesquisa e pesquisar novamente para exibir resultados diferentes.
Filtros da guia de navegação	Exibe opções de filtro estático para refinar os resultados da pesquisa por origem de pesquisa. Se você quiser exibir somente os resultados de uma única fonte de pesquisa, selecione o nome dessa fonte de pesquisa. Para remover o filtro da guia de navegação, selecione **Todos**.
Ordem de classificação do resultado da pesquisa	Exibe a ordem de classificação selecionada no momento para os resultados da pesquisa. Por padrão, Pesquisa com IA exibe os resultados mais relevantes primeiro. Para aplicar uma ordem de classificação alternativa, abra esta lista e selecione uma das opções de classificação de resultado de pesquisa disponíveis. **Nota:** Se nenhuma opção de classificação de resultado da pesquisa estiver disponível, o menu de classificação não será exibido e os resultados serão classificados automaticamente por relevância.
Filtros de aspecto	Exibe opções de filtro dinâmico para refinar os resultados da pesquisa por valor de campo. Para expandir ou recolher um aspecto, selecione o símbolo **+** (mais) ou **-** (menos) ao lado do nome. Para exibir somente os resultados da pesquisa que contêm um valor de campo específico, selecione a opção de valor de campo no aspecto. Desmarque a opção de valor do campo para remover o filtro de aspecto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da tela do resultado da pesquisa

Elemento	Descrição
	Nota: Ao facetar em um campo de data, as opções de aspecto são intervalos de datas pré-calculados, como Últimos 3 meses, em vez de valores de campo de data exatos. Selecionar uma opção exibe somente os resultados que têm valores de campo de data no intervalo especificado. Você pode selecionar e desmarcar essas opções de intervalo de datas da mesma forma que seleciona e desmarca as opções de valor de campo para aspectos que não sejam de data. Alguns aspectos permitem que você selecione vários valores de campo. Os valores de campo em aspectos de seleção múltipla são exibidos como opções em vez de links e incluem um rótulo que mostra como várias seleções são aplicadas ao filtrar os resultados da pesquisa. Os rótulos incluem: • **Contém todos os selecionados**: exibe somente os resultados da pesquisa que incluem todos os valores de campos selecionados. Este rótulo indica o tipo de aspecto Seleção múltipla e. • **Contém qualquer selecionado**: exibe resultados de pesquisa que incluem qualquer um dos valores de campo selecionados. Este rótulo indica o tipo de aspecto Seleção Múltipla Ou. Se o filtro de aspecto não puder ser aplicado aos resultados da pesquisa na guia de navegação selecionada, Pesquisa com IA ignorará o filtro de aspecto.
Cartões de resposta do Genius Result	Exiba as melhores respostas para a consulta de pesquisa junto com as ações que você pode realizar diretamente de cada cartão. **Nota:** Os cartões de resposta de resultados do Genius podem não aparecer para todas as consultas de pesquisa. Para fornecer feedback relacionado a uma resposta de resultado do Genius, selecione uma de suas **Esta sugestão foi útil?** links. Se a resposta for relevante para sua pesquisa,

Tradução automática

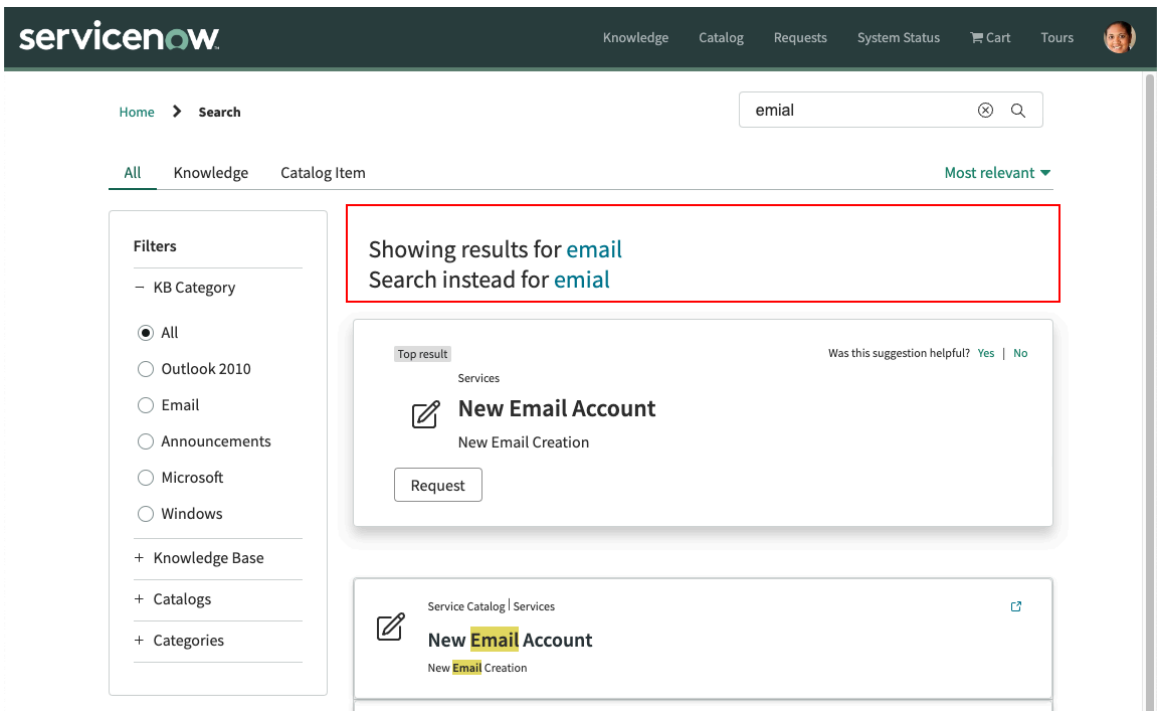
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos da tela do resultado da pesquisa

Elemento	Descrição
	selecione **Sim**; caso contrário, selecione **Não**.
Resultados da pesquisa	Exibe o ícone, os valores do campo de resumo, o título e o snippet de texto de cada resultado da pesquisa, com os termos de consulta de pesquisa realçados no título e nos snippets de texto. Selecione um resultado para exibir seu registro de origem completo. **Nota:** Quando um resultado de pesquisa exibe o ícone Abrir em uma nova guia (ícone uma nova guia), você pode selecioná-lo para exibir o registro de origem em uma nova guia do navegador, preservando o estado da pesquisa na guia atual.

Mensagem de correção automática

Quando Pesquisa com IA corrige automaticamente um termo de consulta de pesquisa com erro ortográfico, um Mostrando resultados para <corrected_term> A mensagem aparece acima da lista de resultados da 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.

Elementos de mensagem de correção automática

Elemento	Descrição
Mensagem e link de correção automática de erros de digitação	Exibe o termo de consulta corrigido automaticamente usado para a pesquisa. Para repetir a pesquisa usando o termo de consulta de pesquisa original, selecione o link em **Pesquisar em vez de** <original_term> linha da mensagem.

Mudar a ordem de classificação dos resultados da pesquisa

Escolha a ordem na qual Pesquisa com IA exibe os resultados da sua pesquisa. Por padrão, os resultados da pesquisa mais relevantes aparecem primeiro. Você pode substituir esse comportamento e exibir os resultados da pesquisa ordenados por seus valores de campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A classificação permite que você exiba os resultados da pesquisa em uma ordem com base nos valores de campo. Você pode selecionar qualquer uma das opções de classificação disponíveis na aplicação de pesquisa.

Nota:
Se o administrador de pesquisa tiver desabilitado as opções de classificação globalmente ou para a aplicação de pesquisa, o menu de classificação não será exibido e você só poderá ver os resultados da pesquisa na ordem de relevância padrão.

Procedimento

1. Na página de resultados da sua pesquisa, acesse o menu de classificação executando uma das seguintes etapas:
   - Em Now Mobile, selecione **Filtrar** e **Classificar por**.
   - Em outras aplicações, selecione **Mais relevante**.

   O menu de classificação exibe a lista de opções de classificação disponíveis.
2. Selecione a opção de classificação que você deseja aplicar ao conjunto de resultados de pesquisa atual.

Example
Por exemplo, para exibir os resultados da pesquisa atualizados mais recentemente primeiro, selecione **Mais recente**.
A página de resultados da pesquisa é atualizada para exibir os resultados na ordem desejada.

Nota:
A nova ordem de classificação persiste quando você seleciona aspectos ou filtros de navegação. Ele redefine para a ordem de relevância padrão quando você inicia uma nova pesquisa modificando os termos da consulta de pesquisa.

Fornecer feedback sobre os resultados do Genius

Os usuários podem enviar feedback para cada cartão de resposta de resultado do Genius, especificando se foi útil para a pesquisa ou não. Para cartões de configurações padrão de resultado do Genius, os usuários também podem selecionar o motivo pelo qual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

consideraram uma resposta inútil. Pesquisa com IA registra respostas de feedback como sinais de pesquisa que você pode usar para avaliar a relevância das configurações de resultado do Genius.

Antes de Iniciar

Você deve ter realizado uma pesquisa que retornou um ou mais cartões de resposta de resultado do Genius.

Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode fornecer feedback para cada cartão de resposta de resultado do Genius no conjunto de resultados da pesquisa, marcando-o como útil ou inútil para a pesquisa. Se você marcar um cartão de resposta produzido por uma configuração de resultado do Genius padrão como inútil, também poderá selecionar o motivo pelo qual ele não foi útil.

Pesquisa com IA armazena feedback do usuário para respostas de resultado do Genius como sinais na tabela Ação de evento de resultado do Genius [sys_search_genius_result_event_action]. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Pesquisar tabelas de sinal.

Procedimento

1. No cartão de resposta Resultado do Genius para o qual você deseja fornecer feedback, localize o **Útil?** seção.
2. Escolha uma das seguintes opções:
   - Se você achou a resposta do Resultado do Genius útil para sua pesquisa, selecione **Sim**.
   - Se você achou a resposta do Resultado do Genius inútil para sua pesquisa, selecione **Não**.
3. Se você selecionou **Não** em um cartão de resposta produzido por uma configuração de resultado do Genius padrão, escolha uma das seguintes opções:
   - Para indicar por que você achou a resposta do Resultado do Genius inútil, selecione um motivo na lista da caixa de diálogo e selecione **Enviar feedback**.
   - Para enviar seu feedback sem um motivo, selecione qualquer lugar fora da caixa de diálogo.

Resultado

Pesquisa com IA envia seu feedback como um sinal de pesquisa.

Pesquisa com IA idioma de consulta

Saiba como criar consultas de pesquisa usando termos, frases e Pesquisa com IA operadores de consulta.

Pesquisar termos e frases de consulta

Especifique termos e frases entre aspas na consulta de pesquisa para encontrar registros que contenham as mesmas palavras ou frases.

Termos de consulta de pesquisa	Descrição
conferência	Pesquisa de termo único. Encontra registros que contêm conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos de consulta de pesquisa	Descrição
sala de conferência	Pesquisa de vários termos conjuntivos. Localiza registros que contêm conferência e sala (uma interseção de conjuntos). Os termos de pesquisa podem aparecer em qualquer ordem ou proximidade no registro e podem aparecer em campos diferentes. **Nota:** Se você definir a propriedade do sistema [**Operador de pesquisa booleano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos** (*glide.ais.query.search_operator*) como *OR query* , essa pesquisa encontrará registros que contêm conferência ou sala (uma união de conjuntos).
"sala de conferência"	Pesquisa de frase entre aspas. Localiza registros que contêm conferência seguida imediatamente por sala. Os termos de pesquisa devem aparecer nesta ordem e no mesmo campo. **Nota:** Citar uma frase não desabilita os recursos linguísticos (como normalização, expansão de sinônimos e remoção de palavras irrelevantes) ou operadores curinga. Por exemplo, uma pesquisa da frase citada "email acc*" expande o operador curinga normalmente para localizar registros que contêm conta de e -mail e acesso aoe-mail.

Pesquisa com IA ignora maiúsculas e minúsculas para termos e frases de consulta de pesquisa. Por exemplo, pesquisar por PIN encontra registros que contêm PIN e PIN.

Nota:
Ao processar termos de consulta de pesquisa, Pesquisa com IA remove automaticamente o conteúdo HTML e XML removendo cadeias de caracteres que começam com < e terminam com >. Por exemplo, se você inserir o usuário <beth.anglin@example.com> como termos de pesquisa, Pesquisa com IA pesquisa somente o usuário. Se você pesquisar por<abel.tuter@example.com> , Pesquisa com IA trata a pesquisa como vazia e não retorna resultados. Este comportamento não é configurável.

Operadores de pesquisa boolianos

Termos e frases de consulta separados com operadores boolianos para substituir a lógica de correspondência padrão da consulta de pesquisa.

Operador	Descrição
OU	Operador de disjunção booliano. Localiza registros que contêm qualquer um dos termos ou frases separados por 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.

Operador	Descrição
	Por exemplo, pesquisar "sala de conferência" OU pacote encontra registros que contêm a frase " sala de conferência " e registros que contêm o termo " pacote". **Nota:** Se você definir a propriedade do sistema [**Operador de pesquisa booleano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos** (`glide.ais.query.search_operator`) como `OR query` , esse operador não terá efeito porque a pesquisa já trata todos os termos e frases de consulta como se estivessem separados pelo operador OR.
hífen (-)	Operador de negação booliano. Exclui registros que contêm o termo ou a frase que segue imediatamente o hífen. Por exemplo, pesquisar e-mail - "assinatura de e-mail" encontra registros que contêm o termo e- mail, mas não contêm a frase assinatura de e-mail.

Operadores de correspondência de caractere curinga

Use operadores curinga para encontrar registros que contenham termos indexados que correspondam a um padrão curinga.

Operador	Descrição
%	Operador curinga de caractere único. Inclua % em um termo de consulta de pesquisa para corresponder a qualquer caractere em um termo indexado. Por exemplo, pesquisar o%e encontra registros que contêm tema, láou estes. **Nota:** O operador % deve seguir uma cadeia de caracteres de três ou mais caracteres não curinga. Pesquisa com IA ignora os termos de consulta de pesquisa que não atendem a essa condição. O operador curinga % não é compatível com Japonês, chinês simplificado ou chinês tradicional.
*	Operador curinga de cadeia de caracteres. Incluir * em um termo de consulta 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.

Operador	Descrição
	pesquisa para corresponder a qualquer cadeia de caracteres de zero ou mais caracteres em um termo indexado. Por exemplo, pesquisar `acc*` encontra registros que contêm acesso, conta, acumular, acumular, precisãoe assim por diante. **Nota:** O operador `*` deve seguir uma cadeia de caracteres de três ou mais caracteres não curinga. Pesquisa com IA ignora os termos de consulta de pesquisa que não atendem a essa condição. O operador curinga `*` não é compatível com Japonês, chinês simplificado ou chinês tradicional.
`***`	Operador curinga universal. Especifique `***` como uma consulta de pesquisa para localizar todos os termos indexados e, portanto, todos os registros. **Nota:** Pesquisa com IA não aplica classificação de relevância a `***` consultas. Os resultados de consultas `***` aparecem em uma ordem não especificada.

Nota:
Ao expandir os termos de pesquisa que contêm os operadores curinga `%` ou `*`, o Pesquisa com IA ignora termos definidos como palavras irrelevantes. Por exemplo, suponha que você defina se e seu como palavras irrelevantes. Pesquisar por `*` não expandirá para corresponder a a ou seu, mas ainda corresponderá a palavras que não sejam irrelevantes, como lá e estes.

Reenvio automático da consulta de pesquisa

Quando uma consulta de pesquisa retorna poucos resultados, Pesquisa com IA a modifica e a reenvia automaticamente com o objetivo de retornar pelo menos o número desejado de resultados.

Os administradores de pesquisa configuram o número mínimo de resultados desejados por consulta de pesquisa usando o campo **Limite de resultados** de pesquisa nas configurações da aplicação de pesquisa. Para mais detalhes, consulte Como criar uma configuração de aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA.

Reenvio da consulta de pesquisa AND para OR

Quando uma consulta de pesquisa com termos ou frases conjuntivas retorna resultados insuficientes, Pesquisa com IA a reenvia com o operador booliano padrão alterado de E para OU e exibe os resultados da consulta modificada.

Por exemplo, se uma consulta do `pacote "sala de conferência" do hotel` não corresponder a nenhum resultado, Pesquisa com IA a reenviará como `hotel OU "sala de conferência" OU pacote`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 consulta menos restritiva pode corresponder a mais resultados do que a consulta original.

Nota:
Se você definir a propriedade do sistema [**Operador de pesquisa booleano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos** (`glide.ais.query.search_operator`) como `OR query` , Pesquisa com IA não reenviará as consultas de pesquisa dessa forma porque a pesquisa inicial já trata todos os termos e frases de consulta como se estivessem separados pelo operador OR.

Ao reenviar automaticamente uma consulta de pesquisa dessa forma, Pesquisa com IA adiciona uma restrição de contagem de correspondência mínima à expressão OR. A consulta modificada retorna somente resultados que correspondem a pelo menos metade (arredondados para cima) dos termos separados por operadores OR. Esta restrição melhora o desempenho da consulta e fornece resultados mais relevantes.

Por exemplo, suponha que uma consulta de pesquisa para laptop não pode acessar a rede Wi-Fi não retorne resultados. Pesquisa com IA reenvia automaticamente a consulta como laptop OU não pode OU acessar OU rede sem fio OU rede. Somente registros que correspondem a pelo menos três dos cinco termos de consulta aparecem como resultados para a pesquisa reenviada.

Condições para reenvio automático da consulta de pesquisa

O reenvio automático da consulta de pesquisa ignora as consultas de pesquisa que atendem a qualquer uma das condições a seguir.

- A consulta de pesquisa original inclui apenas um único termo.
- A consulta de pesquisa original inclui oito ou mais termos e retorna pelo menos um resultado de pesquisa.

Administração do Pesquisa com IA

Saiba como os recursos e o comportamento de Pesquisa com IA afetam a indexação e a pesquisa. Obtenha informações sobre o comportamento de Pesquisa com IA revisando as mensagens de log, o histórico de ingestão de origens indexadas e as mensagens de depuração de sessão.

Pesquisa com IA e testes de desempenho

Entenda como a topologia Pesquisa com IA afeta o teste de desempenho em instâncias criadas com Clone do sistema.

Aviso:

Tenha cuidado ao testar o desempenho Pesquisa com IA em instâncias de não produção clonadas. Os mesmos nós Pesquisa com IA dedicados tratam do tráfego de consulta de pesquisa de todas as suas instâncias. Como resultado, as consultas de pesquisa em instâncias de não produção podem afetar o desempenho da consulta de pesquisa em sua instância de produção.

Normalização de lema e Unicode

Pesquisa com IA normaliza palavras flexionadas e glifos Unicode durante a indexação e no momento da consulta de pesquisa. A normalização melhora a recuperação da pesquisa e permite que os usuários encontrem conteúdo com formas variantes de seus termos de consulta 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.

Os recursos de normalização são habilitados automaticamente e não são configuráveis.

Normalização de lema

Muitos idiomas incluem formas inflexíveis de termos, como nomes plurais ou tempos verbais. Pesquisa com IA normaliza termos flexionados encontrados em conteúdo indexado e consultas de pesquisa. A normalização permite a correspondência com base em um formulário raiz, como o singular para um nome plural ou o formulário base para um verbo encapsulado. Essa forma raiz é chamada de lema e esse processo é conhecido como normalização de lema.

Por exemplo, quando um registro de origem inclui o verbo cumulado venda, Pesquisa com IA expande o termo indexado para incluir o formulário de lema venda além de venda. Quando um usuário pesquisa o formulário de lema passado vendido, Pesquisa com IA expande o termo de consulta de pesquisa para incluir o formulário de lema venda, bem como vendido. Como o termo indexado e o termo de consulta de pesquisa incluem formulários correspondentes, a pesquisa do usuário retorna o registro de venda como resultado.

Pesquisa com IA oferece suporte à normalização de lema específica do idioma para Inglês, francês do Canadá, francês, alemão, japonês, chinês simplificado, espanhol e chinês tradicional.

Decomposição em alemão

Além de normalizar lemas para Alemão, Pesquisa com IA indexa palavras compostas e suas palavras componentes individuais. Por exemplo, ao indexar um registro que contém a palavra composta Humanressourcen, Pesquisa com IA indexa os termos do componente Human e ressourcen além do termo composto.

Normalização Unicode

Pesquisa com IA executa a normalização Unicode em termos indexados e termos de consulta de pesquisa. Essa normalização torna os glifos Unicode alfabéticos pesquisáveis usando os caracteres equivalentes mais próximos.

Por exemplo, ao indexar um registro que contém o termo resumo, Pesquisa com IA expande o termo para incluir também o formulário não-acentuado resumo. Este registro aparece como um resultado de pesquisa quando os usuários pesquisam currículo ou currículo.

A normalização Unicode inclui os estágios NFKD (decomposição de compatibilidade) e NFKC (composição de compatibilidade). Para obter mais informações sobre esses formulários de normalização, consulte o anexo padrão Unicode nº 15, https://www.unicode.org/reports/tr15/ .

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre a normalização e outros recursos de pesquisa.

Recurso	Interação com normalização de lema e Unicode
Resultados do Genius	Os termos de consulta de pesquisa adicionados por lema ou normalização Unicode não podem acionar configurações de resultado do Genius com condições de gatilho de termo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Interação com normalização de lema e Unicode
Regras de melhoria de resultado	Um termo de consulta de pesquisa adicionado por lema ou normalização Unicode pode acionar uma regra de melhoria de resultado se corresponder ao gatilho de consulta da regra.
Palavras irrelevantes	Se um termo de consulta de pesquisa for definido como uma palavra irrelevante, Pesquisa com IA removerá esse termo sem normalizá-lo.
Sinônimos	Se um termo de consulta de pesquisa for definido como sinônimo, Pesquisa com IA não o normalizará.
Manipulação de erros de digitação	Pesquisa com IA executa a normalização de lema e Unicode em termos de consulta de pesquisa corrigidos automaticamente.

Suporte de internacionalização para Pesquisa com IA

Pesquisa com IA oferece suporte à indexação e pesquisa em todos os idiomas oferecidos pelo Now Platform. Os recursos linguísticos de pesquisa são compatíveis com Inglês, francês do Canadá, francês, alemão, japonês, chinês simplificado, espanhol e chinês tradicional.

O suporte à internacionalização é habilitado automaticamente e não é configurável.

Para exibir a lista completa de idiomas oferecidos como plug-ins Now Platform e compatíveis com Pesquisa com IA, consulte Ativação de um idioma.

Nota:
Depois de ativar um novo plug-in de idioma, você deve reindexar todo o conteúdo de origem indexado que deseja tornar pesquisável no novo idioma. Para obter detalhes sobre reindexação, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

As configurações de idioma determinam como Pesquisa com IA separa o texto do conteúdo indexado e as consultas de pesquisa em termos individuais. Esse processo, chamado de *tokenização*, é tratado de forma diferente para cada idioma compatível.

Comportamento de indexação em idiomas compatíveis

Ao indexar conteúdo e metadados de um registro de origem Now Platform ou um documento externo, Pesquisa com IA usa configurações de tokenização para o idioma do registro ou documento, conforme mostrado na tabela a seguir.

Registro ou Documento	Configurações de tokenização
Registro de origem da tabela Tarefa [task] ou de uma de suas tabelas secundárias	Pesquisa com IA executa a identificação de idioma e usa configurações de tokenização para o idioma detectado para indexar o conteúdo e os metadados 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.

Registro ou Documento	Configurações de tokenização
	Nota: A identificação de idioma identifica somente Inglês, francês do Canadá, francês, alemão, japonês, chinês simplificado, espanhol e chinês tradicional. O conteúdo em outros idiomas é identificado e tratado como inglês.
Registro de origem de uma tabela que não seja de tarefa	Pesquisa com IA usa configurações de tokenização para o idioma do registro para indexar seu conteúdo e metadados. Se o registro não tiver nenhum idioma especificado, o Now Platform o tratará como sendo o idioma padrão da instância. Em uma instância em inglês, por exemplo, Pesquisa com IA indexa registros sem idiomas especificados usando configurações de tokenização para inglês.
Documento externo	Pesquisa com IA executa a identificação do idioma e usa configurações de tokenização para o idioma detectado para indexar o conteúdo e os metadados do documento. **Nota:** A identificação de idioma identifica somente Inglês, francês do Canadá, francês, alemão, japonês, chinês simplificado, espanhol e chinês tradicional. O conteúdo em outros idiomas é identificado e tratado como inglês.

Nota:
Ao indexar conteúdo e metadados, Pesquisa com IA reconhece regiões de Japonês, chinês simplificado e chinês tradicional texto incorporado ao texto em outros idiomas. Essas regiões de texto são indexadas com as configurações de tokenização de idioma apropriadas, independentemente do idioma do texto ao redor. Como exemplo, suponha que você indexe um artigo de conhecimento no idioma inglês que inclua um parágrafo em chinês simplificado. Pesquisa com IA indexa o conteúdo deste parágrafo como chinês simplificado e o restante do conteúdo do registro como inglês.

Pesquisar comportamento de consulta em idiomas compatíveis

Ao processar o texto da consulta de pesquisa, Pesquisa com IA usa configurações de tokenização para o idioma da sessão Now Platform do usuário atual.

Nota:
Pesquisa com IA reconhece Japonês, chinês simplificado e chinês tradicional termos em consultas de pesquisa. Esses termos são processados com as configurações de tokenização de idioma apropriadas, independentemente do idioma da sessão do usuário. Por exemplo, se um usuário em uma sessão de usuário em francês pesquisar substituição do ordenante 笔#本#薯, Pesquisa com IA aplicará as configurações de chinês simplificado para o termo 笔#本#薯 e as configurações de francês para os outros termos 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.

Pesquisa com IA compara os termos da consulta de pesquisa com os termos do conteúdo indexado e metadados, retornando resultados de pesquisa para registros indexados ou documentos que contêm correspondências. Quando os termos de pesquisa estão no mesmo idioma dos termos indexados, Pesquisa com IA processa os dois conjuntos de termos com as mesmas configurações de tokenização, gerando correspondências previsíveis e resultados de pesquisa. Se os termos de pesquisa não estiverem no mesmo idioma dos termos indexados, Pesquisa com IA processará os dois conjuntos de termos com configurações de tokenização diferentes e a correspondência poderá ser imprevisível.

Dependência de idioma para recursos de pesquisa

Os recursos de pesquisa a seguir dependem do idioma e são compatíveis somente com os idiomas listados.

Dependência de idioma do recurso de pesquisa

Recurso	Dependência de idioma e idiomas compatíveis
Resultados do Genius	Pesquisa com IA somente avaliará as configurações de resultado do Genius com os gatilhos NLU se o modelo vinculado NLU tiver o mesmo idioma da consulta de pesquisa. Idiomas compatíveis: inglês.
Identificação de idioma e tokenização	Durante a indexação, Pesquisa com IA identifica os idiomas compatíveis em registros da tabela de tarefas e documentos externos. O processamento de texto para o conteúdo indexado usa configurações de tokenização para o idioma identificado. Idiomas compatíveis: Inglês, francês do Canadá, francês, alemão, japonês, chinês simplificado, espanhol e chinês tradicional.
Normalização de lema e Unicode	Pesquisa com IA executa a normalização de lema específica do idioma para termos em conteúdo indexado e consultas de pesquisa. Idiomas compatíveis: Inglês, francês do Canadá, francês, alemão, japonês, chinês simplificado, espanhol e chinês tradicional. **Nota:** Para o alemão, Pesquisa com IA executa a decomposição de termo, além da normalização de lema. Pesquisa com IA executa a normalização Unicode para todos os termos em conteúdo indexado e consultas 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.

Dependência de idioma do recurso de pesquisa

Recurso	Dependência de idioma e idiomas compatíveis
	Para obter mais informações sobre normalização de lemas e formulários Unicode em conteúdo indexado e consultas de pesquisa, consulte Normalização de lema e Unicode.
Regras de melhoria de resultado	Pesquisa com IA avalia a ativação somente para regras de melhoria de resultado que têm o mesmo idioma da consulta de pesquisa ou que têm **Todos os idiomas** especificados. Idiomas compatíveis: todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma.
Palavras irrelevantes	Pesquisa com IA considera somente palavras irrelevantes de dicionários que têm o mesmo idioma da consulta de pesquisa. Idiomas compatíveis: todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma.
Sinônimos	Pesquisa com IA considera somente sinônimos de dicionários que têm o mesmo idioma da consulta de pesquisa. Idiomas compatíveis: todos os idiomas ativados em sua instância. Para obter a lista de idiomas que você pode ativar, consulte Ativação de um idioma.
Manipulação de erros de digitação	Pesquisa com IA deriva uma lista separada de termos de correção automática para cada idioma compatível encontrado no conteúdo indexado da origem de pesquisa. A correção automática substitui somente os termos da consulta de pesquisa por termos da lista que tem o mesmo idioma da consulta de pesquisa. Idiomas compatíveis: Inglês, francês do Canadá, francês, alemão e espanhol. O manuseio de erros de digitação não é compatível com Japonês, chinês simplificado ou chinês tradicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisando conteúdo traduzido

Entenda como Pesquisa com IA pesquisa campos e documentos traduzidos.

O Now Platform inclui duas categorias de conteúdo traduzido:

1. Campos traduzidos, como traduções de campos de registro de Item do catálogo.
2. Documentos traduzidos (texto longo e valores HTML), como traduções de registros de artigos de conhecimento.

O comportamento de correspondência padrão Pesquisa com IA difere para esses dois tipos de conteúdo.

Campos traduzidos

Ao pesquisar conteúdo com campos traduzidos, Pesquisa com IA corresponde e exibe as traduções do campo no idioma da sessão Now Platform do usuário. Se um campo não tiver uma tradução neste idioma, Pesquisa com IA retornará à correspondência com o valor do campo do idioma inglês. Por exemplo, se o idioma da sessão do usuário for japonês, Pesquisa com IA retornará as traduções de campo em japonês quando presentes em um registro de Item do catálogo, mas retornará valores em inglês para campos de Item do catálogo que não tenham tradução para o japonês.

Para saber mais sobre como o Now Platform lida com campos traduzidos, consulte Traduzindo cadeias de caracteres de IU individuais.

Nota:
Pesquisa com IA não é compatível com campos traduzidos na tabela Conhecimento [kb_knowledge]. Esse comportamento tem os seguintes efeitos.

- As consultas de pesquisa não correspondem às versões traduzidas dos campos traduzidos de kb_knowledge.
- Os resultados da pesquisa não exibem versões traduzidas dos campos traduzidos de kb_knowledge.
- Os aspectos da aplicação de pesquisa não exibem versões traduzidas dos campos traduzidos de kb_knowledge.

Documentos traduzidos

Ao pesquisar conteúdo com documentos traduzidos, por padrão Pesquisa com IA corresponde somente a documentos no idioma da sessão Now Platform do usuário. Por exemplo, uma pesquisa de usuário japonês corresponde somente a artigos de conhecimento em japonês, excluindo todos os artigos de conhecimento em outros idiomas.

A partir da versão Utah, é possível configurar uma condição de filtro para artigos de conhecimento pesquisáveis globalmente. Artigos que atendem a essa condição podem ser correspondidos por pesquisas em qualquer idioma. Para obter informações sobre essa configuração, consulte Configurar artigos de conhecimento pesquisáveis globalmente.

A partir da versão Tokyo, você pode definir um idioma de fallback para cada idioma habilitado em sua instância Now Platform. Quando um idioma de fallback é configurado para o idioma da sessão do usuário, Pesquisa com IA retorna resultados da pesquisa em ambos os idiomas. Para mais detalhes, consulte Pesquisa com IA interação com idiomas de fallback.

Você pode configurar uma localidade de fallback global para fazer com que Pesquisa com IA corresponda a documentos no idioma da localidade da instância, bem como no 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.

da sessão do usuário. Esta configuração funciona melhor quando você deseja tornar globalmente pesquisáveis todos os documentos no idioma inglês. Para saber mais sobre como configurar uma localidade de fallback global, consulte Habilitar uma localidade de fallback global para o conteúdo traduzido.

Atribuir Knowledge idiomas de pesquisa de artigo por país

Melhore a recuperação da pesquisa multilíngue definindo um conjunto de Knowledge idiomas de pesquisa de artigo para cada país do usuário. As pesquisas do usuário podem corresponder a Knowledge artigos em qualquer um dos idiomas de pesquisa especificados para o país, bem como no idioma associado à sessão Now Platform.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, as pesquisas do usuário correspondem somente a Knowledge artigos no idioma associado à sessão Now Platform do usuário. Por exemplo, um usuário que pesquisa em uma sessão em japonês vê somente os resultados da pesquisa de artigos no idioma japonês Knowledge.

Os administradores de pesquisa podem expandir o cancelamento de pesquisas de artigo Knowledge para usuários de um país especificando idiomas de pesquisa de artigo Knowledge adicionais para esse país. Por exemplo, suponha que você especifique os idiomas de pesquisa de artigo Knowledge inglês e francês para o país do Japão. Com esses mapeamentos de país para idioma em vigor, um usuário que pesquisa em uma sessão em japonês pode ver resultados de pesquisa para Knowledge artigos em inglês e francês, bem como para artigos em japonês.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Pesquisa com IA País para pesquisar idioma [ais_country_to_search_language].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `ais_country_to_search_language.list`.
   c. Pressione Enter.
2. Para cada idioma de pesquisa de artigo Knowledge que você deseja mapear para um país, execute as etapas a seguir.
   a. Selecione **Novo**.
   b. No formulário Pesquisa com IA País para idioma de pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Pesquisa com IA Formulário País para idioma de pesquisa.
   c. Selecione **Enviar**.

Nota:
Você pode definir vários registros de País para Pesquisar Idioma Pesquisa com IA para o mesmo país, desde que cada um tenha um idioma de pesquisa de artigo Knowledge diferente. Se você tentar criar vários registros com o mesmo país e o mesmo Knowledge idioma de pesquisa de artigo, o sistema exibirá uma mensagem de aviso e a operação de inserção de registro falhará.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Quando os usuários em um país com um ou mais idiomas de pesquisa de artigo Knowledge definidos executam uma pesquisa, eles podem corresponder a Knowledge artigos nesses idiomas de pesquisa, bem como no idioma associado à sessão Now Platform.

Configurar artigos de conhecimento pesquisáveis globalmente

Defina uma consulta codificada para artigos de conhecimento que você deseja tornar pesquisável em qualquer idioma.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

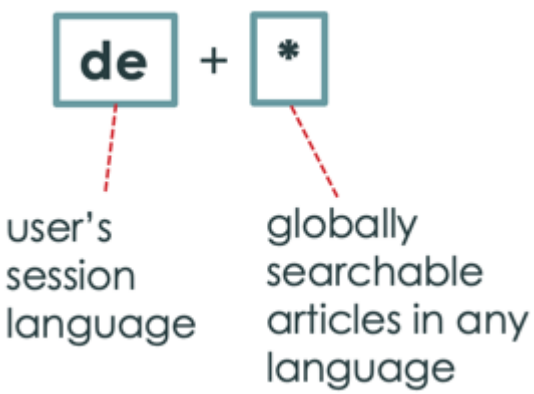
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, Pesquisa com IA corresponde somente a registros de conteúdo traduzido, como artigos de conhecimento, que estão no idioma da sessão Now Platform do usuário. Por exemplo, um usuário que pesquisa em uma sessão de usuário espanhol corresponde somente a artigos de conhecimento em espanhol. Para obter detalhes completos sobre essa restrição, consulte Pesquisando conteúdo traduzido.

Nota:
Se você configurou uma localidade de fallback global, a pesquisa poderá corresponder aos registros de conteúdo traduzido no idioma dessa localidade, bem como no idioma da sessão do usuário. Para obter mais detalhes sobre essa abordagem, consulte Habilitar uma localidade de fallback global para o conteúdo traduzido.

Para permitir que os usuários pesquisem artigos de conhecimento em qualquer idioma, você pode definir uma consulta codificada como o valor da propriedade do sistema `glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge`. Os registros que correspondem a esta consulta são *pesquisáveis globalmente*, o que significa que eles ignoram os filtros de idioma normais e podem ser correspondidos independentemente do idioma da pesquisa. Por exemplo, um usuário que pesquisa em uma sessão de usuário em alemão pode corresponder a artigos de conhecimento em inglês ou japonês, desde que correspondam à consulta codificada.

Idiomas do resultado de pesquisa com artigos pesquisáveis globalmente



Nota:
Para gerar cadeias de caracteres de consulta de artigo de conhecimento para sua consulta codificada, você pode navegar até **Todos** > *Knowledge* > **Artigos** > **Todos** e siga as etapas encontradas em Gerar uma cadeia de caracteres de consulta codificada por meio de um filtro. Para obter descrições de sintaxe de consulta codificada e operadores, consulte Cadeias de caracteres de consulta codificadas e Operadores disponíveis para filtros e consultas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   c. Pressione Enter.
2. Abra o registro de propriedade do sistema *`glide.ais.global_searchable_filter.kb_knowledge`*.
3. No campo **Valor**, insira uma expressão de filtro especificando os artigos de conhecimento que você deseja tornar pesquisáveis globalmente.
4. Selecione **Atualizar**.

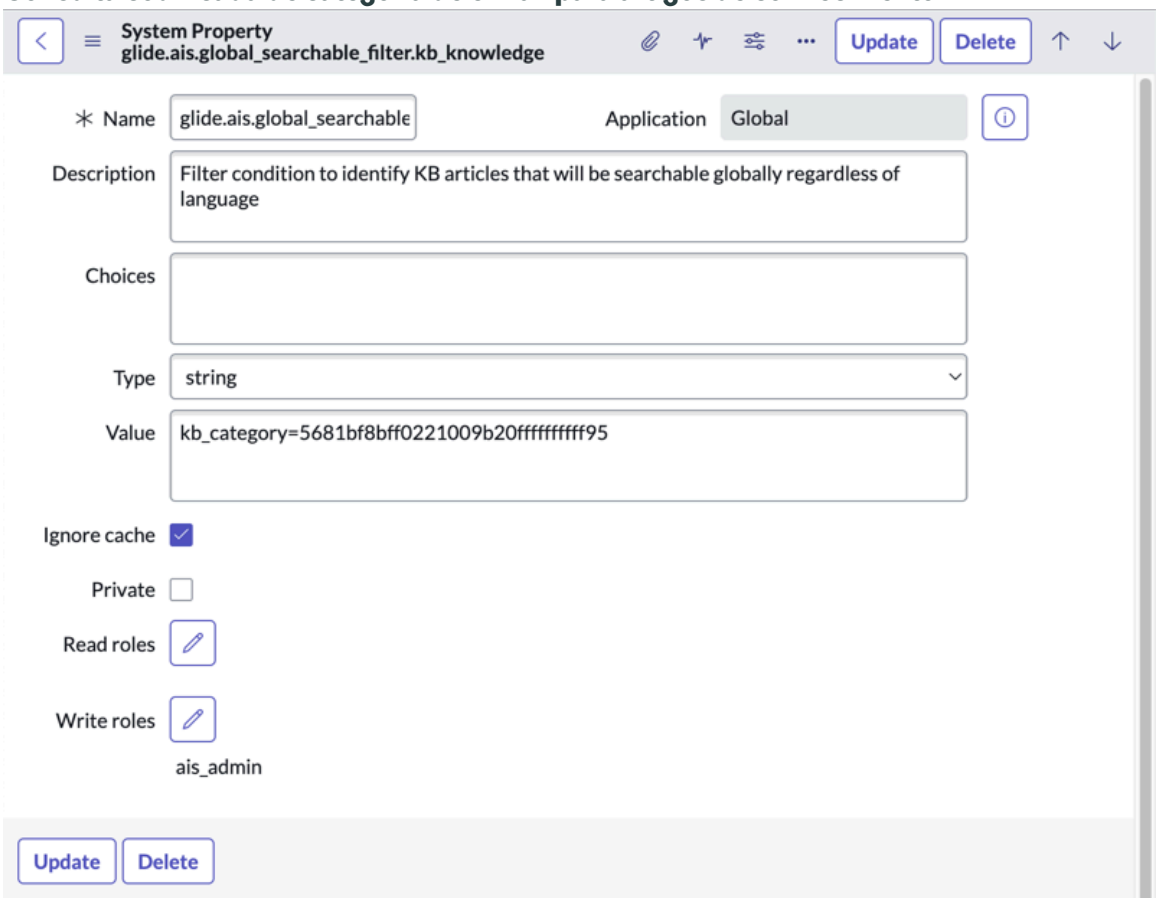
Resultado

Artigos de conhecimento que correspondem à sua consulta codificada podem ser retornados como resultados para pesquisas do usuário em qualquer idioma.

Example: Tornar artigos de conhecimento na categoria E-mail globalmente pesquisáveis

Aqui está um exemplo que define a consulta codificada kb_category=5681bf8bff0221009b20ffffffffff95 para tornar os artigos de conhecimento na categoria E-mail globalmente pesquisáveis.

Consulta codificada de categoria de e-mail para artigos de conhecimento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA interação com idiomas de fallback

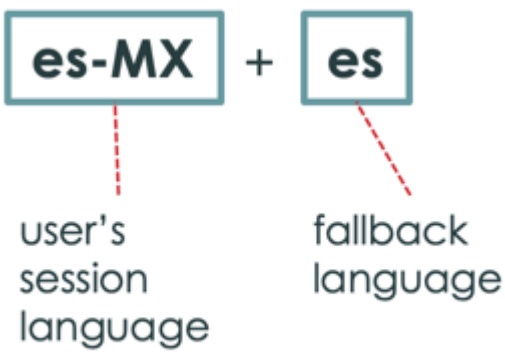
Quando um idioma de fallback é configurado para o idioma da sessão do usuário, Pesquisa com IA pesquisa documentos traduzidos em ambos os idiomas. A pesquisa usa a palavra irrelevante, o sinônimo e os dicionários de manipulação de erros de digitação apropriados para o idioma de fallback.

A partir da versão Tokyo, é possível definir um idioma de fallback para cada idioma habilitado em sua instância. O sistema usa esse idioma de fallback para elementos de texto da interface do usuário que não são traduzidos no idioma especificado. Para obter detalhes sobre como configurar idiomas de fallback, consulte Definir um idioma de fallback.

Se você definir um idioma de fallback para o idioma da sessão Now Platform do usuário, Pesquisa com IA retornará resultados para o conteúdo traduzido, como artigos de conhecimento, no idioma da sessão e no idioma de fallback configurado. Ao pesquisar conteúdo no idioma de fallback, Pesquisa com IA usa os dicionários de palavra irrelevante, sinônimo e manipulação de erros de digitação para o idioma de fallback.

Como exemplo, suponha que você configure o espanhol como idioma de fallback para o espanhol do México. Com esta configuração, os usuários que pesquisam sessões em espanhol do México podem encontrar artigos de conhecimento em espanhol do México e espanhol. Pesquisa com IA usa os dicionários espanhol do México e espanhol e regras de melhoria de resultado ao corresponder artigos em espanhol do México. Ele usa os dicionários de espanhol e as regras de melhoria de resultado ao corresponder artigos em espanhol.

Idiomas do resultado de pesquisa com um idioma de fallback

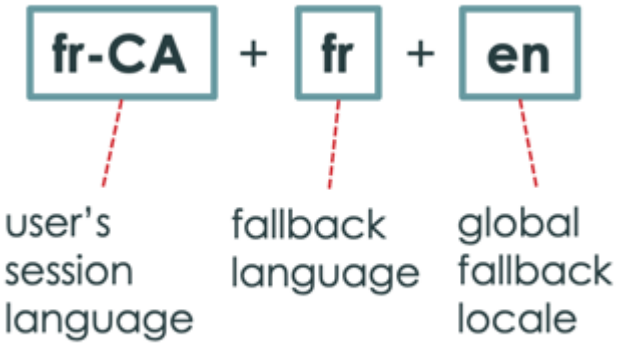


Se você configurar uma localidade de fallback global além de um idioma de fallback, Pesquisa com IA retornará resultados correspondentes para o conteúdo traduzido no idioma da sessão do usuário, no idioma de fallback e no idioma da localidade de fallback global. Como exemplo, suponha que você configure o francês como idioma de fallback para o francês canadense e também configure o inglês como a localidade de fallback global. Os usuários que pesquisam em sessões de francês canadense podem pesquisar artigos de conhecimento em francês canadense, francês e inglês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar idiomas de resultado com um idioma de fallback e uma localidade de fallback global



Para obter detalhes sobre como configurar uma localidade de fallback global, consulte Habilitar uma localidade de fallback global para o conteúdo traduzido.

Habilitar uma localidade de fallback global para o conteúdo traduzido

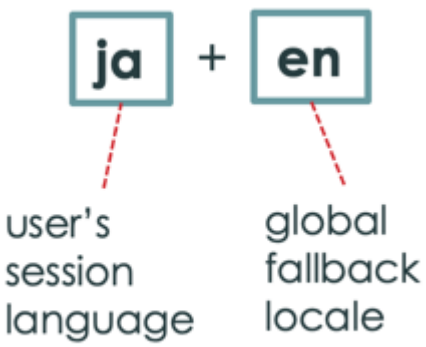
Configure Pesquisa com IA para corresponder aos documentos traduzidos em um idioma de localidade de fallback global, bem como ao idioma da sessão do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, ao pesquisar conteúdo com documentos traduzidos, Pesquisa com IA corresponde somente a registros indexados no idioma da sessão Now Platform do usuário. Por exemplo, uma pesquisa em uma sessão de usuário japonês corresponde somente a artigos de conhecimento em japonês, excluindo todos os artigos em outros idiomas.

Você pode configurar Pesquisa com IA para aplicar uma localidade de fallback global às pesquisas do usuário. Quando você habilita esta opção, Pesquisa com IA corresponde a registros no idioma da localidade da instância Now Platform (ou outra localidade que você especificar), bem como a registros correspondentes no idioma da sessão do usuário. Por exemplo, se você definir o inglês como a localidade de fallback global, os usuários que pesquisarem em sessões em japonês poderão ver os resultados do artigo de conhecimento em japonês e inglês.

Idiomas do resultado de pesquisa com uma localidade de fallback global



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A localidade de fallback global funciona melhor quando você deseja tornar todos os registros do idioma inglês globalmente pesquisáveis. Para tornar outros conjuntos de registros pesquisáveis globalmente, consulte Configurar artigos de conhecimento pesquisáveis globalmente.

Quando você habilita a opção de localidade de fallback global para pesquisa, Pesquisa com IA determina a localidade de fallback global da seguinte forma:

1. Se o valor da propriedade do sistema *glide.ais.translate.global_fallback_locale* for uma cadeia de caracteres de localidade válida, como *en-US* ou *fr*, Pesquisa com IA o usará como a localidade de fallback global.
2. Caso contrário, Pesquisa com IA usará a localidade da instância Now Platform, conforme especificado pelo valor da propriedade do sistema *glide.system.locale*, como a localidade de fallback global.
3. Se o valor da propriedade do sistema *glide.system.locale* não for uma localidade válida, Pesquisa com IA usará o inglês como a localidade de fallback global.

Para obter mais detalhes sobre Now Platform localidades e seus idiomas associados, consulte Configuração de localidades.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA*.
2. Selecione a opção para a propriedade do sistema **Habilitar fallback de idioma global** (*glide.ais.translate.enable_global_language_fallback*).
3. Selecione **Salvar**.
4. **Opcional:** Adicione a propriedade do sistema *glide.ais.translate.global_fallback_locale* e defina seu valor como a localidade que você deseja que Pesquisa com IA use como localidade de fallback global.
   Para obter instruções sobre como adicionar essa propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

Resultado

Pesquisa com IA pesquisa o conteúdo do documento traduzido no idioma da localidade de fallback global, bem como no idioma da sessão do usuário.

Nota:
Ao pesquisar a tabela Item do catálogo, Pesquisa com IA ignora a localidade da instância. As pesquisas de catálogo correspondem somente a documentos no idioma da sessão Now Platform do usuário.

Relevância do aprendizado de máquina no Pesquisa com IA

Pesquisa com IA exibe os resultados da pesquisa mais relevantes para uma consulta primeiro. O aprendizado de máquina ajusta automaticamente a pontuação de relevância do resultado da pesquisa para experiências de pesquisa com base em interações agregadas do usuário.

A relevância do aprendizado de máquina é habilitada automaticamente e não é configurável.

Modelos de relevância e pontuação

Pesquisa com IA usa um modelo de relevância para calcular uma pontuação de relevância para cada resultado retornado por uma pesquisa. Documentos com pontuações de relevância mais altas aparecem primeiro no conjunto de resultados. A pontuação de relevância de um resultado é específica para o documento específico, os termos de pesquisa e o usuário associado à consulta.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada perfil de pesquisa inclui seu próprio modelo de relevância. Você não pode exibir, modificar ou excluir este modelo de relevância.

Nota:
Pesquisa com IA não aplica classificação de relevância a `***` consultas com caracteres curinga universais. Os resultados de consultas `***` aparecem em uma ordem não especificada.

Sinais de pesquisa e ajuste de relevância do aprendizado de máquina

Pesquisa com IA Os componentes de UX registram sinais associados às pesquisas do usuário. Esses *sinais de pesquisa* incluem dados sobre como os usuários de pesquisa interagem com o campo de entrada de pesquisa, sugestões de preenchimento automático, filtros de faceta e guia de navegação, cartões de resposta do Genius Result e resultados de pesquisa. Para saber mais sobre como os sinais de pesquisa são registrados e armazenados, consulte Pesquisar sinais.

A relevância do aprendizado de máquina usa dados desses sinais de pesquisa para ajustar de forma inteligente os modelos de relevância de forma contínua. A cada 30 dias, Pesquisa com IA calcula uma nova versão de cada modelo de relevância, modificando iterativamente seus parâmetros e testando a regressão em relação aos dados de sinal de pesquisa agregados para o perfil de pesquisa. Quando este processo de ajuste estiver concluído, Pesquisa com IA compara os modelos de relevância existentes e novos para ver qual deles produz melhores correspondências para o comportamento de pesquisa do usuário, conforme registrado nos dados de sinal histórico.

Se o novo modelo de relevância produzir resultados melhores com os dados de sinal, Pesquisa com IA usará seus valores de parâmetro modificados para executar avaliações de teste A/B do tráfego de pesquisa em tempo real para o perfil de pesquisa. Essas avaliações testam mudanças de parâmetro individuais para verificar se elas produzem melhor relevância de pesquisa.

Nota:
Para obter detalhes sobre a estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa usada para executar avaliações de teste A/B, consulte Estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa.

Se o novo modelo superar o modelo original na comparação histórica de correspondência de pesquisa e no teste A/B, Pesquisa com IA o definirá como o modelo de relevância ativo para o perfil de pesquisa, substituindo o modelo de relevância existente. O modelo de relevância atualizado permanece em uso até o início do próximo ciclo de ajuste.

Esses processos de ajuste do modelo de relevância ocorrem separadamente para cada perfil de pesquisa. As mudanças feitas no modelo de relevância em um perfil de pesquisa não afetam os modelos de relevância em outros perfis de pesquisa.

Nota:
Quando você atualiza para Washington DC de uma versão anterior, as pontuações de relevância padrão dos resultados da pesquisa podem mudar. Os modelos de relevância treinados na versão anterior devem continuar a produzir a mesma ordem de resultados. Modelos treinados há mais de uma versão podem ser revertidos para o modelo de relevância padrão.

Modelo de relevância para sugestões de preenchimento automático

Pesquisa com IA usa um modelo de relevância dedicado para classificar registros para exibição como sugestões de preenchimento automático no campo de pesquisa. Este modelo de relevância pontua registros com base em sua atualização e nas correspondências de termo de consulta de pesquisa em seus campos de **título**. O sistema não treina o modelo de relevância de sugestão de preenchimento automático. Para obter 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.

sobre como configurar sugestões de preenchimento automático, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA

Pesquisa com IA filtra os resultados da consulta de pesquisa e exibe somente os registros que o usuário conectado no momento pode acessar.

A segurança de conteúdo é habilitada automaticamente e não é configurável.

Recursos de segurança indexados

Ao indexar registros de Now Platform tabelas, Pesquisa com IA preserva as seguintes configurações de controle de acesso:

- Regras da lista de controle de acesso (ACLs) no nível de campo com base na função
- ACLs condicionais sem script
- ACLs de nível de tabela com script
- Critérios do usuário
- Regras de negócio Antes da consulta
- Domain separation

Pesquisa com IA não é compatível com ACLs de nível de campo com script.

Implementações de segurança de vinculação antecipada e tardia para consultas de pesquisa

No momento da consulta, Pesquisa com IA filtra os resultados da pesquisa avaliando o acesso do usuário a tabelas e registros indexados. A implementação de filtragem usada depende dos recursos de segurança presentes nas tabelas e registros que correspondem à consulta de pesquisa.

Implementação de segurança de conteúdo	Descrição
Vinculação antecipada	Implementação de segurança de conteúdo padrão que incorpora filtros de segurança na consulta de pesquisa. O sistema adiciona filtros de segurança relevantes para o usuário em cada consulta de pesquisa. Para aparecer nos resultados da pesquisa, os registros devem corresponder à consulta de pesquisa e passar em todos os filtros de segurança. A segurança de vinculação antecipada oferece suporte a ACLs sem script, critérios do usuário, regras de negócio Antes da consulta e separação de domínio. Se uma pesquisa corresponder a registros que tenham ACLs com script no nível de tabela, a consulta de pesquisa retornará automaticamente para usar a segurança de vinculação tardia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Implementação de segurança de conteúdo	Descrição
	Nota: Se um filtro de vinculação antecipada produzir um erro, a consulta de pesquisa retrocederá automaticamente para usar a segurança de vinculação tardia.
Vinculação tardia	Implementação de segurança de conteúdo alternativa mais cara computacionalmente que pós-filtra os resultados da consulta de pesquisa. O sistema aplica filtros de segurança à consulta de pesquisa da mesma forma que a segurança de vinculação antecipada. Depois de recuperar registros que correspondem à consulta filtrada, ele invoca o método *GlideRecord.canRead()* para cada registro. Para aparecer nos resultados da pesquisa, os registros devem corresponder à consulta de pesquisa, passar em todos os filtros de segurança e retornar *true* para o método de API. A segurança de vinculação tardia oferece suporte a todos os recursos de segurança indexados. Por padrão, a segurança de vinculação tardia serve como um mecanismo de fallback para a segurança de vinculação antecipada. Você pode substituir esse comportamento padrão das seguintes maneiras: • Para fazer com que Pesquisa com IA use a segurança de vinculação tardia para todos os resultados de uma origem indexada, defina o valor do campo **Forçar vinculação tardia** dessa origem indexada como *true*. • Para fazer com que Pesquisa com IA use a segurança de vinculação tardia para todos os resultados da pesquisa, defina o valor da propriedade do sistema [**Forçar** *Pesquisa com IA* **a usar os últimos vínculos na avaliação do ACL** (*glide.ais.security.force_late_binding*) como *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.

Implementação de segurança de conteúdo	Descrição
	Nota: Se Pesquisa com IA aplicar a segurança de vinculação tardia a qualquer resultado de uma fonte indexada usada por uma faceta, a lista de seleções de filtro disponíveis para a faceta será alterada. Quando isso acontece, a faceta exibe somente os valores de campos encontrados na página atual de resultados da pesquisa. Para obter mais informações sobre aspectos, consulte Criar um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

Segurança de conteúdo para conteúdo externo

Pesquisa com IA preserva as permissões de acesso ao ingerir documentos externos. Você pode criar alias Now Platform usuários para os usuários definidos externamente e grupos especificados nessas permissões de acesso. Pesquisa com IA constrói filtros de segurança de conteúdo para registros de documentos externos a partir dessas permissões e aliases.

Para saber mais sobre como usar Pesquisa com IA com fontes de dados externas, consulte Indexação e pesquisa de conteúdo externo no Pesquisa com IA. Para obter detalhes completos sobre segurança de conteúdo externo, consulte Segurança de conteúdo externo para Pesquisa com IA.

Campos criptografados em Pesquisa com IA

Pesquisa com IA exclui campos de registro de origem criptografados com suporte de criptografia ou Edge Encryption.

Ao lidar com um campo de registro de origem criptografado, Pesquisa com IA tem as seguintes limitações:

- A indexação de conteúdo exclui o campo criptografado. Essa exclusão significa que os termos da consulta de pesquisa não corresponderão aos termos do conteúdo do campo criptografado.
- Você não pode criar um aspecto usando o campo criptografado.
- Se uma consulta de pesquisa tentar filtrar no campo criptografado, como ao aplicar um filtro de ACL (access control list), a consulta de pesquisa falhará. Uma mensagem de erro de Campo criptografado sem suporte é registrada em log.

Para obter descrições detalhadas das opções de criptografia disponíveis para registros de origem, consulte Criptografia .

Pesquisa com IA registro em log e depuração

Revise os logs Pesquisa com IA e o histórico para analisar o desempenho e diagnosticar problemas. Exiba mensagens de log e histórico de ingestão ou use a depuração de sessão para capturar mensagens detalhadas para uma sessão de usuário.

Exibir Pesquisa com IA mensagens de log de ingestão

Analise Pesquisa com IA eventos de ingestão e indexação exibindo mensagens de log.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Logs** > **Erros e avisos de ingestão**.
   A tabela Log [syslog] aparece com uma condição de filtro **[Source] [começa com] [AIS-Datasource]** aplicada.
2. Use as funções de pesquisa de lista, classificação, filtro e grupo para localizar mensagens de interesse.

Exibir todas as Pesquisa com IA mensagens de log

Analise Pesquisa com IA eventos exibindo mensagens de log.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Logs** > **Todos**.
   A tabela Log [syslog] aparece com uma condição de filtro **[Message] [contains] [ais]** aplicada.
2. Use as funções de pesquisa de lista, classificação, filtro e grupo para localizar mensagens de interesse.

Analisar o histórico de ingestão de uma origem indexada

Exiba os resultados do processamento e as estatísticas de desempenho associadas a um evento de ingestão para uma origem indexada.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela Pesquisa com IA Histórico de origem indexada [ais_ingest_datasource_stats] contém registros de eventos de ingestão de origem indexada. Cada registro inclui estatísticas de desempenho e resultados de processamento para o evento de ingestão. Você pode revisar o registro do histórico de eventos de ingestão para analisar o desempenho da ingestão e diagnosticar problemas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Índice** > **Origens indexadas**.
2. Abra a origem indexada cujo histórico de indexação você deseja revisar.
3. Na lista relacionada Histórico de indexação, edite o registro de evento de ingestão que você deseja revisar.
4. No formulário Histórico de origem indexada, revise os campos do evento de ingestão selecionado.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Histórico de origem indexado.

Habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA

Capture e revise mensagens de log detalhadas Pesquisa com IA para uma sessão de usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você habilita a depuração de sessão para Pesquisa com IA em uma sessão de usuário, o sistema registra mensagens de log de depuração para essa sessão. Essas mensagens 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.

- Mensagens que ilustram como Pesquisa com IA interpreta a consulta de pesquisa de um usuário
- Mensagens que especificam os filtros de origem de pesquisa e os filtros de segurança de conteúdo aplicados a uma consulta de pesquisa
- Mensagens que contêm solicitação de consulta de pesquisa e objetos de resposta em formato legível

Você pode revisar essas mensagens de log de depuração para diagnosticar problemas de pesquisa ou definir configurações ideais de desempenho de pesquisa.

Depois de habilitada, a depuração de sessão permanece ativa para a sessão do usuário até que você a desative. Para obter mais informações sobre depuração de sessão, consulte Depuração de sessão .

Procedimento

1. Para habilitar a depuração, navegue até **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar** *`Pesquisa com IA`*.
   Uma mensagem relata a conclusão do script de depuração da sessão Depurar Pesquisa com IA.
2. Para revisar os logs de depuração, navegue até **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Log**.
   As mensagens de log de depuração aparecem na janela **Log de sessão**.
3. Para desabilitar a depuração, navegue até **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Desabilitar Tudo**.
   Uma mensagem relata a conclusão do script de depuração da sessão Desabilitar tudo.

Diagnosticar problemas de acesso ao resultado da pesquisa usando a IU de visualização de pesquisa

Use a ferramenta de representação da IU de visualização de pesquisa e a função de privilégio elevado de administrador de alta segurança Pesquisa com IA para determinar se os filtros impedem um usuário de pesquisa de exibir um resultado de pesquisa específico no índice Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin, ais_high_security_admine representante.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a IU de visualização de pesquisa para diagnosticar configurações de filtro que impedem um usuário de pesquisa de ver um resultado de pesquisa específico no índice Pesquisa com IA. Primeiro, pesquise como esse usuário na IU de visualização de pesquisa para confirmar se o resultado da pesquisa está visível. Em seguida, finalize a representação e repita a pesquisa após elevar para ais_high_security_admin para ignorar todas as fontes de pesquisa e filtros de segurança de conteúdo. Se o resultado da pesquisa aparecer na pesquisa elevada, examine a origem da pesquisa e as configurações do filtro de segurança do conteúdo para determinar por que o usuário não pode exibi-lo.

Nota:
Alterar o valor do campo **Pesquisar como** na ferramenta de representação do usuário da visualização da IU de pesquisa encerra os privilégios elevados da função ais_high_security_admin. Para ignorar os filtros depois de alterar o valor deste campo, você deve elevar novamente para a função ais_high_security_admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

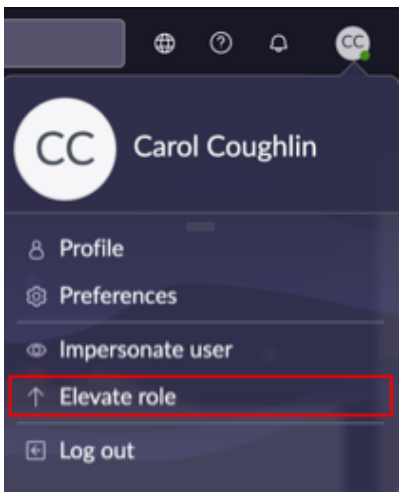
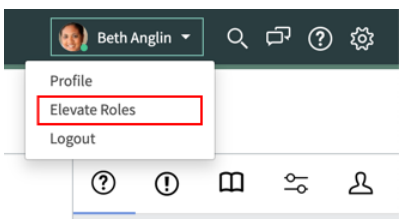
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Visualização** > **Visualização da pesquisa**.
2. Use o campo **Pesquisar como** na ferramenta de representação de usuário da IU de visualização de pesquisa para emitir a consulta de pesquisa de interesse como o usuário afetado.

   Nota:
   Para obter mais detalhes sobre o campo **Pesquisar como**, consulte Pesquisar ferramentas de administração de visualização.

   Os resultados aparecem, correspondendo aos vistos pelo usuário afetado para a consulta de pesquisa de interesse. Esses resultados podem ser limitados pela fonte de pesquisa ou pelos filtros de segurança de conteúdo.
3. Eleve para a função ais_high_security_admin executando as seguintes etapas:

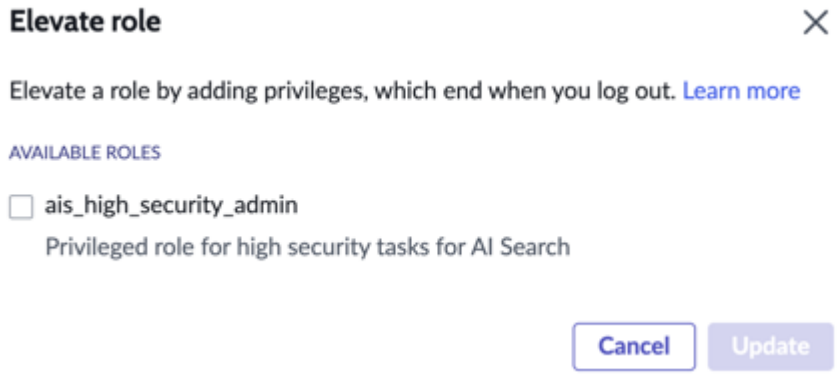
   a. Execute a ação apropriada para sua versão da UI:

Versão da IU	Ação
IU Next Experience	Na faixa superior, selecione o ícone da sua conta para abrir o menu do usuário e selecione **Elevar função**. 
IU principal	Na faixa superior, selecione seu nome para abrir o menu do usuário e selecione **Elevar funções**. 

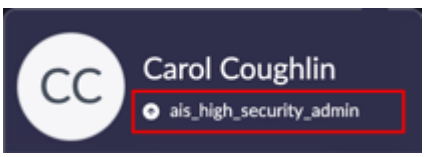
   Uma caixa de diálogo é exibida, exibindo uma check-list de suas funções privilegiadas disponíveis.

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.



b. Na caixa de diálogo, selecione a opção **ais_high_security_admin** e selecione **Atualizar** (em Next Experience IU) ou **OK**.
A página é recarregada e um indicador de função elevada aparece ao lado do seu nome de usuário no menu do usuário. Na IU Next Experience, este indicador exibe os nomes das funções privilegiadas ativas. Em IU principal, o indicador exibe o ícone de função elevada (Ícone de função).



Nota:
Quando a página é recarregada, todas as edições não salvas são perdidas.

4. Repita a pesquisa de interesse sem representar o usuário afetado.
Os resultados da pesquisa aparecem sem nenhuma fonte de pesquisa ou filtros de segurança de conteúdo aplicados.

O que Fazer Depois

Compare os dois conjuntos de resultados de pesquisa. Se o resultado da pesquisa em questão aparecer somente na pesquisa elevada, uma fonte de pesquisa ou filtro de segurança de conteúdo impedirá que o usuário afetado exiba esse resultado. Se o resultado da pesquisa não aparecer em nenhuma das pesquisas, ele não estará presente no índice Pesquisa com IA.

Se o resultado da pesquisa em questão for indexado a partir de um documento externo, você poderá depurar o filtro de permissão de acesso de segurança de conteúdo externo para o usuário afetado para ver se ele impede o acesso ao resultado da pesquisa. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Depurar filtros de segurança de conteúdo externo para um usuário Now Platform.

Depurar fontes de pesquisa e filtros de segurança de conteúdo

Use o log da sessão para exibir a fonte de pesquisa e os filtros de segurança de conteúdo aplicados aos resultados de uma consulta de pesquisa. Os administradores podem usar essa abordagem para verificar os filtros de origem de pesquisa e as configurações de segurança de conteúdo.

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

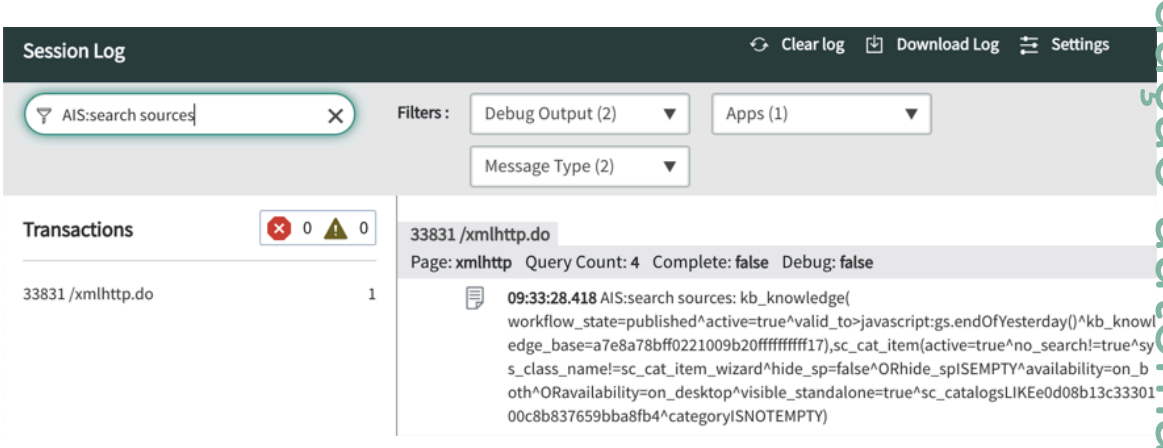
Habilite a depuração de sessão para Pesquisa com IA para exibir mensagens de log de depuração para fonte de pesquisa e filtros de segurança de conteúdo. Cada mensagem de log de depuração mostra os filtros que Pesquisa com IA aplica para determinar quais registros aparecem nos resultados de uma consulta de pesquisa.

Procedimento

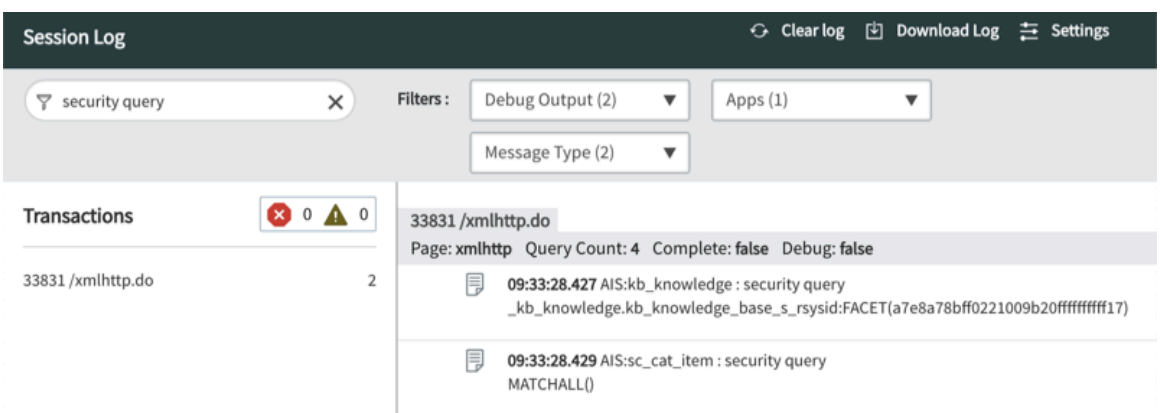
1. Para habilitar a depuração de sessão para Pesquisa com IA, navegue até **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar** *`Pesquisa com IA`*.
2. Navegar até **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Log**.
   O log da sessão é aberto.
3. Use o Pesquisar IU de visualização para Pesquisa com IA para enviar a consulta de pesquisa de interesse.

   Nota:
   Para depurar filtros de segurança de conteúdo para outro usuário, especifique o nome dele na ferramenta de representação do usuário da IU de visualização de pesquisa.

4. Para ver os filtros de origem de pesquisa aplicados às suas consultas de pesquisa, filtre as entradas do Log de sessão para `AIS: fontes de pesquisa`.



5. Para ver os filtros de segurança de conteúdo aplicados ao avaliar o acesso aos resultados da pesquisa para o usuário atual (ou representado) Now Platform, filtre as entradas do Log de sessão para `consulta de segurança`.



O que Fazer Depois

Se os filtros de uma origem de pesquisa excluírem registros que deveriam ser pesquisáveis, modifique esses filtros. Para obter detalhes, consulte Criar uma fonte 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.

Se os filtros de segurança de conteúdo impedirem que o usuário veja os resultados da pesquisa que devem estar acessíveis, corrija as configurações de controle de acesso dos registros de origem afetados e reindexe o conteúdo da origem indexada relevante. Para obter detalhes sobre as configurações de segurança de conteúdo, consulte Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA. Para reindexar o conteúdo, siga as etapas de Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Depurar filtros de segurança de conteúdo externo para um usuário Now Platform

Use o log da sessão para exibir o conjunto de filtros de permissão de acesso de usuário e grupo definidos externamente associados ao usuário Now Platform atual. Os administradores podem usar essa abordagem para verificar se existem os mapeamentos de usuário apropriados para o usuário atual.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

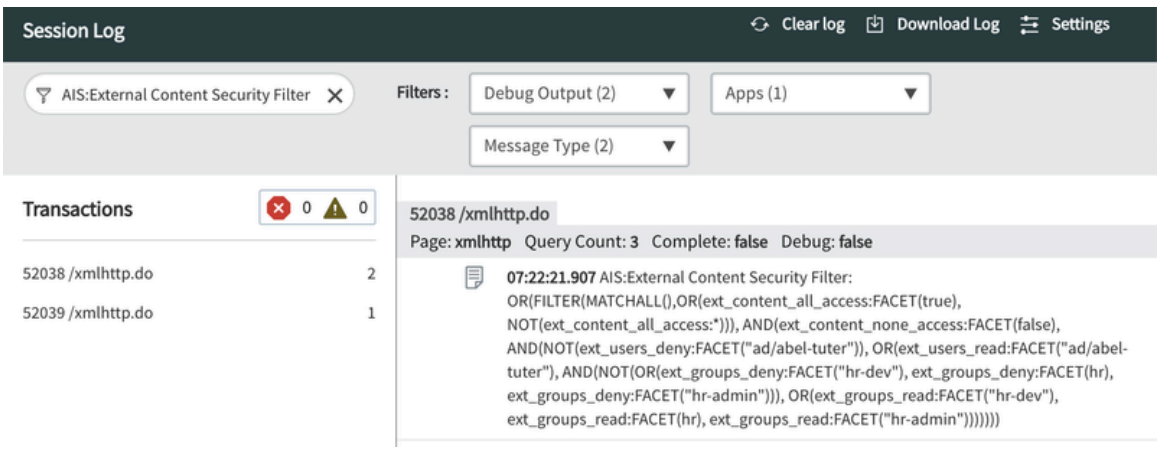
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Habilite a depuração de sessão para Pesquisa com IA para exibir mensagens de log de depuração para segurança de conteúdo externo. Cada mensagem de log de depuração mostra o filtro de segurança de conteúdo externo que Pesquisa com IA aplica para determinar se o usuário Now Platform atual pode ver um resultado de pesquisa para um documento externo.

Procedimento

1. Para habilitar a depuração de sessão para Pesquisa com IA, navegue até **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar** *`Pesquisa com IA`*.
2. Navegar até **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Log**.
   O log da sessão é aberto.
3. Use o Pesquisar IU de visualização para Pesquisa com IA para enviar a consulta de pesquisa de conteúdo externo de interesse.

   Nota:
   Para depurar permissões de acesso de segurança de conteúdo externo para outro usuário, especifique o nome dele na ferramenta de representação do usuário da IU de visualização de pesquisa.

4. No log da sessão, filtre por `AIS: filtro de segurança` de conteúdo externo para ver os filtros de segurança de conteúdo externo aplicados ao avaliar o acesso a um resultado de pesquisa de documento externo para o usuário atual (ou representado) Now 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.

O que Fazer Depois

Se os filtros de segurança de conteúdo externo não incluírem as permissões de acesso de grupo ou usuário externo desejadas, um administrador de pesquisa poderá importar um mapeamento de usuário atualizado e corrigido para o usuário Now Platform relevante. Para obter mais detalhes sobre como definir e importar mapeamentos de usuário, consulte Mapeamento de usuários externos e grupos para Now Platform usuários.

Analisar as contagens de registros das origens indexadas

Entenda a origem do seu conteúdo indexado exibindo as contagens de registros das origens indexadas na tabela Pesquisa com IA Estatísticas de origem indexada.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela Pesquisa com IA Estatísticas de origem indexada [ais_datasource_stats] contém entradas que mostram as contagens de registros indexados para cada uma das origens indexadas. Essas entradas são registradas em log a cada 24 horas pelo trabalho programado **Coletar estatísticas de ingestão do AIS**. Você pode revisar as entradas de estatísticas para ver com quantos registros cada origem indexada contribui para o índice Pesquisa com IA.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Pesquisa com IA Estatística de origem indexada [ais_datasource_stats].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `ais_datasource_stats.list`.
   c. Pressione Enter.
2. Se o campo Atualizado não for exibido, selecione o ícone Personalizar lista (ícone) e use a interface de caixa de listagem dupla para adicionar o campo Atualizado à exibição de lista.
3. Para exibir as entradas de contagem de registros indexadas mais recentes primeiro, selecione o ícone de opções de coluna do campo Atualizado (ícone de em Next Experience IU ou seguida, selecione **Classificar (z a a)**.
4. Revise as entradas de contagem de registros indexados para cada uma das origens indexadas.

Nota:
A entrada de uma origem indexada indica o número de registros indexados dessa origem quando o trabalho programado de **coleta de estatísticas de ingestão do AIS** foi executado no horário listado no campo Atualizado.

Estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa

Pesquisa com IA executa avaliações de teste A/B que comparam a relevância do resultado para conjuntos alternativos de valores de parâmetro de consulta de pesquisa. Essas avaliações determinam os modelos que Pesquisa com IA usa para relevância de aprendizado de máquina e para resultados de perguntas e respostas do Genius.

A estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa permite o teste de relevância A/B no tráfego de pesquisa em tempo real. Pesquisa com IA considera os resultados deste teste ao vivo junto com sua avaliação off-line de dados de sinal de pesquisa agregados ao fazer as seguintes determinações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Determinar qual modelo de relevância publicar para um perfil de pesquisa. Para obter detalhes sobre geração e publicação de modelos de relevância, consulte Relevância do aprendizado de máquina no Pesquisa com IA.
- Determinar qual modelo de compreensão de leitura de máquina (MRC) usar ao validar possíveis respostas de perguntas e respostas do Genius Result. Para obter mais informações sobre o modelo de MRC usado para resultados de perguntas e respostas do Genius, consulte Resultados de perguntas e respostas do Genius.

Pesquisa com IA calcula os resultados da avaliação de teste A/B todas as noites.

A estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa faz parte do pacote de recursos de Telemetria adaptável.

Pesquisar tabelas da estrutura de avaliação do parâmetro de consulta

A estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa para Pesquisa com IA usa tabelas para armazenar resultados e métricas de teste A/B de tráfego de pesquisa em tempo real. Pesquisa com IA usa os dados armazenados ao determinar qual modelo de relevância e modelo de validação de resposta do Genius Result de perguntas e respostas publicar para uma aplicação de pesquisa.

Tabela de avaliação de teste A/B

A tabela Avaliação de teste A/B [evaluation] armazena detalhes das avaliações de teste A/B realizadas no tráfego de pesquisa em tempo real.

Nota:
O sistema limpa automaticamente esta tabela, removendo registros de avaliações inativas que têm mais de dois anos.

avaliação

Coluna	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para identificar a avaliação.
Nome	Nome e descrição da avaliação.
Fonte	Nome da tabela que contém registros para executar a avaliação.
Escopo de teste	Escopo da avaliação. • Valores compatíveis: ○ *ALL*: executa a avaliação em todos os registros na tabela especificada por **Origem**. ○ *SELECTED*: execute somente a avaliação em relação aos registros especificados no valor do campo **Artefatos selecionados**. • Valor padrão: *ALL*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Coluna	Descrição
Provedor de artefato	Lista de classes de filtragem de artefato que fornecem registros para teste.
Artefatos selecionados	Lista separada por vírgulas de valores de sys_id de registro. Quando o **escopo de teste** é definido como **SELECTED**, a avaliação é executada somente em registros com valores de sys_id especificados nesta lista.
Sinais mínimos para avaliação	Número mínimo de sinais de pesquisa que a avaliação deve coletar antes de terminar. • Tipo: inteiro • Valor padrão: `0` (sem mínimo) • Valor máximo: `30000` Para obter detalhes sobre como essa condição interage com a condição de **Mínimo de dias para avaliação**, consulte **Operador de critérios de término**.
Dias mínimos para avaliação	Número mínimo de dias em que a avaliação deve estar ativa antes de terminar. • Tipo: inteiro • Valor padrão: `0` (sem mínimo) • Valor máximo: `180` Para obter detalhes sobre como essa condição interage com a condição **de Sinais mínimos para avaliação**, consulte **Operador de critérios de término**.
Operador de critérios finais	Operador lógico a ser usado para condições de término de avaliação quando houver condições **de Sinais mínimos para avaliação** e **Dias mínimos para avaliação**. • Valores compatíveis: ◦ *AND*: a avaliação permanece ativa até que as condições **Sinais mínimos para avaliação** e **Dias mínimos para avaliação** sejam 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.

avaliação

Coluna	Descrição
	◦ *OR*: a avaliação permanece ativa até que as condições de **Sinais mínimos para avaliação** ou **Dias mínimos para avaliação** sejam atendidas. • Valor padrão: *OR*

Tabela de execução de avaliação de teste A/B

A tabela Execução de avaliação de teste A/B [evaluation_execution] armazena detalhes de operações individuais executadas como parte das avaliações de teste A/B para tráfego de pesquisa em tempo real.

avaliação_execução

Coluna	Descrição
Número	Número gerado automaticamente para identificar a operação de avaliação.
Avaliação	Referência ao registro da avaliação na tabela Avaliação de teste A/B [avaliação].
ID do Artefato	Sys_id do registro analisado por esta operação de avaliação.
Estado	Estado da execução da avaliação de registro. • Valores compatíveis: ◦ *Queued*: a operação de avaliação é enfileirada para execução. ◦ *In Progress*: A operação de avaliação está em andamento. ◦ *Scoring*: a operação de avaliação está na fase de pontuação. ◦ *Complete*: A operação de avaliação foi concluída com sucesso. ◦ *Errored*: a operação de avaliação falhou com um erro. ◦ *Canceled*: A operação de avaliação foi cancelada pelo sistema. ◦ *Suspended*: A operação de avaliação foi suspensa pelo sistema. • Valor padrão: *Queued*
Data de início	Data e hora em que a operação de avaliação foi iniciada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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_execução

Coluna	Descrição
Data de término	Data e hora em que a operação de avaliação foi encerrada.

Tabela de parâmetros de avaliação de teste A/B

A tabela Parâmetro de avaliação de teste A/B [evaluation_parameter] armazena detalhes de parâmetros de consulta de pesquisa individuais considerados nas avaliações de teste A/B para tráfego de pesquisa em tempo real.

assessment_parameter

Coluna	Descrição
Avaliação	Referência ao registro da avaliação na tabela Avaliação de teste A/B [avaliação].
Nome	Nome e descrição do parâmetro de avaliação.
Usar parâmetro atribuído ao artefato	• Tipo: booleano • Valores compatíveis: ○ `true`: compara o `Parameter Values` especificado com o valor do parâmetro de consulta de pesquisa atualmente atribuído no artefato fornecido. ○ `false`: não compara o `Parameter Values` especificado com o valor do parâmetro de consulta de pesquisa atualmente atribuído no artefato fornecido • Valor padrão: `true`
Percentual de tráfego dos valores de parâmetro	Percentual de consultas de pesquisa para aplicar o `Parameter Values` especificado durante a avaliação A/B. • Tipo: inteiro • Valor padrão: `0` • Valor máximo: `100`
Valores do parâmetro	Lista JSON de valores a serem comparados ao valor do parâmetro de consulta de pesquisa atual quando `Use Artifact's Assigned Parameter` for verdadeiro.
Tipo de Parâmetro	Digite para o parâmetro de consulta de pesquisa. O valor selecionado determina como os `Parameter Values` são usados durante e após uma avaliação A/B.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

assessment_parameter

Coluna	Descrição
	Valores compatíveis: • *Search Context Parameters*: mescla e substitui os parâmetros de contexto do perfil de pesquisa pelo *Parameter Values* para solicitações de consulta de pesquisa. Quando a avaliação terminar, use o valor do parâmetro de contexto de consulta de pesquisa definido com a pontuação vencedora para substituir ou mesclar os parâmetros de contexto de perfil de pesquisa relevantes. • *Search QnA Genius Result Configuration*: aplique o *Parameter Values* às configurações de resultado de perguntas e respostas do Genius usadas em solicitações de consulta de pesquisa. Quando a avaliação terminar, atualize o perfil de pesquisa relevante para incluir o valor do parâmetro de configuração do resultado do Genius com a pontuação vencedora. • *Search QnA Model*: aplique o *Parameter Values* aos modelos de resultado de perguntas e respostas do Genius usados em solicitações de consulta de pesquisa. Quando a avaliação terminar, atualize o perfil de pesquisa relevante para incluir o valor do parâmetro do modelo de resultado de perguntas e respostas do Genius com a pontuação vencedora. • *Search Relevancy Model*: aplique o *Parameter Values* como modelos de relevância de pesquisa a serem usados em solicitações de consulta de pesquisa. Quando a avaliação terminar, atualize o perfil de pesquisa relevante para incluir o valor do parâmetro do modelo de relevância com a pontuação vencedora. • *Search REST Parameters*: mescla e substitui os parâmetros de consulta do perfil de pesquisa pelo *Parameter Values* para solicitações de consulta de pesquisa. Quando a avaliação terminar, use o valor do parâmetro de consulta de pesquisa definido com a pontuação vencedora para substituir ou mesclar os parâmetros de perfil de pesquisa relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

assessment_parameter

Coluna	Descrição
Tipo de cálculo de pontuação	Forma de cálculo usada para calcular pontuações de valor de parâmetro de consulta de pesquisa e encontrar o melhor valor. Valores compatíveis: • *Average Click Position*: o melhor valor de parâmetro de consulta de pesquisa é aquele com a pontuação média de posição de clique mais baixa. **Nota:** Pesquisa com IA calcula a pontuação média da posição do clique dividindo a soma de todas as classificações de resultado de pesquisa selecionadas pelo número de pesquisas. O resultado da pesquisa com classificação mais alta tem classificação 1, o próximo mais alto tem classificação 2 e assim por diante. Por exemplo, se você executar duas pesquisas, selecionando o primeiro resultado em um caso e o segundo resultado no outro, sua pontuação média de posição de clique será (1 + 2) / 2 = 1,5. • *Genius Result Helpfulness*: o melhor valor de parâmetro de consulta de pesquisa é aquele com a maior pontuação de utilidade. Este cálculo leva em conta se uma resposta relevante de resultado do Genius apareceu nos resultados da pesquisa. **Nota:** A pontuação de utilidade é uma métrica que indica se as respostas do resultado do Genius foram úteis no contexto da sua pesquisa. • *Helpfulness*: o melhor valor de parâmetro de consulta de pesquisa é aquele com a maior pontuação de utilidade. Ao contrário de *Genius Result Helpfulness*, este cálculo não leva em conta se uma resposta relevante de resultado do Genius apareceu nos resultados da pesquisa.
Provedor de sinais	O provedor de sinais de pesquisa necessários para pontuar o parâmetro de consulta de pesquisa. *Search Event Signal Provider* é o único valor compatível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela de resultados do parâmetro de avaliação de teste A/B

A tabela Resultado do parâmetro de avaliação de teste A/B [evaluation_parameter_result] armazena resultados de cálculo para parâmetros de consulta de pesquisa individuais considerados nas avaliações de teste A/B para tráfego de pesquisa em tempo real.

assessment_parameter_result

Coluna	Descrição
Execução da avaliação	Referência ao registro da execução da avaliação na tabela Execução de avaliação de teste A/B [evaluation_execution].
Avaliação de parâmetro	Referência ao registro do parâmetro de consulta de pesquisa na tabela Parâmetro de avaliação de teste A/B [evaluation_parameter].
Melhor valor	Melhor valor para o parâmetro de consulta de pesquisa, conforme determinado pelo *Winning Score*.
Pontuação vencedora	Pontuação numérica para o parâmetro de consulta de pesquisa, determinada usando o *Score Calculation Type*.
Metadados de pontuação	Metadados do cálculo de pontuação para o parâmetro de consulta de pesquisa.

Excluir um perfil de pesquisa da estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa

Exclua um perfil de pesquisa das avaliações de teste A/B do tráfego ativo Pesquisa com IA. Este procedimento evita que Pesquisa com IA use os resultados da avaliação de teste A/B ao publicar o modelo de relevância do resultado de pesquisa do perfil de pesquisa e seu modelo de validação de resposta do Genius Result de perguntas e respostas.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa executa avaliações de teste A/B das definições de configuração de pesquisa usando o tráfego de pesquisa em tempo real. Por padrão, Pesquisa com IA avalia as definições de configuração para todos os perfis de pesquisa.

Os administradores de pesquisa podem excluir perfis de pesquisa individuais da estrutura de avaliação do parâmetro de consulta de pesquisa. Excluir um perfil de pesquisa da estrutura impede que Pesquisa com IA execute avaliações de teste A/B para o tráfego de pesquisa em tempo real que usa o perfil de pesquisa excluído.

Nota:

Quando você exclui um perfil de pesquisa das avaliações, Pesquisa com IA não considera mais os resultados da avaliação ao atualizar a relevância do aprendizado de máquina e os modelos de compreensão de leitura de máquina (MRC) para esse perfil de pesquisa. Como resultado, as configurações de pontuação de relevância e as configurações de filtragem de resposta do Genius Result de perguntas e respostas para o perfil de pesquisa podem refletir menos o tráfego de pesquisa. Para obter mais informações sobre como Pesquisa com IA usa os resultados do teste de avaliação A/B ao publicar esses modelos, consulte Relevância do aprendizado de máquina no Pesquisa com IA e Resultados de perguntas e respostas do Genius.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o registro do perfil de pesquisa que você deseja excluir das avaliações de teste A/B do tráfego de pesquisa em tempo real.
3. Se o formulário de perfil de pesquisa ainda não exibir o campo **Excluir da avaliação**, configure o layout do formulário para tornar o campo visível.
   Para obter detalhes sobre como configurar um layout de formulário para tornar os campos visíveis, consulte Configuração do layout do formulário.
4. Selecione a opção **Excluir da avaliação**.
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Pesquisa com IA não executa mais avaliações de teste A/B para o tráfego que usa o perfil de pesquisa excluído. A relevância do aprendizado de máquina não atualiza mais o modelo de relevância do perfil de pesquisa.

Referência do Pesquisa com IA

Esses tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Pesquisa com IA componentes instalados, propriedades do sistema, recursos e formulários.

Plug-ins instalados com Pesquisa com IA

Pesquisa com IA adiciona o seguinte plug-in.

Plug-ins do Pesquisa com IA

plug-in	Descrição
Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais)	Habilita a funcionalidade principal para Pesquisa com IA. Instalado no sistema de base. **Nota:** Este plug-in não está visível no **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos** e **Todos** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins** listagens. Para verificar se Pesquisa com IA está instalado e provisionado para uso em sua instância, navegue até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **Status**.

Componentes instalados com Pesquisa com IA

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Pesquisa com IA, incluindo trabalhos programados, tabelas e funções do usuário.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos programados instalados

Trabalho programado	Descrição
Agregar dados de integridade para partição do AIS	Coleta dados de verificação de integridade para Pesquisa com IA nós de consulta conectados à sua instância.
Pesquisa com IA Regras de expiração	Marca as regras de melhoria de resultado como expiradas quando a data de término está no passado.
Pesquisa com IA Processador de dados de relevância	Processa dados de sinal de pesquisa como parte do ajuste do modelo de relevância do perfil de pesquisa pelo recurso de relevância de aprendizado de máquina.
Coletar estatísticas de ingestão do AIS	Coleta estatísticas de histórico de ingestão para origens indexadas.
Atualização automática do dicionário derivado do AIS	Atualiza os dicionários de manipulação de erros de digitação derivados quando o intervalo de atualização deles expira.
Processador de eventos de índice AIS	Processa eventos de indexação para origens indexadas.
Monitor de tamanho da fila de eventos de índice do AIS	Monitora o tamanho da fila de indexação durante a indexação de registros de origem.
Documento obsoleto de limpeza do índice do AIS	Otimiza o índice de pesquisa excluindo documentos obsoletos.
Validar ID de publicação e publicação automática do AIS	Publica perfis de pesquisa e manipulação de erros de digitação, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos.
Gatilho de ML para relevância da pesquisa AIS	Aciona o ajuste automático dos modelos de relevância do perfil de pesquisa pelo recurso de relevância do aprendizado de máquina.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Pesquisa com IA Substituições de ACL [ais_acl_overrides]	Lista de regras usadas pela segurança de conteúdo.
Pesquisa com IA Rastreador de ingestão de tabela ativa [ais_active_table_ingestion_tracker]	Lista de eventos de ingestão de conteúdo ativos para tabelas de origem indexadas.
Pesquisa com IA Tabela secundária [ais_child_table]	Lista de tabelas secundárias definidas para origens indexadas.
Pesquisa com IA Atributo de configuração [ais_configuration_attribute]	Lista de atributos de origem indexados disponíveis para uso em origens indexadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Pesquisa com IA Conexão [ais_connection]	Lista de nós de consulta Pesquisa com IA conectados à sua instância.
Pesquisa com IA Dicionário [ais_dictionary]	Lista de manipulação de erros de digitação, palavra irrelevante e dicionários de sinônimos.
Pesquisa com IA Termo do dicionário [ais_dictionary_term]	Lista de termos definidos em dicionários de manipulação de erros de digitação, palavras irrelevantes e sinônimos.
Pesquisa com IA Base de mapeamento de usuário de conteúdo externo [ais_external_search_user_mapping]	Lista vazia de mapeamentos de usuário de conteúdo externo. Todas as tabelas de mapeamento de usuário de conteúdo externo personalizado estendem esta tabela. **Nota:** Esta tabela só é instalada após a ativação de Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content).
Pesquisa com IA Registro do histórico de mapeamento do usuário de conteúdo externo [ais_external_content_user_mapping_history]	Lista de eventos de histórico de importação para tabelas de mapeamento de usuário de conteúdo externo. **Nota:** Esta tabela só é instalada após a ativação de Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content).
Pesquisa com IA Relacionamento de fonte de dados da tabela de mapeamento de usuário de conteúdo externo [ais_external_search_user_mapping_data_source_m2m]	Lista de mapeamentos entre tabelas de mapeamento de usuário de conteúdo externo e origens indexadas. **Nota:** Esta tabela só é instalada após a ativação de Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content).
Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius [ais_genius_result_configuration]	Lista de configurações de resultados do Genius.
Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius NLU Mapeamento de modelo [ais_genius_result_configuration_sys_nlu_model_m2m]	Lista de mapeamentos entre os modelos NLU e as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
	configurações de resultado do Genius.
Pesquisa com IA Estatísticas de eventos de índice [ais_index_queue_stats]	Lista de entradas de estatísticas para indexar eventos.
Pesquisa com IA Histórico de lotes indexados [ais_ingest_batch_stats]	Lista de eventos do histórico de ingestão para indexação de lotes.
Pesquisa com IA Histórico de eventos indexados [ais_ingest_event_stats]	Lista de eventos do histórico de ingestão para eventos do indexador
Pesquisa com IA Histórico de novas tentativas indexado [ais_ingest_retry_stats]	Lista de eventos do histórico de ingestão produzidos ao tentar novamente a indexação de um registro de tabela de origem.
Pesquisa com IA Origem indexada [ais_datasource]	Lista de origens indexadas.
Pesquisa com IA Atributo de origem indexado [ais_datasource_attribute]	Lista de atributos de origem indexados configurados para origens indexadas.
Pesquisa com IA Atributo do campo de origem indexado [ais_datasource_field_attribute]	Lista de configurações de campo configuradas para origens indexadas.
Pesquisa com IA Histórico de origem indexada [ais_ingest_datasource_stats]	Lista de eventos do histórico de ingestão para origens indexadas.
Pesquisa com IA Estatísticas de origem indexadas [ais_datasource_stats]	Lista de entradas que mostram contagens de registros indexados para origens indexadas. Para obter mais informações sobre essas entradas, consulte Analisar as contagens de registros das origens indexadas.
Pesquisa com IA Histórico de tabela indexada [ais_ingest_table_stats]	Lista de eventos do histórico de ingestão para tabelas de origem individuais definidas em origens indexadas.
Pesquisa com IA Check-in do gatilho de ingestão [ais_ingestion_trigger_checkin]	Lista de horários de check-in do gatilho de ingestão para nós Pesquisa com IA.
Pesquisa com IA Integridade da partição [ais_partition_health]	Lista de eventos de verificação de integridade para Pesquisa com IA nós de consulta conectados à 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.

Tabela	Descrição
Pesquisa com IA Resposta de integridade da partição [ais_partition_health_response]	Lista de eventos de resposta de verificação de integridade para Pesquisa com IA nós de consulta conectados à sua instância.
Pesquisa com IA Publicar histórico [ais_publish_history]	Lista de eventos do histórico de publicação para perfis de pesquisa e manipulação de erros de digitação, palavra irrelevante e dicionários de sinônimos.
Pesquisa com IA Solução de autotreinamento de relevância [ais_relevancy_autotrain_solution]	Lista de registros de ajuste do modelo de relevância usados pela relevância do aprendizado de máquina.
Pesquisa com IA Definição de solução de relevância [ais_relevancy_solution_definition]	Lista de perfis de pesquisa com modelos de relevância ajustados pela relevância do aprendizado de máquina.
Pesquisa com IA Execução do treinamento de relevância [ais_relevancy_training_execution]	Lista de tarefas de ajuste do modelo de relevância realizadas pela relevância do aprendizado de máquina.
Pesquisa com IA Preparação do treinamento de relevância [ais_relevancy_training_staging]	Lista de tarefas de preparação do modelo de relevância realizadas pela relevância do aprendizado de máquina.
Pesquisa com IA Regra de melhoria de resultados [ais_rule]	Lista de regras de melhoria de resultado.
Pesquisa com IA Ação da regra de melhoria de resultados [ais_rule_action]	Lista de ações definidas para uso em regras de melhoria de resultado.
Pesquisa com IA Valores do construtor de condição da regra de melhoria de resultados [v_ais_result_improvement_rule_condition_builder_values]	Lista de valores estáticos definidos para uso em ações de regra de melhoria de resultado.
Pesquisa com IA Política de retenção [ais_retention_policy]	Lista de políticas de retenção disponíveis para uso em origens indexadas.
Pesquisa com IA Perfil de pesquisa [ais_search_profile]	Lista de perfis de pesquisa.
Pesquisa com IA Mapeamento de dicionário do perfil de pesquisa [ais_search_profile_ais_dictionary_m2m]	Lista de mapeamentos entre perfis de pesquisa e manipulação de erros de digitação, palavras irrelevantes e dicionários de sinônimos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Pesquisa com IA Mapeamento da configuração de resultado do Genius do perfil de pesquisa [ais_search_profile_ais_genius_result_configuration_m2m]	Lista de mapeamentos entre perfis de pesquisa e configurações de resultado do Genius.
Pesquisa com IA Modelo de relevância do perfil de pesquisa [ais_search_profile_relevancy_model]	Lista de modelos de relevância criados pela relevância do aprendizado de máquina.
Pesquisa com IA Mapeamento de origem de pesquisa do perfil de pesquisa [ais_search_profile_ais_search_source_m2m]	Lista de mapeamentos entre perfis de pesquisa e origens de pesquisa.
Pesquisa com IA Fonte de pesquisa [ais_search_source]	Lista de fontes de pesquisa.
Pesquisa com IA Evento de campo atualizável [ais_updatable_field_event]	Lista de eventos para campos atualizáveis em registros indexados.
Mapeamento bruto de usuário para conteúdo externo [ais_external_content_raw_external_user_mapping]	Lista de entradas da tabela de mapeamento de usuário importadas. **Nota:** Esta tabela só é instalada após a ativação de Conteúdo externo para Pesquisa com IA plug-in (com.glide.ais.external_content).

Funções instaladas

Pesquisa com IA inclui as seguintes funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Pesquisa com IA administrador [ais_admin]

Gerencie as definições de configuração da aplicação Pesquisa com IA.

- Cria, lê, atualiza e exclui origens indexadas
- Cria, lê, atualiza e exclui origens de pesquisa
- Cria e exclui mapeamentos entre origens e perfis de pesquisa
- Cria, lê, atualiza e exclui perfis de pesquisa
- Cria, lê, atualiza e exclui dicionários de sinônimos e palavras irrelevantes
- Cria e exclui mapeamentos entre dicionários e perfis de pesquisa
- Lê e atualiza dicionários de correção automática de erros de digitação vinculados a perfis de pesquisa
- Cria, lê, atualiza e exclui configurações de resultado do Genius

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 exclui mapeamentos entre configurações de resultado do Genius e perfis de pesquisa
- Cria, lê, atualiza e exclui regras de melhoria de resultado
- Cria e exclui mapeamentos entre regras de melhoria de resultado e perfis de pesquisa

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Conteúdo externo para funções Pesquisa com IA

O conteúdo externo para Pesquisa com IA inclui as funções a seguir.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Pesquisa com IA usuário da API de conteúdo externo [ais_external_content]

Endpoints de acesso para Pesquisa com IA APIs de conteúdo externo.

- Gera feeds para documentos externos de Pesquisa com IA para indexar como resultados de pesquisa ou exclui registros de documentos externos do índice, usando a External Content Ingestion API .
- Importa mapeamentos de usuário para segurança de conteúdo externo usando o AI Search External User Mapping API .

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Atribua esta função a usuários não interativos e usuários de integração que precisam de acesso a endpoints de API de conteúdo externo. Para obter mais informações sobre

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 não interativos, consulte Sessões não interativas. Para obter detalhes sobre usuários de integração, consulte Mark service accounts as internal integration users .

Usuários com a função de administrador não precisam dessa função para acessar endpoints de API de conteúdo externo.

Pesquisa com IA administrador de alta segurança [ais_high_security_admin]

Acesse as configurações de alta segurança para Pesquisa com IA.

- Ignora todos os filtros de pesquisa de fontes de pesquisa e segurança de conteúdo na IU de visualização de pesquisa, exibindo todos os resultados de consulta de pesquisa disponíveis no índice Pesquisa com IA
- Lê registros de histórico de importação de mapeamento de usuário de conteúdo externo

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Esta é uma função de privilégio elevado. Funções dcom privilégio elevado não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter mais informações sobre funções com privilégio elevado, consulte Elevated privilege roles . Para saber mais sobre elevação, consulte Elevate to a privileged role .

A métrica de usuário **Usuários da Central de segurança da instância com Funções de Privilégio Elevado** exibe a quantidade de usuários com esta função atribuída. Para mais detalhes, consulte User metrics .

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Usuários com a função de administrador podem configurar as seguintes propriedades do sistema para Pesquisa com IA navegando até **Todos** > **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA*.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
Permite a troca automática para um nó íntegro do *Pesquisa com IA* no datacenter mais próximo (*glide.ais.ha.auto_switch_to_near_node*)	Opção para habilitar a alternância automática para um nó Pesquisa com IA íntegro no datacenter mais próximo. • Tipo: booleano • Valor padrão: *true* • Valores compatíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
	○ *true*: o sistema alterna automaticamente para usar um nó Pesquisa com IA no datacenter próximo quando sua pontuação de integridade de leitura é igual ou excede o limite *glide.ais.monitor.health_threshold_green*. ○ *false*: o sistema não alterna automaticamente para um nó Pesquisa com IA no datacenter próximo. • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Alta disponibilidade)
Habilitar o failover automático para um nó de *Pesquisa com IA* alternativo, quando o nó ativo não estiver íntegro (*glide.ais.ha.enable_auto_failover*)	Opção para habilitar o failover automático para um nó Pesquisa com IA alternativo quando o nó ativo se tornar não íntegro. • Tipo: booleano • Valor padrão: *true* • Valores compatíveis: ○ *true*: o sistema fará failover automaticamente para um nó Pesquisa com IA alternativo se a pontuação de integridade de gravação do nó ativo ficar abaixo do limite *glide.ais.monitor.health_threshold_yellow*. ○ *false*: o sistema não faz failover automaticamente de uma partição ativa com base em sua pontuação de integridade. • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Alta disponibilidade)
Tamanho da memória da fila do lote de ingestão em MB (*glide.ais.ingestion.batcher_queue_memory_size*)	Tamanho em MB da fila do criador de lotes para indexação do conteúdo do registro de origem. • Tipo: inteiro • Valor padrão: *20* • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades de ingestão)
Tamanho da fila do lote de ingestão (registros) (*glide.ais.ingestion.batcher_queue_size*)	Número máximo de registros na fila do criador de lotes para indexação do conteúdo do registro 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.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: `1,000` • Local: **Propriedades do sistema** > `Pesquisa com IA` (Pesquisa com IA seção Propriedades de ingestão)
Comprimento da fila do lote do dicionário de ingestão (registros) (`glide.ais.ingestion.dictionary_term_batcher_queue_size`)	Contagem máxima de registros na fila para adição de termos a um sinônimo, palavra irrelevante ou dicionário de manipulação de erros de digitação. • Tipo: inteiro • Valor padrão: `1,000` • Local: **Propriedades do sistema** > `Pesquisa com IA` (Pesquisa com IA seção Propriedades de ingestão)
Tempo limite de nova tentativa de falha de ingestão em segundos (`glide.ais.ingestion.failure_retry_timeout`)	Período de tempo limite em segundos para indexação de conteúdo de um registro de origem. • Tipo: inteiro • Valor padrão: `600` • Local: **Propriedades do sistema** > `Pesquisa com IA` (Pesquisa com IA seção Propriedades de ingestão)
Agente do feedback de ingestão para mensagens de erro (`glide.ais.ingestion.feedback_logger_error`)	Destino das mensagens de feedback de ingestão Pesquisa com IA com o nível de ERRO. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: `Sys Log` • Valores compatíveis: ◦ `None`: não registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. ◦ `Sys Log`: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. ◦ `File Log`: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível em um arquivo de log no nó ativo Pesquisa com IA. • Local: **Propriedades do sistema** > `Pesquisa com IA` (Pesquisa com IA seção Propriedades de ingestão)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
Agente do feedback de ingestão para mensagens informativas (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_info*)	Destino das mensagens de feedback de ingestão Pesquisa com IA com o nível INFO. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: *None* • Valores compatíveis: ◦ *None*: não registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. ◦ *Sys Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. ◦ *File Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível em um arquivo de log no nó ativo Pesquisa com IA. • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades de ingestão)
Agente do feedback de ingestão para mensagens de erro secundárias (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_minor_error*)	Destino das mensagens de feedback de ingestão Pesquisa com IA com o nível MINOR_ERROR. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: *Sys Log* • Valores compatíveis: ◦ *None*: não registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. ◦ *Sys Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. ◦ *File Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível em um arquivo de log no nó ativo Pesquisa com IA. • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades de ingestão)
Agente do feedback de ingestão para mensagens de aviso (*glide.ais.ingestion.feedback_logger_warn*)	Destino das mensagens de feedback de ingestão Pesquisa com IA com o nível WARN. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: *Sys Log* • Valores compatíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
	◦ *None*: não registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. ◦ *Sys Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível. ◦ *File Log*: registrar em log mensagens de feedback de ingestão com este nível em um arquivo de log no nó ativo Pesquisa com IA. • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades de ingestão)
Intervalo em segundos entre solicitações de verificação do status de integridade do nó da Pesquisa com IA (*glide.ais.monitor.health_status_check_interval*)	Intervalo em segundos entre Pesquisa com IA verificações de status de integridade da partição. • Tipo: inteiro • Valor padrão: *60* • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades do monitor)
Período de tempo limite em segundos para a solicitação de verificação do status de integridade do nó da Pesquisa com IA (*glide.ais.monitor.health_status_check_timeout*)	Período de tempo limite em segundos para verificações de status de integridade da Pesquisa com IA partição. • Tipo: inteiro • Valor padrão: *30* • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades do monitor)
Limite inferior inclusivo para o intervalo VERDE (íntegro) das pontuações de integridade do nó da Pesquisa com IA (*glide.ais.monitor.health_threshold_green*)	Limite percentual inferior inclusivo para o intervalo de pontuação de integridade da partição verde. O limite superior inclusivo para este intervalo de pontuação de integridade é 100. • Tipo: inteiro • Valor padrão: *90* • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades do monitor)
Limite inferior inclusivo para o intervalo AMARELO das pontuações de integridade do nó da Pesquisa com IA (*glide.ais.monitor.health_threshold_yellow*)	Limite inferior de porcentagem inclusiva para o intervalo de pontuação de integridade da partição amarela. 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.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
	limite superior não inclusivo para este intervalo de pontuação de integridade é definido pelo valor da propriedade *glide.ais.monitor.health_threshold_green*. O intervalo de pontuação de integridade da partição vermelha inclui todas as pontuações abaixo deste valor de propriedade. Se a pontuação de integridade de uma partição ativa estiver no intervalo vermelho e se *glide.ais.ha.enable_auto_failover* estiver definido como *true*, Pesquisa com IA fará o failover na partição. • Tipo: inteiro • Valor padrão: *50* • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades do monitor)
Contagem máxima de solicitações por consulta de pesquisa para o nó da Pesquisa com IA (*glide.ais.query.max_request_count_per_search*)	Número máximo de solicitações que um nó Pesquisa com IA pode processar por consulta de pesquisa. • Tipo: inteiro • Valor padrão: *10* • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades da consulta)
Multiplicador da contagem de resultados da consulta de pesquisa para o nó da Pesquisa com IA (*glide.ais.query.requested_rows_multiplier*)	Multiplicador de contagem de resultados para consultas de pesquisa que usam a implementação de segurança de vinculação tardia. O sistema multiplica a contagem mínima de resultados desejados da consulta de pesquisa por este fator antes de solicitar registros do nó Pesquisa com IA. Registros extras substituem todos os resultados de pesquisa removidos pela implementação de segurança de vinculação tardia. Por exemplo, com o valor padrão de *3*, uma consulta de pesquisa que usa a implementação de segurança de vinculação tardia e espera pelo menos 10 resultados produz uma solicitação para o nó Pesquisa com IA para 30 registros correspondentes. O conjunto de resultados final inclui os primeiros 10 desses registros que o usuário pode acessar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
	Valores mais baixos melhoram o desempenho da consulta de pesquisa, mas podem reduzir a contagem de resultados da pesquisa para abaixo do mínimo solicitado. • Tipo: inteiro • Valor padrão: *3* • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades da consulta)
Operador de pesquisa booleano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos (*glide.ais.query.search_operator*)	Operador de pesquisa booliano que será usado quando uma consulta de pesquisa incluir vários termos. Ao usar o operador AND (conjuntivo), a pesquisa encontra somente registros que incluem todos os termos e frases da consulta de pesquisa. Ao usar o operador OR (disjuntivo), a pesquisa encontra registros que incluem qualquer termo ou frase de consulta de pesquisa. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: *AND then OR 2+ key terms* • Valores compatíveis: ◦ *AND then OR 2+ key terms*: pesquisa usando o operador E. Se a consulta de pesquisa contiver mais de dois termos de pesquisa após a remoção da palavra irrelevante e retornar menos de uma página inteira de resultados, reenvie-a automaticamente usando o operador OR. A consulta de pesquisa reenviada encontra somente registros que contêm pelo menos metade (arredondados para cima) dos termos e frases na expressão OR. ◦ *AND then OR query* : pesquisa usando o operador E. Se a consulta de pesquisa retornar menos de uma página inteira de resultados, reenvie-a automaticamente usando o operador OR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
	A consulta de pesquisa reenviada encontra somente registros que contêm pelo menos metade (arredondados para cima) dos termos e frases na expressão OR. ◦ *OR query* : pesquisa usando o operador OR. • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades da consulta)
Forçar *Pesquisa com IA* **a usar os últimos vínculos na avaliação do ACL** (*glide.ais.security.force_late_binding*)	Opção para forçar o uso da implementação de segurança de vinculação tardia para todas as consultas de pesquisa. Para obter descrições das implementações de segurança de vinculação antecipada e de vinculação tardia, consulte Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA. • Tipo: booleano • Valor padrão: *false* • Valores compatíveis: ◦ *true*: O sistema usa a implementação de segurança de vinculação tardia para todas as consultas de pesquisa. ◦ *false*: O sistema usa a implementação de segurança de vinculação antecipada para consultas de pesquisa. Se os resultados da pesquisa incluírem ACLs com script ou se a vinculação antecipada encontrar um erro, o sistema alternará para usar a implementação de segurança de vinculação tardia. • Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA seção Propriedades de segurança) **Nota:** Você pode habilitar a implementação de segurança de vinculação tardia para todos os resultados de pesquisa de uma origem indexada específica, definindo o campo **Forçar vinculação tardia** como *true* para a origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição

Habilitar fallback de idioma global (*glide.ais.translate.enable_global_language_fallback*)	Opção para habilitar a correspondência de documentos traduzidos no idioma da localidade da instância, bem como no idioma da sessão do usuário.
	
	Por exemplo, suponha que um usuário pesquise em uma sessão de usuário japonês em uma instância com a localidade padrão em inglês dos EUA. Com o valor de propriedade do sistema padrão de *false*, esta pesquisa corresponde somente a artigos de conhecimento em japonês. Se o valor da propriedade do sistema estiver definido como *true*, a mesma pesquisa corresponderá a artigos em japonês e inglês.
	
	Para saber mais sobre correspondência de documento traduzido, consulte Suporte de internacionalização para Pesquisa com IA. Para obter detalhes sobre localidades de instância, consulte Configuração de localidades.
	
	• Tipo: booleano
	• Valor padrão: *false*
	• Valores compatíveis:
	  ○ *true*: Pesquisa com IA corresponde aos documentos traduzidos no idioma da localidade da instância, bem como no idioma da sessão do usuário.
	  ○ *false*: Pesquisa com IA corresponde somente a documentos traduzidos no idioma da sessão do usuário.
	• Local: **Propriedades do sistema** > *Pesquisa com IA* (Pesquisa com IA Seção de suporte a vários idiomas)

glide.mlpredictor.ml_x_snc_global_global_ce.predict.reque	Período de tempo limite para queries de ML usadas no processamento de resultados do Genius. Se o tempo de processamento do resultado do Genius exceder esse valor para uma consulta de pesquisa, nenhuma resposta de resultado do Genius será exibida nos resultados da consulta 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.

Propriedades do sistema Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: *1000* • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema
query.maxDictionaryTermLength	Limite de tamanho de caractere para palavras irrelevantes e termos do dicionário de sinônimos. Pesquisa com IA ignora os termos do dicionário que excedem esse limite de tamanho. • Tipo: inteiro • Valor padrão: *256* • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema

Now Platform tabelas excluídas da indexação Pesquisa com IA

Pesquisa com IA exclui as seguintes tabelas Now Platform ao indexar o conteúdo. Você não pode configurar essas tabelas, ou tabelas derivadas delas, como origens indexadas de Pesquisa com IA.

- Pesquisa com IA Base de mapeamento de usuário de Search externa [ais_external_search_user_mapping]
- Item de Configuração de Base [cmdb]
- E-mail [sys_email]
- Evento [sysevent]
- Importar linha de conjunto [sys_import_set_row]
- Log [syslog]
- Fila [ecc_queue]
- Operação replicada [sys_replication_queue]
- Auditoria do Sistema [sys_audit]

Tipos de variáveis compatíveis com a indexação Pesquisa com IA

Pesquisa com IA pode indexar conteúdo e metadados dos seguintes Catálogo de serviços tipos de variáveis.

- E-mail
- Texto de várias linhas
- Texto de linha única
- URL
- 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.

Outros tipos de variáveis não são compatíveis com a indexação.

Para obter a lista completa de tipos de variáveis Catálogo de serviços disponíveis, consulte Tipos de Catálogo de serviços variáveis .

Pesquisa com IA campos de índice

Lista de campos disponíveis em registros no índice Pesquisa com IA. Pesquisa com IA preenche esses campos com valores de campos de registro de origem durante a indexação.

Pesquisa com IA campos de índice

Campo	Descrição
ai_search_parent_title	Título do registro primário do registro indexado, se houver. Este campo é gerado automaticamente por Pesquisa com IA do valor do campo de **título** do registro primário.
ai_search_teaser_text	Texto pesquisável do registro indexado, exibido nos resultados da pesquisa. Este campo é gerado automaticamente por Pesquisa com IA a partir do valor do campo de **texto** do registro indexado.
ai_search_teaser_title	Título do registro indexado, exibido nos resultados da pesquisa. Este campo é gerado automaticamente por Pesquisa com IA do valor do campo de **título** do registro indexado.
datasource_id	Nome da origem indexada que adicionou o registro ao índice Pesquisa com IA.
ext_record_id	Identificador exclusivo para o registro de origem de conteúdo externo que corresponde ao registro indexado. Preenchido somente para registros de fontes de conteúdo externas.
ext_groups_deny	Nomes de grupos principais de segurança que não podem ler o registro. Preenchido somente para registros de fontes de conteúdo externas. **Nota:** As entradas de negação têm precedência sobre as entradas de leitura. Se um grupo aparecer neste campo e em `ext_groups_read`, os membros desse grupo não poderão ler o registro.
ext_groups_read	Nomes dos grupos principais de segurança que podem ler o registro. Preenchido somente para registros de fontes de conteúdo externas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA campos de índice

Campo	Descrição
	Nota: As entradas de negação têm precedência sobre as entradas de leitura. Se um grupo aparecer neste campo e em `ext_groups_deny`, os membros desse grupo não poderão ler o registro.
ext_users_deny	Nomes dos usuários principais de segurança que não podem ler o registro. Preenchido somente para registros de fontes de conteúdo externas. **Nota:** As entradas de negação têm precedência sobre as entradas de leitura. Se um usuário aparecer neste campo e em `ext_users_read`, esse usuário não poderá ler o registro.
ext_users_read	Nomes dos usuários principais de segurança que podem ler o registro. Preenchido somente para registros de fontes de conteúdo externas. **Nota:** As entradas de negação têm precedência sobre as entradas de leitura. Se um usuário aparecer neste campo e em `ext_users_deny`, esse usuário não poderá ler o registro.
index_event_id	Sys_id do evento de indexação que adicionou o registro ao índice Pesquisa com IA.
idioma	Idioma do registro indexado. Pesquisa com IA usa o idioma especificado para o registro na tabela de origem. Se nenhum idioma for especificado na tabela de origem, Pesquisa com IA detectará automaticamente o idioma do registro.
record_class_name	A classe hierárquica usada para renderizar o registro de origem.
sys_id	Sys_id do registro de origem.
tabela	Nome da tabela de origem do registro indexado. Para registros de fontes de conteúdo externas, este campo de índice indica o nome da tabela de esquema de conteúdo especificada durante a ingestão do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA campos de índice

Campo	Descrição
texto	Texto pesquisável para o registro indexado. Este campo de índice pode ser preenchido diretamente de um campo de registro de origem, como **Descrição**, ou pode ser extraído de conteúdo binário.
título	Título do registro indexado. Este campo de índice pode ser preenchido diretamente de um campo de registro de origem, como **Descrição resumida**ou pode ser extraído de conteúdo binário.
url	URL da exibição de formulário do registro de origem. Quando você seleciona o registro indexado em uma lista de resultados de pesquisa, o sistema redireciona você para este URL para que você possa exibir o registro de origem. **Nota:** Pesquisa com IA preenche automaticamente este campo de índice do registro de origem. Você não pode substituir o valor do campo de índice usando as configurações de campo `map_to`.

Campos de índice comuns

Os seguintes campos de índice Pesquisa com IA aparecem em todos os registros indexados de Now Platform tabelas de origem:

- ai_search_parent_title
- ai_search_teaser_text
- ai_search_teaser_title
- record_class_name
- sys_id
- tabela

Pesquisa com IA Formulário País para idioma de pesquisa

O formulário Pesquisa com IA contém informações sobre relacionamentos entre países do usuário e Knowledge idiomas de pesquisa de artigo. Use este formulário ao definir Knowledge idiomas de pesquisa de artigo para um país.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Formulário País para idioma de pesquisa

Campo	Descrição
País	Referência ao país da tabela País [core_country] para o qual você deseja definir um idioma de pesquisa de artigo Knowledge adicional.
Pesquisar idioma	Referência a um idioma da tabela Idioma [sys_language] que você deseja que Pesquisa com IA use para Knowledge pesquisas de artigo por usuários no país selecionado.

Nota:
Você pode definir vários registros de País para Pesquisar Idioma Pesquisa com IA para o mesmo país, desde que cada um tenha um idioma de pesquisa de artigo Knowledge diferente. Se você tentar criar vários registros com o mesmo país e o mesmo Knowledge idioma de pesquisa de artigo, o sistema exibirá uma mensagem de aviso e a operação de inserção de registro falhará.

Pesquisa com IA Formulário Relacionamento de fonte de dados da tabela de mapeamento de usuário de pesquisa externa

O formulário Pesquisa com IA Relacionamento de fonte de dados da tabela de mapeamento de usuário de pesquisa externa contém informações sobre os relacionamentos entre tabelas de mapeamento de usuário e origens indexadas de conteúdo externo. Use este formulário ao vincular uma tabela de mapeamento de usuário a uma origem indexada para conteúdo externo.

Pesquisa com IA Formulário Relacionamento de fonte de dados da tabela de mapeamento de usuário de pesquisa externa

Campo	Descrição
Tabela secundária de mapeamento de usuário	O nome da tabela de mapeamento de usuário que você deseja vincular à origem indexada de conteúdo externo.
Origem de índice	O nome da origem indexada de conteúdo externo à qual você deseja vincular a tabela de mapeamento de usuário.

Pesquisa com IA Formulário de configuração do resultado do Genius

O formulário Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius contém informações sobre as configurações de resultado do Genius definidas para seus perfis de pesquisa em Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma configuração de resultado do Genius.

Pesquisa com IA Formulário de configuração do resultado do Genius

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do resultado do Genius.
Condição do gatilho	Condição que aciona a avaliação da configuração do resultado do Genius. Valores compatíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Formulário de configuração do resultado do Genius

Campo	Descrição
	• *Always*: a configuração do resultado do Genius é acionada para cada consulta de pesquisa. • *NLU*: a configuração de resultado do Genius é acionada quando a intenção detectada da consulta de pesquisa corresponde a um NLU modelo intenção. Para usar esta condição do gatilho, você deve vincular o modelo NLU e uma ou mais de suas intenções à sua configuração de resultado do Genius. Para obter instruções, consulte Vincule um modelo NLU e intenções a uma configuração de resultado do Genius. **Nota:** Para que uma condição do gatilho NLU funcione, o modelo NLU deve ser publicado. Você pode verificar o status do modelo de NLU navegando até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Pesquisar intenções**. • *Term*: a configuração de resultado do Genius é acionada quando a consulta de pesquisa corresponde exatamente a um conjunto especificado de termos de consulta. **Nota:** Correspondência exata significa que a consulta de pesquisa deve conter somente os termos especificados na ordem especificada. Por exemplo, se você definir `sala de conferência` como o termo do gatilho, uma pesquisa por `sala de conferência` acionará a condição de resultado do Genius, mas as pesquisas por `sala de conferência do hotel` ou `sala de conferência` não a acionarão.
Termo	Termo que aciona a configuração do resultado do Genius quando corresponde exatamente à consulta de pesquisa. Este campo é exibido somente quando você seleciona *Term* no campo **Condição do gatilho**.
Aplicação	Escopo da aplicação para a configuração do resultado do Genius. Esse campo é definido 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.

Pesquisa com IA Formulário de configuração do resultado do Genius

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar a configuração do resultado do Genius. As configurações de resultado do Genius inativas nunca são acionadas.
Modelo de script do processador	Exemplo de função de script do lado do servidor. Use o código exibido neste campo como base para o processador de *`Pesquisa com IA`* **solicitação** e os scripts do *`Pesquisa com IA`* **processador de resposta**. Esse campo é definido automaticamente.
Pesquisa com IA processador de solicitação	Função de script do lado do servidor que usa um objeto *`GeniusResultContext`* como parâmetro. A função deve retornar um objeto *`GeniusResultAnswer`* que contém uma consulta de pesquisa. Até três resultados desta consulta de pesquisa são exibidos como cartões de resposta de resultado do Genius. Quando uma consulta de pesquisa aciona a configuração de resultado do Genius, o sistema executa este script e envia a consulta de pesquisa de acionamento e a consulta de pesquisa com script para o back-end Pesquisa com IA para o cálculo dos resultados da pesquisa. Para definir uma consulta de pesquisa, use os métodos de API *`GeniusResultAnswer.setTable()`*, *`GeniusResultAnswer.addSearchPhrases()`*e *`GeniusResultAnswer.setSearchPhrase()`*. Para obter descrições de métodos de API utilizáveis nesta função de script, consulte as descrições da API JavaScript com escopo GeniusResultAnswer e GeniusResultContext. **Nota:** O método de API *`GeniusResultContext.getMatchingDocuments()`* não retorna resultados quando invocado em um script *`AI Search request processor`*, já que o script é executado antes de Pesquisa com IA calcular os resultados da consulta de pesquisa de acionamento. Não use este método em seus scripts do processador de solicitação.
Pesquisa com IA processador de resposta	Função de script do lado do servidor que usa um objeto *`GeniusResultContext`* 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.

Pesquisa com IA Formulário de configuração do resultado do Genius

Campo	Descrição
	parâmetro. A função deve retornar um objeto `GeniusResultAnswer` que define um ou mais mapas de pares de chave-valor. Quando uma consulta de pesquisa aciona a configuração de resultado do Genius, o sistema executa este script depois que Pesquisa com IA calcula os resultados da pesquisa. Para definir um mapa de pares de chave-valor, use o método de API `GeniusResultAnswer.addDataMap()`. Cada par de chave-valor representa um nome de campo e um valor que você deseja que o cartão de resposta do resultado do Genius exiba. Para obter descrições de métodos de API utilizáveis nesta função de script, consulte as descrições da API JavaScript com escopo GeniusResultAnswer e GeniusResultContext.

Campos de retorno	Lista separada por vírgulas de campos a serem exibidos no cartão de resposta do Genius Result. O comportamento varia de acordo com o tipo de resposta do resultado do Genius:
	
	• Para o tipo de resposta `Search`, o cartão de resposta exibe automaticamente os campos de índice comuns Pesquisa com IA :
	  ○ ai_search_parent_title
	  ○ ai_search_teaser_text
	  ○ ai_search_teaser_title
	  ○ record_class_name
	  ○ sys_id
	  ○ tabela
	
	Use este campo para especificar quaisquer campos de índice adicionais Pesquisa com IA que você deseja exibir para resultados de pesquisa nos cartões de resposta de resultados do Genius.
	
	Para exibir a lista de Pesquisa com IA campos de índice, consulte Pesquisa com IA campos de índice.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Formulário de configuração do resultado do Genius

Campo	Descrição
	• Para o tipo de resposta `Script`, use este campo para especificar os nomes dos campos definidos no objeto `GeniusResultAnswer` que você deseja exibir no cartão de resposta do Genius Result.

Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius NLU Formulário Mapeamento de modelo

O formulário [Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius NLU Mapeamento de modelo contém informações sobre os relacionamentos entre as configurações de resultado do Genius e NLU modelos para Pesquisa com IA. Use este formulário ao vincular configurações de resultado do Genius a modelos NLU.

Pesquisa com IA Configuração de resultado do Genius NLU Formulário Mapeamento de modelo

Campo	Descrição
Configuração do resultado do Genius	A configuração de resultado do Genius à qual vincular o modelo NLU. Este campo é definido automaticamente para a configuração de resultado do Genius selecionada.
NLU Modelo	Modelo NLU existente a ser usado para a condição do gatilho NLU da configuração do resultado do Genius.
Estado	Estado atual do modelo NLU selecionado. Esse campo é definido automaticamente.
Tentativas	Lista de intenções do modelo NLU que podem acionar a configuração do resultado do Genius quando detectadas na consulta de pesquisa.
Ordem	Ordem de avaliação do modelo NLU no contexto da configuração do resultado do Genius.
Aplicação	Escopo da aplicação para o link do modelo NLU. Esse campo é definido 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.

Pesquisa com IA Formulário Regra de melhoria de resultados

O formulário Pesquisa com IA Regra de melhoria de resultados contém informações sobre regras de melhoria de resultado definidas em seus perfis de pesquisa para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma regra de melhoria de resultado.

Pesquisa com IA Formulário Regra de melhoria de resultados

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo exclusivo para a regra de melhoria de resultado.
Data de início	Hora do sistema para a primeira data em que a regra de melhoria de resultado pode ser ativada. Se deixado em branco, este campo será definido automaticamente como a data atual.
Data de término	Hora do sistema para a última data em que a regra de melhoria de resultado pode ser ativada. Após esta data, o estado da regra muda para *`Expired`*. Se deixado em branco, este campo será definido automaticamente como 30 dias a partir da **data de início**.
Ativar em todas as consultas	Opção para ativar a regra de melhoria de resultado para cada consulta de pesquisa.
Idioma	Idioma para a regra de melhoria de resultado. Pesquisa com IA avalia a ativação somente para regras de melhoria de resultado que têm o mesmo idioma da consulta de pesquisa ou que têm **Todos os idiomas** especificados para este campo.
Estado	Estado atual da regra de melhoria de resultado. • **Novo**: a regra nunca foi publicada. • **Rascunho**: a regra é salva com mudanças não publicadas. • **Publicado**: a regra é salva com todas as mudanças publicadas. • **Expirado**: a regra não pode ser ativada porque a **data de término** está no passado. Publicação de um perfil de pesquisa não publica regras expiradas.
Marcado para exclusão	Opção que indica se Pesquisa com IA excluirá a regra de melhoria de resultado na próxima vez que você publicar o perfil 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.

Pesquisa com IA Formulário Regra de melhoria de resultados

Campo	Descrição
Aplicar somente aos resultados do Genius	Opção para fazer com que a regra de melhoria de resultado opere somente nas respostas de resultado do Genius quando ativada. **Nota:** Quando esta opção é selecionada, a regra de melhoria de resultado só pode conter ações de bloqueio.
Gatilhos	
Expandir sinônimos para condições de consulta	Opção para habilitar a expansão de sinônimo para argumentos de condição de consulta. Este campo desaparece se você selecionar **Ativar em todas as consultas**. Ao expandir as Condições de consulta, Pesquisa com IA considera somente os sinônimos ativos que são definidos no mesmo perfil de pesquisa e que têm um idioma correspondente ao idioma da regra de melhoria de resultado.
Gatilhos	Lista de condições que devem ser atendidas para que a regra de melhoria de resultado seja ativada. Este campo desaparece se você selecionar **Ativar em todas as consultas**. Selecione um dos seguintes campos como assunto para sua condição: • **Palavras**-chave : opera em uma ou mais palavras-chave encontradas na consulta de pesquisa do usuário. Por exemplo, uma condição **[Keywords] [are] [password]** é atendida por pesquisas de Como mudar minha senha ou Password Reset. • **Consulta**: opera na consulta de pesquisa completa do usuário. Por exemplo, uma condição **[Consulta] [é] [redefinição de senha]** é atendida por uma pesquisa de redefinição de senha, mas não por uma pesquisa de etapas de redefinição de senha. • **Contexto do usuário**: opera em um elemento de contexto do usuário da sessão Now Platform do usuário de pesquisa. O sistema exibe a tabela de origem e o campo após o nome 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.

Pesquisa com IA Formulário Regra de melhoria de resultados

Campo	Descrição
	elemento de contexto do usuário. Por exemplo, uma condição **[Contexto do usuário - País (sys_user.country)] [é] [Japão]** é atendida quando o registro de Usuário [sys_user] do usuário de pesquisa tem o **país** definido como Japão.

Formulário Tabela secundária

O formulário Tabela secundária contém informações sobre tabelas secundárias de origem indexadas definidas para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma tabela secundária de uma origem indexada.

Formulário Tabela secundária

Campo	Descrição
Origem indexada	Referência à origem indexada. Esse campo é definido automaticamente.
Tabela	Rótulo e nome da tabela secundária para a qual você deseja habilitar a indexação de conteúdo. Você só pode selecionar tabelas que estendem a tabela de origem indexada.
Ativo	Opção para ativar a indexação da tabela secundária.
Aplicação	Escopo da aplicação para a configuração de indexação da tabela secundária. Esse campo é definido automaticamente.

Formulário Combinador personalizado

O formulário de combinação personalizada inclui informações sobre correspondências personalizadas de pesquisa global definidas para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar uma correspondência personalizada para retornar resultados de correspondência exata de uma tabela e coluna específicas para termos de pesquisa correspondentes a uma expressão regular.

Formulário Combinador personalizado

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da combinação personalizada.
Regex	Padrão de expressão regular Java com o qual Pesquisa com IA compara consultas de pesquisa. Quando uma consulta de pesquisa corresponde a este padrão de expressão regular, a correspondência personalizada é acionada e a pesquisa retorna somente resultados da **Tabela** e **Coluna**especificadas. Este campo é definido automaticamente ao selecionar **Gerar Regex**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Combinador personalizado

Campo	Descrição
	Nota: Para obter detalhes sobre a sintaxe do padrão de expressão regular Java, consulte o Javadoc da classe java.regex.util.Pattern .
Nome da tabela	Tabela para a qual você deseja restringir as correspondências de pesquisa quando uma pesquisa de usuário atende ao padrão de expressão regular **Regex** da combinação personalizada.
Aplicação	Escopo da aplicação para o combinador personalizado. Esse campo é definido automaticamente.
Coluna	Campo da **tabela** especificada para o qual você deseja restringir as correspondências de pesquisa quando uma pesquisa de usuário atende ao padrão de expressão regular **Regex** da combinação personalizada.
Ativo	Opção para ativar o combinador personalizado. Para desativar o combinador, desmarque a opção **Ativo**.

Dicionário e Pesquisa com IA Formulários de dicionário

Os formulários Dicionário e Dicionário Pesquisa com IA contêm informações sobre sua manipulação de erro de digitação Pesquisa com IA, palavra irrelevante e dicionários de sinônimos. Use esses formulários ao criar ou modificar um tratamento de erros de digitação, palavra irrelevante ou dicionário de sinônimos para uso com Pesquisa com IA.

Dicionário e Pesquisa com IA Formulários de dicionário

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo exclusivo do dicionário.
Nome do dicionário	Nome do dicionário. Este campo é definido automaticamente com base no valor do campo **Rótulo**.
Idioma	Idioma para todos os termos definidos no dicionário. Este campo é exibido somente ao editar uma palavra irrelevante ou um dicionário de sinônimos. Pesquisa com IA define automaticamente o idioma para dicionários de manipulação de erros de digitação. **Nota:** Você só pode vincular um dicionário de palavras irrelevantes com um determinado idioma a um perfil 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.

Dicionário e Pesquisa com IA Formulários de dicionário

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de dicionário. Este campo é definido automaticamente como *Spell Check*, *Stop Word*ou *Synonym*.
Estado	Estado atual do dicionário. • **Novo**: o dicionário de pesquisa nunca foi publicado. • **Rascunho**: o dicionário é salvo com mudanças não publicadas. • **Publicado**: o dicionário é salvo com todas as mudanças publicadas.
Diferenciação entre maiúsculas e minúsculas	Opção para habilitar a diferenciação de maiúsculas e minúsculas para todos os termos no dicionário. Para obter mais detalhes sobre distinção entre maiúsculas e minúsculas, consulte Manipulação de erros de digitação, Palavras irrelevantesou Sinônimos.
Sensível à pontuação	Opção para habilitar a sensibilidade à pontuação para todos os termos do dicionário. Para obter mais detalhes sobre sensibilidade à pontuação, consulte Manipulação de erros de digitação, Palavras irrelevantesou Sinônimos.
Derivado	Opção para derivar entradas do dicionário do conteúdo indexado. Este campo e a seção **Configurações** de derivação são exibidos somente ao editar um dicionário de manipulação de erros de digitação.
Configurações de derivação	
Fontes indexadas	Lista de origens indexadas. O dicionário deriva os termos de correção automática do conteúdo indexado para essas fontes. Este campo é exibido somente ao editar um dicionário de manipulação de erros de digitação. Para obter mais informações sobre origens indexadas, consulte Fontes indexadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dicionário e Pesquisa com IA Formulários de dicionário

Campo	Descrição
Atualização automática	Intervalo, em horas, após o qual as entradas de manipulação de erros de digitação derivadas são atualizadas automaticamente. O valor mínimo é de 24 horas. Este campo é exibido somente ao editar um dicionário de manipulação de erros de digitação.
Campos bloqueados	Lista separada por vírgulas de campos. O dicionário exclui termos encontrados nesses campos ao derivar termos de correção automática de erros de digitação de registros de origem indexados. Este campo é exibido somente ao editar um dicionário de manipulação de erros de digitação. Você pode especificar campos usando os seguintes formatos: • * (asterisco): exclui termos encontrados em todos os campos. Este valor desabilita a derivação de correções automáticas de manipulação de erros de digitação para o dicionário. • fieldname: exclui termos encontrados no campo de índice Pesquisa com IA especificado, como **título** ou **texto**. Para obter detalhes sobre Pesquisa com IA campos de índice, consulte Pesquisa com IA campos de índice. • tablename.fieldname: exclui termos encontrados no campo especificado na tabela Now Platform especificada. • tablename.*: exclui termos encontrados em todos os campos na tabela Now Platform especificada.

Formulário de termos do dicionário

O formulário de termo de dicionário contém informações sobre manipulação de erro de digitação individual, palavra irrelevante e termos de sinônimo definidos para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma entrada de manipulação de erros de digitação, uma palavra irrelevante ou um sinônimo em dicionários vinculados aos seus perfis de pesquisa.

Formulário de termos do dicionário

Campo	Descrição
Dicionário	Nome do dicionário que inclui o tratamento de erros de digitação, a palavra irrelevante ou o termo sinônimo. Este campo é definido automaticamente com base no dicionário 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.

Formulário de termos do dicionário

Campo	Descrição
Termo	O termo ou frase a ser incluído no tratamento de erros de digitação, palavra irrelevante ou dicionário de sinônimos.
Carga	Lista de termos ou frases equivalentes no formato de matriz JSON. Por exemplo, `["rede sem fio", "WLANS"]`. Este campo é exibido somente ao editar um termo sinônimo.
Estado	Estado atual do termo do dicionário. • **Novo**: o termo do dicionário nunca foi publicado. • **Rascunho**: o termo do dicionário é salvo com mudanças não publicadas. • **Publicado**: o termo do dicionário é salvo com todas as mudanças publicadas. Este campo é exibido somente ao editar um termo sinônimo.
Ativo	Opção para ativar o termo para uso no dicionário. Para desativar o termo, desmarque a opção **Ativo**.
Marcado para exclusão	Opção indicando que Pesquisa com IA excluirá o termo na próxima vez que você publicar o perfil de pesquisa vinculado ao dicionário selecionado. Este campo é exibido somente ao editar um erro de digitação ou termo de palavra irrelevante e é definido automaticamente.
Aplicação	Escopo da aplicação para o termo do dicionário. Este campo é exibido somente ao editar um erro de digitação ou termo de palavra irrelevante e é definido automaticamente.

Formulário de aspecto

O formulário de aspecto contém informações sobre aspectos definidos para configurações da aplicação de pesquisa em Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar um aspecto.

Formulário de aspecto

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do aspecto.
Rótulo	Rótulo a ser exibido para o aspecto na aplicação 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.

Formulário de aspecto

Campo	Descrição
Campo de aspecto	Lista separada por vírgulas de nomes de campo de Pesquisa com IA tabelas de origem indexadas. A faceta exibe filtros de refinamento de resultado de pesquisa para valores de um ou mais campos especificados que estão presentes no conjunto de resultados de pesquisa atual. Quando você seleciona um filtro de refinamento após a pesquisa, Pesquisa com IA restringe o conjunto de resultados da pesquisa para mostrar somente os resultados que contêm o valor do campo especificado. **Nota:** Quando você salva ou atualiza um aspecto, Pesquisa com IA verifica cada campo de aspecto. Para passar na verificação, o campo deve existir em pelo menos um registro em uma origem de pesquisa usada pela aplicação de pesquisa. Se um campo não atender a essa condição, o sistema exibirá uma mensagem de erro. Oferece suporte aos seguintes formatos: **Lista de campos específicos da tabela** Insira uma lista separada por vírgulas de entradas qualificadas de [indexed_source_table_name].[field_name]. Pesquisa com IA exibe filtros de refinamento de resultado de pesquisa para valores do superconjunto dos campos da tabela de origem indexada especificados. Por exemplo, insira kb_knowledge.author para exibir filtros de refinamento do resultado da pesquisa para valores de campo **Autor** da tabela de origem indexada Conhecimento [kb_knowledge]. Ou insira kb_knowledge.author, sc_cat_item.owner, custom_table.author_field para exibir filtros de refinamento do resultado da pesquisa para valores de todos os três

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de aspecto

Campo	Descrição
	campos da tabela de origem indexada especificados. **Nota:** Todos os campos especificados em uma lista de campos de aspecto devem ser do mesmo tipo. O qualificador [indexed_source_table_name] deve ser o nome de uma tabela especificada em uma origem indexada. Não especifique nomes de tabelas secundárias de origem indexadas para este qualificador. **Campo de tabela cruzada** Insira uma entrada [field_name] não qualificada. Pesquisa com IA exibe filtros de refinamento de resultado de pesquisa para valores do campo de tabela cruzada especificado. Por exemplo, insira o idioma para exibir filtros de refinamento do resultado da pesquisa para valores de campo **Idioma** de qualquer tabela de origem indexada. **Nota:** Este formato oferece suporte somente aos campos de tabela cruzada de idioma e marcadores. Os casos especiais incluem: **Aspecto nos campos da tabela primária** Se você especificar um campo de tabela primária de origem indexada como um campo de aspecto, Pesquisa com IA incluirá valores do mesmo campo em tabelas secundárias da origem indexada. Como exemplo, suponha que você crie uma origem indexada para uma tabela Primária

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de aspecto

Campo	Descrição
	[u_parent] personalizada, que é estendida por uma tabela Secundária [u_child] personalizada. Se você especificar `u_parent.author` como um campo de aspecto, Pesquisa com IA exibirá filtros de refinamento do resultado da pesquisa para os valores de campo `u_parent.author` e `u_child.author`. **Aspecto em campos de tabela secundários** Você pode especificar um campo exclusivo para uma tabela secundária de origem indexada como um aspecto. Continuando o exemplo anterior, se sua tabela Secundária [u_child] incluir um campo **Editor** que não está presente na tabela Primária [u_parent], você poderá especificar `u_parent.editor` como um aspecto para exibir filtros de refinamento de resultado de pesquisa para valores de campo **Editor**. **Nota:** Certifique-se de especificar o nome da tabela primária como qualificador, não o nome da tabela secundária. **Aspecto em campos de referência com pontos de tabelas referenciadas** Se sua origem indexada incluir uma configuração de campo *`dot_walk_fields`* para um campo de tabela referenciado por referência com pontos, você poderá especificar esse campo em uma entrada de campo de aspecto usando qualificadores de campo de referência separados por pontos. Adicione esses qualificadores entre o nome da tabela de origem indexada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de aspecto

Campo	Descrição
	e o nome do campo da tabela referenciada. Por exemplo, para obter resultados da pesquisa de artigo de conhecimento com base nos valores do campo Departamento para seus autores, você pode definir o autor.departamento como uma configuração de campo *dot_walk_fields* para a origem indexada da tabela Conhecimento [kb_knowledge] e especificar kb_knowledge.author.department em sua entrada de campo de aspecto. Se você definir company.contact.department como uma configuração de campo *dot_walk_fields* para a origem indexada da tabela Usuário [sys_user], poderá especificar sys_user.company.contact.department em sua entrada de campo de aspecto. **Nota:** Cada nível de referência de referência com pontos impõe um impacto no desempenho na indexação. Evite usar referências de vários níveis, a menos que seja necessário. Para saber mais sobre as configurações do campo *dot_walk_fields*, consulte Habilitar indexação de campos de tabela referenciados para uma origem indexada. Os aspectos funcionam melhor quando criados a partir de campos dos tipos a seguir, com relativamente poucos valores exclusivos: • Escolha • Referência • 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.

Formulário de aspecto

Campo	Descrição
	• Cadeia de caracteres (UTF-8 completo) • Verdadeiro/Falso
Tipo	Tipo do aspecto. O tipo de aspecto determina quantos valores de campo você pode selecionar como filtros de refinamento de aspecto e a lógica de filtro usada pelo aspecto. Oferece suporte aos seguintes valores: • **Seleção única**: ◦ Você pode selecionar apenas um valor de campo como filtro de refinamento de faceta. ◦ Quando você seleciona um valor de campo, o Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que contêm seu valor de campo escolhido. ◦ A faceta só permite a seleção de valores de campos encontrados no conjunto de resultados de pesquisa atual. • **Seleção Múltipla E**: ◦ Você pode selecionar vários valores de campos como filtros de refinamento de faceta. ◦ Quando você seleciona um valor de campo, o Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que contêm todos os valores de campos selecionados na faceta. ◦ A faceta só permite a seleção de valores de campos encontrados no conjunto de resultados de pesquisa atual. • **Seleção Múltipla OU**: ◦ Você pode selecionar vários valores de campos como filtros de refinamento de faceta. ◦ Quando você seleciona um valor de campo, o Pesquisa com IA filtra a lista de resultados da pesquisa, exibindo somente os resultados que contêm

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de aspecto

Campo	Descrição
	algum valor de campo selecionado na faceta. ○ A faceta inicialmente só permite a seleção de valores de campos encontrados no conjunto de resultados de pesquisa atual. Todos os valores de campos que estão disponíveis quando você faz sua primeira seleção, permanecem disponíveis para seleção. Por exemplo, suponha que você tenha uma faceta de Seleção Múltipla OU para um campo de **Cor** personalizado com os valores de campos azul, verde e vermelho. Se a pesquisa retornar somente os resultados verde e vermelho, a faceta **Cor** exibirá somente valores de campos **verde** e **vermelho**. Quando você seleciona o valor do campo **vermelho**, o Pesquisa com IA mantém o valor do campo **verde** disponível para seleção porque ele estava disponível antes de você fazer qualquer seleção de **Cor**. **⚠ Aviso:** A aplicação de vários filtros de uma faceta de Seleção Múltipla E ou de Seleção Múltipla OU torna a URL da consulta de pesquisa mais longa. Teste as configurações do aspecto de seleção múltipla para que os URLs de consulta de pesquisa com filtros de aspecto não excedam o limite máximo de tamanho de URL do navegador da Web. (Cada navegador da Web têm um limite de tamanho de URL específico.)
Limite de valores de aspecto	Número máximo de valores de campos distintos a serem exibidos no aspecto.
Ordem	Ordem de aparência do aspecto no contexto da configuração da aplicação de pesquisa.
Ativo	Opção para ativar o aspecto da aplicação.

Formulário Configuração de campo

O formulário de configuração de campo contém informações sobre configurações específicas de campo definidas para suas origens indexadas Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma configuração de campo para uma origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Configuração de campo

Campo	Descrição
Origem indexada	Origem indexada à qual a configuração do campo se aplica.
Fonte	Tabela específica da origem indexada à qual a configuração do campo se aplica.
Atributo	Configuração de campo a ser aplicada ao campo selecionado em todos os registros indexados da tabela de origem selecionada. Para obter o conjunto completo de configurações de campo disponíveis, consulte Lista de configurações de campo de origem indexadas Pesquisa com IA.
Aplicação	Escopo da aplicação para a configuração do campo. Esse campo é definido automaticamente.
Campo	Campo de registro em que a configuração de campo opera.
Valor	Valor da configuração de campo especificada. Para obter detalhes sobre os valores compatíveis com cada configuração de campo, consulte Lista de configurações de campo de origem indexadas Pesquisa com IA.

Formulário de origem indexada

O formulário de origem indexada contém informações sobre origens indexadas definidas para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma origem indexada.

Formulário de origem indexada

Título	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a origem indexada.
Fonte	A tabela Now Platform a ser indexada. Pesquisa com IA exclui algumas tabelas Now Platform da indexação. Você não pode definir origens indexadas para as tabelas excluídas ou respectivas tabelas derivadas. Para obter uma lista de tabelas excluídas, consulte Now Platform tabelas excluídas da indexação Pesquisa com IA. Para indexar o conteúdo de uma tabela remota, crie uma origem indexada externa. Para obter mais detalhes sobre como configurar origens indexadas para conteúdo externo, consulte Indexação e pesquisa de conteúdo externo no Pesquisa com IA. Plug-ins e aplicações podem definir várias origens indexadas para a mesma tabela

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de origem indexada

Título	Descrição
	Now Platform, mas somente uma delas pode estar ativa de cada vez. Para mais detalhes, consulte *Active*.
Ativo	Opção para ativar a origem indexada. Pesquisa com IA indexa somente conteúdo e metadados de origens indexadas ativas. **Nota:** Somente uma origem indexada pode estar ativa por vez para uma determinada tabela Now Platform. Por padrão, o sistema inativa as origens indexadas duplicadas de uma tabela. Antes ativar uma dessas origens duplicadas, você deve editar a origem ativa no momento e inativá-la. Pesquisa com IA indexa somente conteúdo e metadados de origens indexadas ativas.
Aplicação	Escopo da aplicação para a origem indexada. Esse campo é definido automaticamente.
Política de retenção	Política que especifica um limite de tempo de retenção para registros da tabela de origem. Pesquisa com IA indexa somente os registros de origem que foram atualizados pela última vez dentro do período especificado e limpa os registros do índice quando o tempo desde a última atualização excede o limite. Se este campo estiver vazio, Pesquisa com IA indexa os registros de origem, independentemente da data da última atualização, e os retém no índice indefinidamente. **Nota:** Este campo é obrigatório quando a **Origem** é definida como a tabela Tarefa [task] ou qualquer tabela que a estenda.
Forçar vinculação tardia	Opção para fazer com que Pesquisa com IA use a segurança de vinculação tardia para todos os resultados de pesquisa da origem indexada. Este campo não é mostrado na exibição de formulário de origem indexada padrão. Para obter instruções sobre como configurar o layout do formulário para mostrar o campo, consulte Configuração do layout 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.

Formulário de origem indexada

Título	Descrição
	Para obter uma explicação da segurança de vinculação tardia e seus efeitos na pesquisa, consulte Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA.
Condição	
Filtro	Condições de filtro opcionais que limitam o conjunto de registros a serem indexados a partir da tabela de origem. Pesquisa com IA indexa somente registros que atendem a todas as condições de filtro definidas e limpa os registros do índice se eles não atenderem mais a essas condições.

Formulário Atributo de origem indexado

O formulário Atributo de origem indexado contém detalhes de atributos que afetam o comportamento da indexação de conteúdo para todos os campos de uma origem indexada Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar um atributo de origem indexado.

Formulário Atributo de origem indexado

Campo	Descrição
Origem indexada	Origem indexada à qual o atributo se aplica.
Atributo	Atributo a ser definido para todos os registros indexados da tabela de origem selecionada. Para obter o conjunto completo de atributos de origem indexados, consulte Lista de Pesquisa com IA atributos de origem indexados.
Aplicação	Escopo da aplicação para o atributo de origem indexado. Esse campo é definido automaticamente.
Fonte	Tabela específica da origem indexada à qual o atributo se aplica.
Valor	Valor do atributo especificado.

Formulário Histórico de origem indexado

O formulário Histórico de origem indexada registra detalhes de ingestão e indexação de conteúdo e metadados para uma origem indexada Pesquisa com IA. Use este formulário ao revisar o histórico de indexação de uma origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Histórico de origem indexado

Campo	Descrição
Origem indexada	Referência à origem indexada da qual Pesquisa com IA ingeriu registros para indexação.
ID do evento de ingestão	Sys_id do evento de ingestão.
Ingestão parcial	Opção que indica se Pesquisa com IA ingeriu todas as tabelas primárias e secundárias definidas na origem indexada. Valores válidos: • `false`: Pesquisa com IA registros ingeridos da tabela de origem indexada e todas as tabelas secundárias configuradas para indexação. • `true`: Pesquisa com IA ingeriu somente registros de um subconjunto das tabelas de origem indexadas configuradas para indexação.
Número de erros	Contagem de mensagens de erro registradas em log para o evento de ingestão.
Número de erros irrelevantes	Contagem de mensagens de erro secundárias registradas para o evento de ingestão.
Número de avisos	Contagem de mensagens de aviso registradas em log para o evento de ingestão.
Estado de ingestão	Estado do evento de ingestão. Valores válidos: • `cancelled`: a ingestão e a indexação não foram concluídas com sucesso. • `indexed`: ingestão e indexação concluídas com sucesso. • `indexing`: a ingestão e a indexação estão em andamento. • `not_started`: a ingestão e a indexação estão pendentes.
Hora de início	Hora do sistema em que o evento de ingestão começou.
Hora de término	Hora do sistema em que o evento de ingestão 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.

Formulário Histórico de origem indexado

Campo	Descrição
Duração da preparação do conteúdo	Tempo total que Now Platform gastou na recuperação de registros de origem para o evento de ingestão.
Duração da indexação	Tempo total que Pesquisa com IA gastou na indexação de registros de origem para o evento de ingestão.
Registros processados	Contagem de registros de origem processados para o evento de ingestão.
Anexos processados	Contagem de anexos de registro de origem processados para o evento de ingestão.
Documentos Processados por Segundo (DPS)	Número médio de registros de origem e anexos processados por segundo para o evento de ingestão.

Formulário da guia de navegação

O formulário da guia de navegação contém informações sobre as guias de navegação definidas para configurações da aplicação de pesquisa em Pesquisa com IA. Use este formulário ao definir as configurações de exibição de uma guia de navegação.

Formulário da guia de navegação

Campo	Descrição
Nome	Nome da guia de navegação. Este campo é definido por padrão como o nome da fonte de pesquisa de origem. Alterar o nome não afeta o comportamento de filtragem da guia de navegação.
Ativo	Opção para habilitar a guia de navegação. Guias de navegação inativas não são exibidas na aplicação de pesquisa.
Ordem	Ordem de exibição da guia de navegação no contexto da configuração da aplicação de pesquisa.
Rótulo	Rótulo a ser exibido para a guia de navegação na aplicação de pesquisa.
Configuração do contexto de pesquisa	Configuração da aplicação de pesquisa para a guia de navegação.

Formulário Configuração do Produtor de registro

O formulário de Configuração do Produtor de registro contém informações sobre suas Pesquisa com IA configurações do widget de assistência para Portal de serviços. Use este formulário ao criar ou modificar uma Pesquisa com IA Configuração do produtor de registro do 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.

Formulário Configuração do Produtor de registro

Campo	Descrição
Título	Título da configuração do produtor de registro. Por exemplo, Resultados da pesquisa.
Resultados por página	Número de resultados de pesquisa a serem exibidos por página.
Permitir expansão/retração	Opção para permitir que os usuários expandam ou recolham os resultados da pesquisa nesta configuração do produtor de registro.
Ativo	Opção para ativar esta configuração do produtor de registro para sua instância.
Aplicação	Escopo da aplicação para esta configuração do produtor de registro.

Regra - Formulário de mapeamento de ação

O formulário Regra - Mapeamento de ação contém informações sobre relacionamentos entre Pesquisa com IA regras de melhoria de resultado e ações de estímulo. Use este formulário ao vincular ações de estímulo a regras de melhoria de resultado.

Regra - Formulário de mapeamento de ação

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo exclusivo para a ação de estímulo.
Tipo	Tipo de ação. Este campo é definido automaticamente como `Boost Action`.
Aplicação	Escopo da aplicação para a ação de estímulo. Este campo é definido automaticamente como o nome da aplicação atual.
Ordem	Ordem de avaliação da ação de estímulo no contexto da regra de melhoria de resultado.
Impulsionar ação	
Aumentar tipo	Tipo de impulsionamento ao qual a ação se aplica. Os tipos compatíveis incluem: • **Impulsionar todos os documentos na origem de pesquisa**: aplica um estímulo de relevância a todos os resultados de pesquisa da origem de pesquisa selecionada. • **Impulsionar por contexto do usuário (dinâmico)**: aplica um impulsionamento de relevância aos resultados da pesquisa da origem de pesquisa selecionada se eles incluírem um valor para o campo selecionado que corresponda a 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.

Regra - Formulário de mapeamento de ação

Campo	Descrição
	de campo especificado no contexto do usuário preenchido dinamicamente. • **Impulsionar por correspondência de campo (estático)**: aplica um impulsionamento de relevância aos resultados de pesquisa da origem de pesquisa selecionada se eles incluírem um valor para o campo selecionado que corresponda a um valor estático especificado.
Origem indexada	Referência a uma origem indexada. A ação de estímulo se aplica somente aos resultados da pesquisa de registros dessa origem indexada.
Aumentar peso	Valor inteiro que Pesquisa com IA usa para alterar as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa afetados pela ação de estímulo. Os estímulos de peso podem ser positivos ou negativos. Os estímulos de peso positivos aumentam as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa após o estímulo. Cada estímulo de peso de 1 aumenta a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado em 0,1% do valor original. Por exemplo, se você definir um estímulo de peso de 100, aumentará a relevância de cada resultado de pesquisa estimulado em + 10%, portanto, um resultado de pesquisa com uma pontuação de relevância original de 60 obterá uma pontuação de relevância final de 66. Definir um peso de reforço de 1.000 adicionará +100%, dobrando as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa estimulados. Os estímulos de peso negativos reduzem as pontuações de relevância dos resultados de pesquisa após o estímulo. Cada estímulo de peso de -1 reduz a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado em 0,1% do valor original. Por exemplo, se você definir um estímulo de peso de -150, reduzirá a relevância de cada resultado de pesquisa estimulado em 15%, portanto, um resultado de pesquisa com uma pontuação de relevância original de 100 obterá uma pontuação de relevância final de 85. Qualquer estímulo de peso de –1.000, ou menos, reduz a pontuação de relevância de um resultado de pesquisa estimulado 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.

Regra - Formulário de mapeamento de ação

Campo	Descrição
	0, fazendo com que ele apareça no final da lista dos resultados de pesquisa. Quando um único resultado de pesquisa é afetado por várias ações de estímulo, Pesquisa com IA adiciona os pesos de estímulo individuais para determinar o modificador de pontuação de relevância total. Por exemplo, um resultado de pesquisa impulsionado por três regras com pesos de impulso 100, 150 e –25 tem um peso de estímulo total de 225, aumentando sua pontuação de relevância final em 22,5% do valor original.
Quando	Nome de um campo da fonte de pesquisa selecionada. Este campo é exibido somente quando você seleciona *`Boost by User Context (dynamic)`* ou *`Boost by Field Match (static)`* no campo **Tipo de impulsionamento**.
Corresponde à pesquisa	Elemento de contexto do usuário preenchido dinamicamente para comparar com o valor de um resultado de pesquisa para o campo selecionado no campo **Quando**. Este campo é exibido somente quando você seleciona *`Boost by User Context (dynamic)`* no campo **Tipo de impulsionamento**. A lista de seleção exibe a tabela de origem e o campo para cada elemento de contexto do usuário. Como exemplo, o elemento de contexto do usuário **Idioma** é preenchido usando o valor do campo de **idioma** da tabela Usuário [sys_user] para o usuário de pesquisa.
Contém	Valor estático a ser comparado com o valor de um resultado de pesquisa para o campo selecionado no campo **Quando**. Este campo é exibido somente quando você seleciona *`Boost by Field Match (static)`* no campo **Tipo de impulsionamento**.

Formulário Configuração da aplicação de pesquisa

O formulário de Configuração da aplicação de pesquisa contém informações sobre as configurações da aplicação de pesquisa definidas para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma configuração de aplicação 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.

Formulário Configuração da aplicação de pesquisa

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da aplicação de pesquisa.
Mecanismo de pesquisa	Mecanismo de pesquisa a ser usado na aplicação de pesquisa Now Platform que vincula à configuração da aplicação de pesquisa. Valores compatíveis: • *Pesquisa com IA*: use Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa da aplicação. Selecione este mecanismo de pesquisa se a aplicação de pesquisa tiver a opção **Habilitar** *Pesquisa com IA* habilitada. • **Zing**: use a indexação de texto e o mecanismo de pesquisa do Zing como o mecanismo de pesquisa da aplicação. Selecione este mecanismo se a aplicação de pesquisa tiver a opção **Habilitar AI Search** desabilitada ou se não tiver essa opção. **Nota:** Se a seleção do mecanismo de pesquisa entrar em conflito com a configuração **Habilitar** *Pesquisa com IA* da aplicação de pesquisa, o sistema exibirá uma mensagem de erro. Antes de mudar os mecanismos de pesquisa, verifique se a aplicação de pesquisa tem a configuração **Habilitar** *Pesquisa com IA* apropriada.
Perfil de pesquisa	Perfil de pesquisa a ser usado para pesquisas na aplicação. Este campo é exibido somente quando você seleciona *AI Search* no campo **Mecanismo de pesquisa**.
Limite dos resultados da pesquisa	Número máximo de resultados de pesquisa que a aplicação deve exibir em cada página de resultados de pesquisa. Este limite também especifica o número mínimo de resultados de pesquisa que cada consulta deve retornar. Quando uma consulta de pesquisa retorna menos do que este número de resultados, Pesquisa com IA tenta ampliar o conjunto de resultados reenviando automaticamente a consulta com parâmetros modificados. Para obter mais detalhes sobre o reenvio de consultas,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração da aplicação de pesquisa

Campo	Descrição
	consulte Reenvio automático da consulta de pesquisa.
Limite de resultados do Genius	Número máximo de cartões de resposta de resultado do Genius que a aplicação deve exibir na página de resultados da pesquisa. Este campo é exibido somente quando você seleciona *AI Search* no campo **Mecanismo de pesquisa**. **Nota:** Os resultados do Genius retornam no máximo três cartões de resposta por consulta de pesquisa. Se você definir este limite como 4 ou mais, Pesquisa com IA ainda exibirá um máximo de 3 cartões de resposta.
Ativar controle de digitação	Opção de correção automática de termos de consulta de pesquisa para corresponder aos termos encontrados no dicionário de manipulação de erros de digitação do perfil de pesquisa. Este campo é exibido somente quando você seleciona *AI Search* no campo **Mecanismo de pesquisa**. Para obter mais detalhes sobre a configuração e o comportamento da correção automática de erros de digitação, consulte Manipulação de erros de digitação.

Formulário de perfil de pesquisa

O formulário de perfil de pesquisa contém informações sobre os perfis de pesquisa definidos para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar um perfil de pesquisa.

Formulário de perfil de pesquisa

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo do perfil de pesquisa.
Descrição	Descrição de texto para o perfil de pesquisa.
Aplicação	Escopo da aplicação para o perfil de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente.
Atualizado em	Data da última atualização do perfil de pesquisa. Esse campo é definido 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.

Formulário de perfil de pesquisa

Campo	Descrição
Atualizado por	Usuário que atualizou o perfil de pesquisa mais recentemente. Esse campo é definido automaticamente.
Ativo	Opção para ativar o perfil de pesquisa.
Estado	Estado do perfil de pesquisa. • **Novo**: o perfil de pesquisa nunca foi publicado. • **Rascunho**: o perfil de pesquisa é salvo com mudanças não publicadas. • **Publicado**: o perfil de pesquisa é salvo com todas as mudanças publicadas.

Perfil de pesquisa - Formulário de mapeamento de dicionário

O formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de dicionário contém informações sobre mapeamentos entre perfis de pesquisa e dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos. Use este formulário ao vincular dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos a perfis de pesquisa.

Pesquisa com IA Formulário M2M de dicionário de perfis

Campo	Descrição
Dicionário	A palavra irrelevante ou o dicionário de sinônimos que você deseja vincular ao perfil de pesquisa selecionado.
Aplicação	Escopo da aplicação para o registro de mapeamento de dicionário. Esse campo é definido automaticamente.
Perfil	O perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a palavra irrelevante ou o dicionário de sinônimos selecionados. Este campo é definido automaticamente para o perfil que você editou.

Perfil de pesquisa - Formulário de mapeamento de resultados do Genius

O formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de resultados do Genius contém informações sobre os relacionamentos entre as configurações de resultado do Genius e os perfis de pesquisa em Pesquisa com IA. Use este formulário ao vincular configurações de resultado do Genius a perfis de pesquisa.

Perfil de pesquisa - Formulário de mapeamento de resultados do Genius

Campo	Descrição
Perfil	O perfil de pesquisa ao qual vincular a configuração do resultado do Genius. Este campo é definido automaticamente para o perfil que você editou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perfil de pesquisa - Formulário de mapeamento de resultados do Genius

Campo	Descrição
Configuração do resultado do Genius	A configuração de resultado do Genius a ser vinculada ao perfil de pesquisa especificado.
Ordem	Ordem de avaliação da configuração do resultado do Genius no contexto do perfil de pesquisa.
Aplicação	Escopo da aplicação para o registro de mapeamento da configuração do resultado do Genius. Esse campo é definido automaticamente.

Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de origem de pesquisa

O formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de origem de pesquisa contém informações sobre relacionamentos entre origens de pesquisa e perfis de pesquisa em Pesquisa com IA. Use este formulário ao vincular origens de pesquisa a perfis de pesquisa.

Perfil de pesquisa - Formulário Mapeamento de origem de pesquisa

Campo	Descrição
Perfil	O perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a origem de pesquisa. Este campo é definido automaticamente para o perfil que você editou.
Fonte de pesquisa	A origem de pesquisa que você deseja vincular ao perfil de pesquisa especificado.
Aplicação	Escopo da aplicação para o registro de mapeamento da fonte de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente.

Formulário Pesquisar pós-processadores com script

O formulário Pesquisar pós-processadores com script contém informações sobre scripts de pós-processamento definidos nas configurações da aplicação de pesquisa para Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar pós-processadores com script de pesquisa.

Formulário Pesquisar pós-processadores com script

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar o pós-processador do script de pesquisa.
Nome	Nome do pós-processador do script de pesquisa.
Aplicação	Escopo da aplicação para o pós-processador do script de pesquisa. Esse campo é definido automaticamente.
Tipo	Tipo de registro no qual o pós-processador do script de pesquisa opera. Valores válidos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Pesquisar pós-processadores com script

Campo	Descrição
	• *Genius Result*: O script opera em um registro de resposta de resultado do Genius. • *Search Result*: O script opera em um registro de resultado de pesquisa.
Script de pós-processamento	Função de script do lado do servidor que usa um objeto de registro como parâmetro. Quando o pós-processador com script de pesquisa está vinculado a uma configuração de aplicação de pesquisa, os resultados da pesquisa refletem as mudanças feitas no objeto de registro nesta função. **Nota:** A IU exibe uma visão geral dos métodos de API utilizáveis na função de script de pós-processamento.

Formulário de origem de pesquisa

O formulário de origem de pesquisa contém informações sobre origens de pesquisa que você pode disponibilizar em Pesquisa com IA experiências de pesquisa do usuário. Use este formulário ao criar ou modificar uma fonte de pesquisa.

Pesquisa com IA Formulário de origem

Campo	Descrição
Origem indexada	Referência a uma origem indexada. Para obter mais detalhes sobre origens indexadas, consulte Fontes indexadas.
Condições	Conjunto de condições de filtro que os documentos da origem indexada devem atender para serem incluídos na origem de pesquisa. Para obter mais detalhes sobre condições de filtro, consulte Filtros.

Formulário Opção de classificação

O formulário Opção de classificação contém informações sobre as opções de classificação do resultado da pesquisa definidas nas configurações da aplicação Pesquisa com IA. Use este formulário ao criar ou modificar uma opção de classificação de resultado de pesquisa para uma configuração de aplicação 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.

Formulário Opção de classificação

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo exibido para a opção de classificação do resultado da pesquisa no menu de classificação da aplicação de pesquisa.
Campo Classificação	Nome de um campo de tabela de origem ou campo de índice comum que a opção de classificação usa para classificar os resultados da pesquisa. O campo de classificação pode ser um campo de data, número ou cadeia de caracteres. **Nota:** Se você especificar um campo de classificação de um tipo sem suporte, uma mensagem de erro será exibida ao tentar salvar a opção de classificação. Oferece suporte aos seguintes formatos: Entrada [indexed_source_table_name] qualificada.[field_name] Classifica os resultados da pesquisa em seus valores do campo da tabela especificada. Por exemplo, insira kb_knowledge.author para classificar os resultados da pesquisa pelos valores do campo Autor. **Nota:** O perfil de pesquisa vinculado da configuração da aplicação de pesquisa primária deve incluir uma origem de pesquisa derivada da tabela de origem indexada especificada. Se essa condição não for atendida, uma mensagem de erro será exibida quando você tentar salvar a opção de classificação. **Nome de campo de índice comum não qualificado** Classifica os resultados da pesquisa em seus valores do campo de índice comum especificado Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Opção de classificação

Campo	Descrição
	Por exemplo, insira o título para classificar os resultados da pesquisa com base em seus títulos ou o idioma para classificar os resultados da pesquisa com base no idioma. O qualificador [indexed_source_table_name] deve ser o nome de uma tabela especificada em uma origem indexada. Não especifique nomes de tabelas secundárias de origem indexadas para este qualificador. Os casos especiais incluem: **Classificando nos campos da tabela primária** Se você especificar o campo de uma tabela primária de origem indexada em uma opção de classificação, Pesquisa com IA incluirá valores do mesmo campo em tabelas secundárias da origem indexada. Por exemplo, suponha que você crie uma origem indexada para a tabela personalizada Primária [u_parent] que é estendida pela tabela personalizada Secundária [u_child] e especifique u_parent.author como o campo para uma opção de classificação. Quando um usuário aplica a opção de classificação, Pesquisa com IA usa os valores de campo u_parent.author e u_child.author para classificar a lista de resultados da pesquisa. **Classificando em campos de tabela secundários** Você pode especificar um campo exclusivo da tabela secundária de uma origem indexada como um campo de opção de classificação. Continuando o exemplo anterior, se sua tabela Secundária [u_child] incluir um campo **Editor** que não está presente na tabela Primária

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Opção de classificação

Campo	Descrição
	[u_parent], você poderá definir u_parent.editor como um campo de opção de classificação para classificar os resultados da pesquisa usando os valores deste campo. **Nota:** Certifique-se de especificar o nome da tabela primária como qualificador, não o nome da tabela secundária.
Aplicação	Escopo da aplicação para a opção de classificação do resultado da pesquisa. Esse campo é definido automaticamente.
Crescente	Opção para fazer com que a opção de classificação do resultado da pesquisa exiba os resultados em ordem crescente (a a z). Desmarque esta opção para que a opção de classificação do resultado da pesquisa exiba os resultados em ordem decrescente (z a a).
Ativo	Opção para ativar a opção de classificação do resultado da pesquisa para uso na aplicação de pesquisa.

Formulário Grupo de leitores de sugestão

O formulário Grupo de leitores de sugestões contém informações sobre os tipos de sugestão de preenchimento automático definidos para Pesquisa com IA. Use este formulário ao modificar configurações de tipos de sugestão de preenchimento automático.

Formulário Grupo de leitores de sugestão

Campo	Descrição
Tipo de sugestão	Nome específico da aplicação para o tipo de sugestão de preenchimento automático. Esse campo é definido automaticamente.
Cabeçalho de seção	Cabeçalho exibido no campo de pesquisa da aplicação para sugestões de preenchimento automático desse tipo.
Aplicação	Escopo da aplicação para o tipo de sugestão de preenchimento automático. Esse campo é definido automaticamente.
Ordem	Ordem de exibição no campo de pesquisa da aplicação para a seção que contém sugestões de preenchimento automático desse tipo. O sistema usa este campo para determinar a ordem de exibição quando uma configuração de aplicação de pesquisa inclui vários tipos de sugestão com a mesma configuração **do Modo de clique**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Grupo de leitores de sugestão

Campo	Descrição
Limite de sugestão	Número máximo de sugestões de preenchimento automático deste tipo que a aplicação deve exibir no campo de pesquisa.
Modo de clique	Opção para controlar a exibição da seção que contém sugestões de preenchimento automático desse tipo. • Se selecionado, as sugestões de preenchimento automático desse tipo serão exibidas quando o usuário selecionar pela primeira vez o campo de pesquisa da aplicação vazio. • Se essa opção estiver desmarcada, as sugestões de preenchimento automático desse tipo serão exibidas conforme o usuário insere termos de consulta de pesquisa no campo de pesquisa da aplicação. **Nota:** Uma configuração de aplicação de pesquisa não pode ser vinculada a vários tipos de sugestão de pesquisa que incluam o mesmo leitor e tenham o mesmo modo de clique. Se você tentar vincular um segundo tipo de sugestão com o mesmo leitor e modo de clique a uma configuração de aplicação de pesquisa, o sistema exibirá uma mensagem de erro.

Estendendo Pesquisa com IA com ServiceNow Store aplicações e integrações

Aplicações e integrações do ServiceNow® Store estendem a funcionalidade Pesquisa com IA e fornecem informações sobre o uso e o comportamento da pesquisa.

Pesquisa com IA spoke

Este spoke IntegrationHub permite o armazenamento de dados de documentos de aplicações de terceiros no índice [Pesquisa com IA usando Flow Designer. Os usuários podem acessar os dados indexados por meio de portais que tenham Pesquisa com IA habilitado.

Solução Análise da plataforma para Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA

Este Solução Análise da plataforma ajuda os administradores do Pesquisa com IA a analisar as tendências do tráfego de consulta de pesquisa, revisar o registro indexado e as definições de configuração e visualizar os resultados da consulta de pesquisa.

Pesquisa com IA para Next Experience

A aplicação Pesquisa com IA para Next Experience ServiceNow® Store permite que os administradores configurem Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para Navegação unificada pesquisas em Next Experience, incluindo pesquisa global e pesquisa de espaço configurável.

Now Assist no Pesquisa com IA

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aplicação Now Assist em Pesquisa com IA ServiceNow® Store combina o poder da pesquisa com o modelo de IA generativa Now LLM para responder a perguntas nas pesquisas do usuário com resumos acionáveis gerados por IA de artigos de conhecimento relevantes.

Solução Análise da plataforma para Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA

ServiceNow® Soluções Análise da plataforma contêm conteúdo pré-empacotado Performance Analytics e Relatórios para uso com outros produtos Now Platform. Este Solução Análise da plataforma ajuda os administradores do Pesquisa com IA a analisar as tendências do tráfego de consulta de pesquisa, revisar o registro indexado e as definições de configuração e visualizar os resultados da consulta de pesquisa.

Funções necessárias

As seguintes funções estão associadas a esta solução:

- Now Platform administrador (admin): instale e ative este Solução Análise da plataforma e faça as mudanças necessárias nas propriedades do sistema.
- Pesquisa com IA administrador (ais_admin): revise os painéis Pesquisa com IA. Compartilhe os painéis com as partes interessadas apropriadas. Teste consultas de pesquisa usando o módulo de IU de visualização de pesquisa.
- Administrador do User Experience Analytics (analytics_admin), visualizador do User Experience Analytics (analytics_viewer), administrador do User Portal Analytics (portal_analytics_admin), visualizador do Portal Analytics (portal_analytics_viewer), administrador do Web Analytics (web_analytics_admin) ou visualizador do Web Analytics (web_analytics_viewer): exiba o Pesquisa com IA Métricas e relatórios do painel de análise.
- Representador (representador): exiba as intenções de NLU detectadas em consultas, habilite a depuração ou pesquise como outro usuário no módulo de IU de visualização de pesquisa.

Tópicos relacionados

Soluções de análise e relatório

Ativar Solução Análise da plataforma para Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA

Ative a aplicação do pacote de conteúdo ServiceNow® Store para o Solução Análise da plataforma.

Antes de Iniciar

A aplicação de API [Análise da experiência do usuário do ServiceNow Store deve ser ativada em sua instância.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Disponível na Store**.
2. Procure Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado e verifique se você tem os direitos válidos necessários.

   Você precisa de uma conta Now Support e permissão para solicitar aplicações para as instâncias em consideração. A conta Now Support e a instância devem fazer parte da mesma empresa. Para obter mais informações, consulte Instalar um produto ServiceNow no 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.

3. Pesquisar por Ferramentas avançadas de gestão da Pesquisa com IA.
4. Instale a aplicação.

Resultado
Os seguintes menus e módulos da aplicação aparecem no navegador da aplicação:

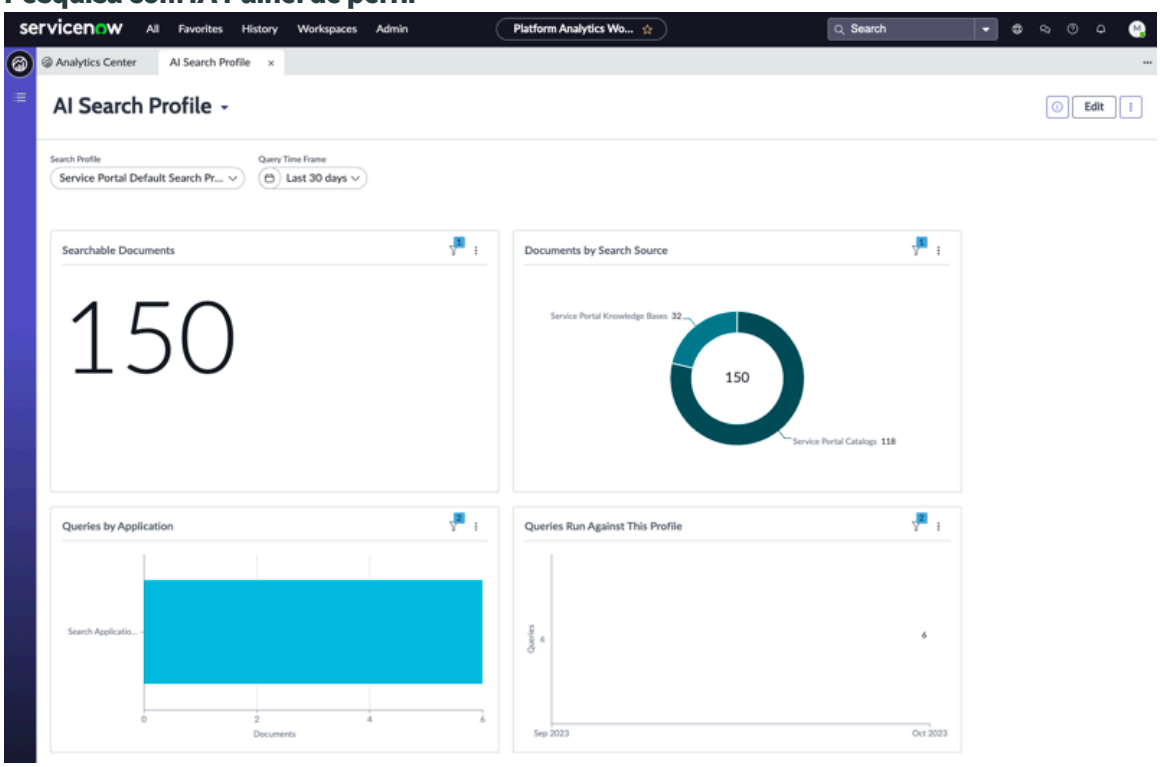
Aplicação	Caminho do navegador de aplicações
Pesquisa com IA Painel de perfil	*Pesquisa com IA* > **Análise** *Pesquisa com IA* > **Pesquisar análise de perfil**
Painel do Pesquisa com IA	*Pesquisa com IA* > **Análise** *Pesquisa com IA* > **Pesquisar análise de índice**
Pesquisar IU de visualização	*Pesquisa com IA* > **Visualização** > **Visualização da pesquisa**

Nota:
Imediatamente após a instalação, os painéis Pesquisa com IA ficarão vazios. Os painéis podem levar até uma hora para serem preenchidos com os resultados.

Painel de Pesquisa com IA perfil

O painel Perfil Pesquisa com IA resume as contagens de registros indexados e o tráfego de consulta de pesquisa associado a um perfil de pesquisa definido em Pesquisa com IA. Os filtros interativos permitem que os usuários escolham um perfil de pesquisa e selecionem o intervalo de tempo para análise do tráfego de consulta de pesquisa.

Pesquisa com IA Painel de perfil



Para acessar o painel, navegue até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Análise** *Pesquisa com IA* > **Pesquisar análise de perfil**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se o painel exibir uma operação de leitura na tabela ' <name> " do escopo "Ferramentas avançadas de gestão da Pesquisa com IA" teve uma mensagem informativa negada . Peça ao administrador para executar as etapas descritas em Criar um privilégio de acesso entre escopos para os painéis Pesquisa com IA para a tabela listada.

Funções necessárias de Now Platform

Para exibir ou editar o painel, você deve ter a função ais_admin.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Usuário	Uso do painel
Administrador do Pesquisa com IA	Analisa as contagens de registros indexados e segue as tendências de tráfego de consulta de pesquisa para perfis de pesquisa definidos em Pesquisa com IA.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Documentos pesquisáveis	Pontuação ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_profile	Mostra o número de registros indexados que os usuários podem encontrar ao pesquisar com o perfil de pesquisa selecionado.
Documentos por fonte de pesquisa	Rosca ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_source	Mostra o número de registros indexados acessíveis de cada fonte de pesquisa vinculada ao perfil de pesquisa selecionado.
Consultas por aplicação	Barra ( )	sys_search_event	Mostra o número de consultas de pesquisa que usaram o perfil de pesquisa selecionado no intervalo de tempo da consulta selecionado, agrupado por aplicação de pesquisa.
Consultas executadas neste perfil	Linha ( )	sys_search_event	Mostra o número de consultas de pesquisa que usaram o perfil de pesquisa selecionado no intervalo de tempo da

Tradução automática

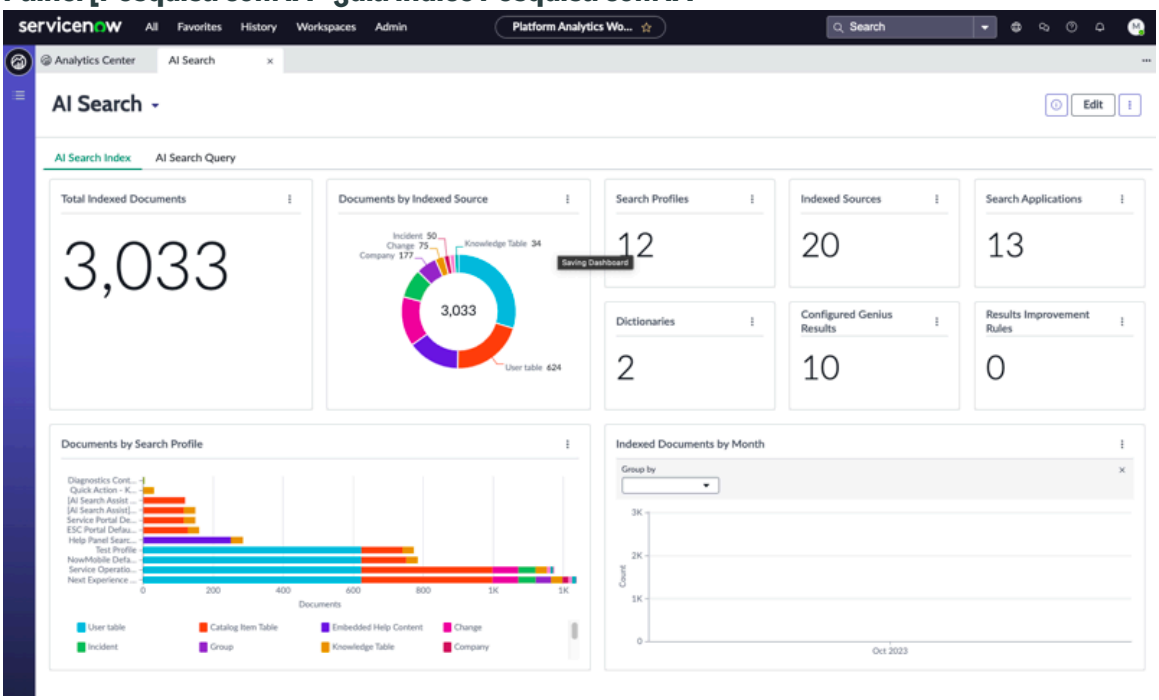
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			consulta selecionada, agrupado por mês.

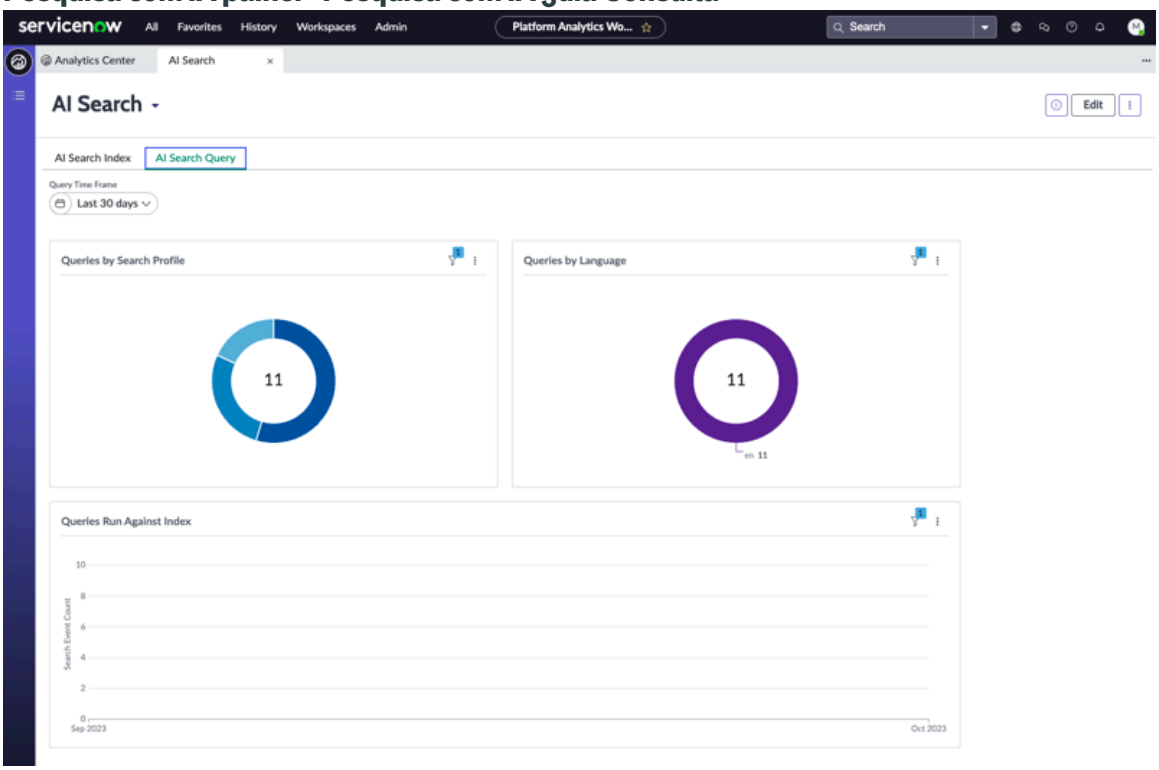
Painel do Pesquisa com IA

O painel [Pesquisa com IA resume Pesquisa com IA documentos indexados, definições de configuração em uso e tráfego de consulta de pesquisa. Um filtro interativo permite que os usuários selecionem o intervalo de tempo para análise do tráfego de consulta de pesquisa.

Painel [Pesquisa com IA - guia Índice Pesquisa com IA



Pesquisa com IA painel - Pesquisa com IA guia Consulta



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar o painel, navegue até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Análise** *Pesquisa com IA* > **Pesquisar análise de índice**.

Nota:
Se o painel exibir uma operação de leitura na tabela ' <name> " do escopo "Ferramentas avançadas de gestão da Pesquisa com IA" teve uma mensagem informativa negada . Peça ao administrador para executar as etapas descritas em Criar um privilégio de acesso entre escopos para os painéis Pesquisa com IA para a tabela listada.

Funções necessárias de Now Platform

Para exibir ou editar o painel, você deve ter a função ais_admin.

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Usuário	Uso do painel
Administrador do Pesquisa com IA	Analisa as contagens de registros indexados e segue as tendências de tráfego de consulta de pesquisa para Pesquisa com IA.

Visualizações de dados

Pesquisa com IA Guia Índice

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Total de documentos indexados	Pontuação ( )	sn_ais_admin_tools_st_ai_search_index_analytics_latest_index_stats	Mostra o número total de registros indexados por Pesquisa com IA. **Nota:** Como os filtros de origem de pesquisa podem excluir registros indexados, esse número pode exceder o número total de registros pesquisáveis no índice.
Documentos por origem indexada	Rosca ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_total_indexed_documents	Mostra o número de registros indexados por Pesquisa com IA, agrupados por origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Guia Índice

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			Para fazer uma busca detalhada e exibir o número de registros de uma origem indexada agrupada por tabela de origem, selecione o segmento de gráfico dessa origem indexada. Atualize o relatório para retornar à exibição de nível superior. **Nota:** Como os filtros de origem de pesquisa podem excluir registros indexados, o número de registros relatados para uma origem indexada pode exceder o número total de registros pesquisáveis dessa origem indexada.
Perfis de pesquisa	Pontuação (42)	ais_search_profile	Mostra o número de perfis de pesquisa definidos em Pesquisa com IA.
Origens indexadas	Pontuação (42)	ais_datasource	Mostra o número de origens indexadas definidas no índice Pesquisa com IA.
Pesquisar aplicações	Pontuação (42)	sys_search_context_config	Mostra o número de configurações da aplicação de pesquisa definidas que usam o mecanismo de pesquisa Pesquisa com IA.
Dicionários	Pontuação (42)	ais_dictionary	Mostra o número de dicionários 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.

Pesquisa com IA Guia Índice

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			sinônimos e de palavras irrelevantes definidos em Pesquisa com IA.
Resultados do Genius configurados	Pontuação ( )	ais_genius_result_configuration	Mostra o número de configurações de resultado do Genius definidas em Pesquisa com IA.
Regras de melhoria de resultados	Pontuação ( )	ais_rule	Mostra o número de regras de melhoria de resultado definidas em Pesquisa com IA.
Documentos por perfil de pesquisa	Barra ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_search_profile	Mostra o número de registros indexados pesquisáveis por meio de cada perfil de pesquisa definido em Pesquisa com IA.
documentos indexados por mês	Barra ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_documents_by_month	Mostra o número de registros recém-indexados, agrupados por mês.

Pesquisa com IA Guia Consulta

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Consultas por perfil de pesquisa	Rosca ( )	sys_search_event	Mostra o número de consultas de pesquisa no intervalo de tempo selecionado, agrupado por perfil de pesquisa usado.
Consultas por idioma	Rosca ( )	sys_search_event	Mostra o número de consultas de pesquisa no intervalo de tempo selecionado, agrupado por idioma de consulta (Now Platform contexto de idioma).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Guia Consulta

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Consultas executadas em relação ao índice	Linha ( )	sys_search_event	Mostra o número de consultas de pesquisa no intervalo de tempo selecionado, agrupado por mês.

Criar um privilégio de acesso entre escopos para os painéis Pesquisa com IA

Habilite os painéis Pesquisa com IA para ler registros de tabelas que não podem ser acessadas do escopo da aplicação Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os painéis Perfil [Pesquisa com IA e Pesquisa com IA pertencem ao escopo da aplicação Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado.

Se uma origem indexada ou uma tabela de origem de pesquisa não puder ser acessada a partir deste escopo, os painéis exibirão a seguinte mensagem informativa:

Operação de leitura na tabela '<name> ' do escopo 'Ferramentas avançadas de gestão da Pesquisa com IA' foi negado. A aplicação "Ferramentas avançadas de gestão da Pesquisa com IA" deve declarar um privilégio de acesso entre escopos. Entre em contato com o autor da aplicação para atualizar as solicitações de privilégio.

Para resolver esse problema, defina um privilégio de acesso à tabela entre escopos para a aplicação Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado.

Para obter mais informações sobre privilégios entre escopos, consulte Registro de privilégio entre escopos .

Procedimento

1. Defina o contexto do escopo da aplicação atual como Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado usando o seletor de aplicações .
2. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Acesso entre escopos da aplicação**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário de privilégio entre escopos, insira os seguintes valores de campo.

Campo	Valor
Escopo de destino	<table scope>
Nome de destino	<table name>
Tipo de Destino	Tabela
Operação	Leitura
Status	Permitido

5. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

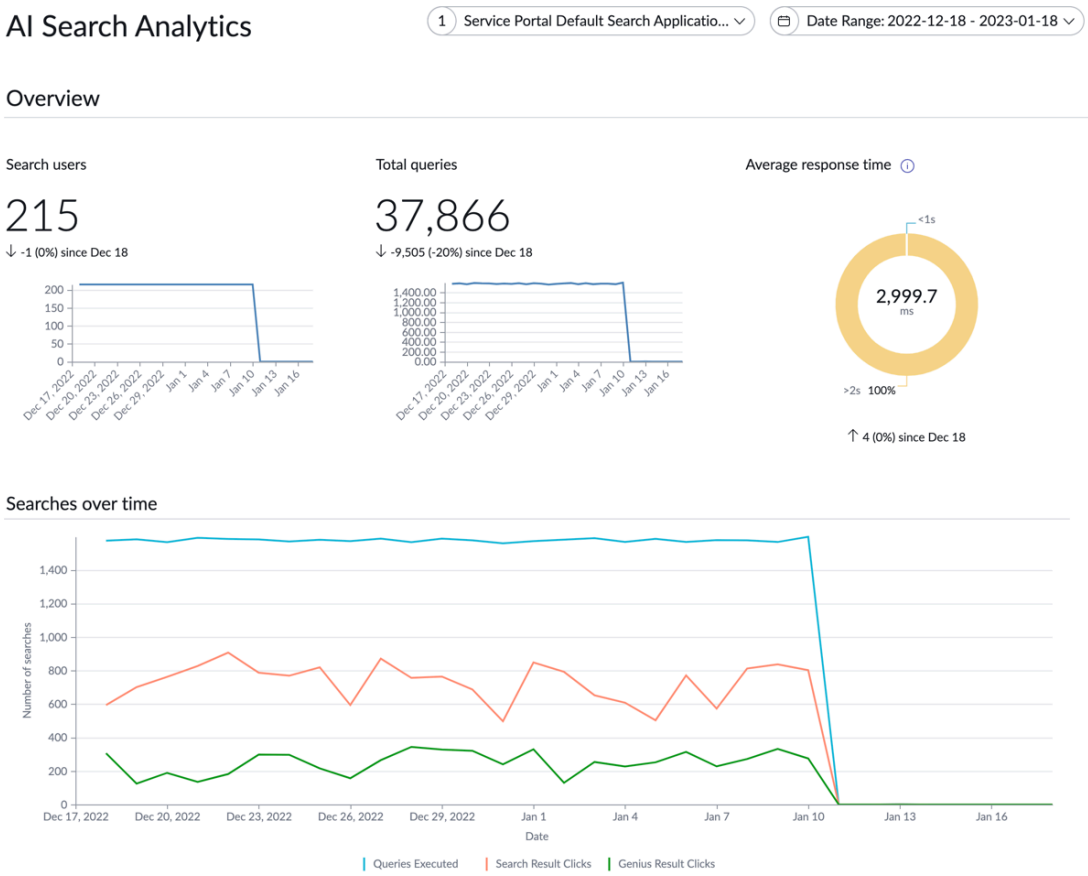
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O novo privilégio entre escopos aparece na tabela de privilégios entre escopos.

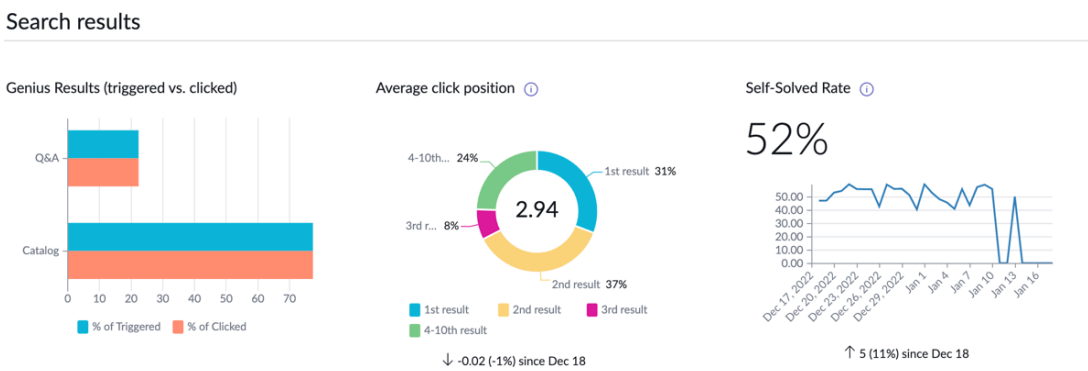
Pesquisa com IA Painel de análise

O Pesquisa com IA painel de análise exibe as principais métricas de desempenho, tendências e relatórios para uso de Pesquisa com IA em sua página principal. Sua página Consultas exibe informações adicionais sobre as consultas de pesquisa. Os filtros interativos permitem que os analistas exibam análises de desempenho para aplicações de pesquisa individuais nos últimos 90 dias e selecionem o intervalo de tempo para análise.

Pesquisa com IA Painel de análise - página principal, seção Visão geral



Pesquisa com IA Painel de análise - página principal, seção de resultados 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.

Pesquisa com IA Painel de análise - página principal, seção Consultas

Queries

View all

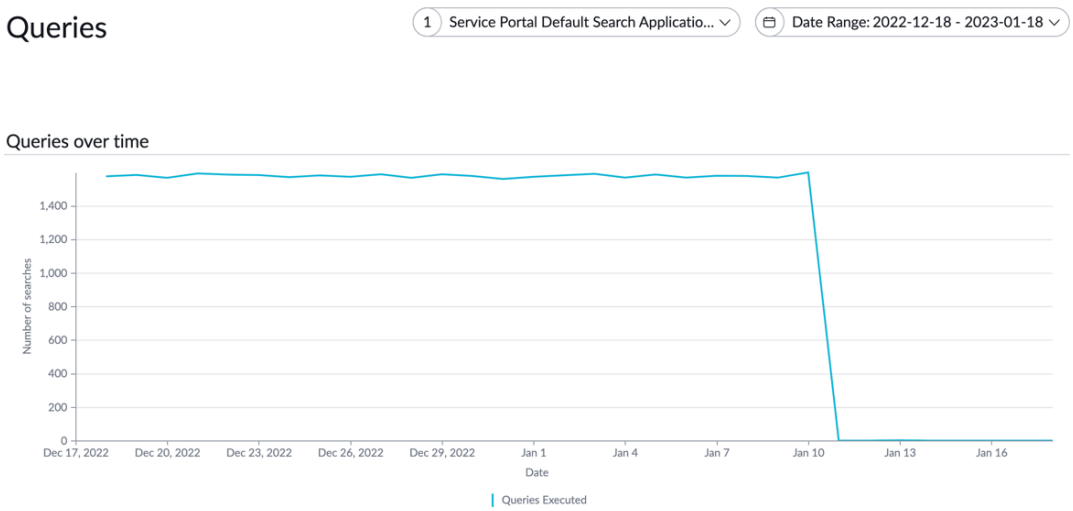
Top queries	% of total queries	Queries with no clicks	Queries	Queries with no results	Queries
outlook	12.6	iphone	1,735	backpack	4,728
headset	12.5	outlook	1,729	bluetooth	4,727
ipad	12.5	what is spam	1,571		
backpack	12.5	macbook	1,253		
bluetooth	12.5	headset	1,232		

Pesquisa com IA Painel de análise - página principal, seção de principais resultados clicados

Top clicked results

Title	Data source	% of views	Average click position
How to configure VPN for Apple Devices	Knowledge	8.7	1
(empty)	Knowledge	8.5	2
Logitech USB Headset for PC & Mac	Catalog Item	8.4	2
What is a cookie?	Knowledge	8.4	2
Plantronics Wideband Headset	Catalog Item	8.3	1

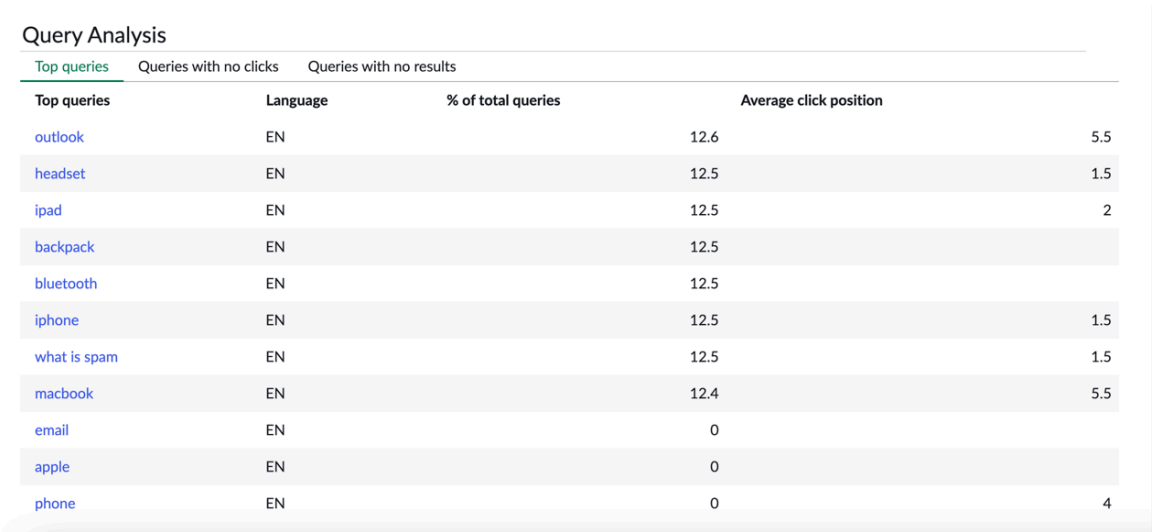
Pesquisa com IA Painel de análise - página de consultas, relatório de consultas ao longo do tempo



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA Painel de análise - página de consultas, seção de análise de consulta



Query Analysis

Top queries | Queries with no clicks | Queries with no results

Top queries	Language	% of total queries	Average click position
outlook	EN	12.6	5.5
headset	EN	12.5	1.5
ipad	EN	12.5	2
backpack	EN	12.5	
bluetooth	EN	12.5	
iphone	EN	12.5	1.5
what is spam	EN	12.5	1.5
macbook	EN	12.4	5.5
email	EN	0	
apple	EN	0	
phone	EN	0	4

Para acessar o Pesquisa com IA Painel de análise, navegue até **Todos** > **Análise da experiência do usuário** > **Painel**, selecione o registro SearchDashboard e selecione o ícone do Search Analytics (ícone do) ou o link no menu de módulos. Para saber mais sobre o painel Análise da experiência do usuário, consulte Visão geral do painel .

Nota:
Se o painel não carregar, siga as etapas de Configure Portal de serviços para enviar dados de análise para habilitá-lo.

Para acessar a página Consultas, selecione **Exibir tudo** no cabeçalho da seção **Consultas** da página principal.

Você pode melhorar a experiência visual usando o tema escuro. Para obter mais informações, consulte Working with themes in Next Experience .

Funções necessárias de Now Platform

Para exibir o Pesquisa com IA Painel de análise, você deve ter uma das seguintes funções:

- analytics_admin
- analytics_viewer
- portal_analytics_admin
- portal_analytics_viewer
- web_analytics_admin
- web_analytics_viewer

Casos de uso

Para obter exemplos de como diferentes pessoas de sua organização podem usar este painel, consulte estes casos de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário	Uso do painel
Qualquer um dos seguintes: • Administrador ou visualizador de análise do portal • Administrador ou visualizador da Análise da experiência do usuário • Administrador ou visualizador do Web Analytics	• Exibir e monitorar o uso e o desempenho da pesquisa para uma aplicação de pesquisa e intervalo de datas especificados • Analise as tendências de pesquisa para entender melhor as necessidades dos usuários finais da aplicação de pesquisa • Obtenha informações sobre como melhorar a experiência de pesquisa e a cobertura de conhecimento, identificando consultas de pesquisa comuns que não geram resultados ou que apresentam resultados de baixa qualidade

Filtros interativos

Filtro	Descrição
Pesquisar aplicação	Especifica a aplicação de pesquisa para a qual você deseja ver métricas de análise de pesquisa, tendências e relatórios. Você pode pesquisar uma aplicação de pesquisa ou selecionar seu nome na lista. Selecione **Aplicar** para que a seleção do filtro tenha efeito. **Nota:** Você só pode selecionar uma única aplicação de pesquisa neste filtro. A lista de filtros inclui aplicações de pesquisa que estão configuradas para usar Pesquisa com IA e que são usadas em qualquer um dos seguintes contextos: • Um portal de serviços • Uma pesquisa de espaço Next Experience • Next Experience pesquisa global
Intervalo de data	Especifica o intervalo de datas para o qual você deseja ver métricas de análise de pesquisa, tendências e relatórios. Por padrão, o painel exibe dados dos últimos 30 dias. Você pode escolher um dos intervalos de datas predefinidos ou definir suas próprias datas de início e término. Selecione **Aplicar** para que a seleção do filtro tenha efeito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtro	Descrição
	O painel retém dados dos últimos 90 dias. Se você selecionar uma data fora desse intervalo, o sistema exibirá uma mensagem de erro e o painel será revertido para a última seleção de intervalo de datas válida. Se você não selecionou nenhum intervalo de datas válido, o painel será revertido para o intervalo de datas padrão. **Nota:** Quando você seleciona um intervalo de datas personalizado, o painel pode demorar mais para carregar do que quando você seleciona um intervalo de datas predefinido.

Métricas, tendências e relatórios

O painel inclui uma página principal e uma página de Consultas que podem ser acessadas pelo link **Exibir tudo** na seção **Consultas**.

Nota:
Para melhorar o desempenho, o Pesquisa com IA painel de análise armazena em cache os resultados de suas tabelas de origem por 60 segundos. Talvez você não veja as consultas de pesquisa dos últimos 60 segundos refletidas nas métricas, tendências e visualizações do painel.

Página principal

Título	Tipo de visualização	Tabelas de origem	Descrição
Seção Visão geral			
Pesquisar usuários	Linha ( )	• Métrica e tendência: Pesquisa com IA Usuários de pesquisa exclusiva do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_uniqu • Relatório: Pesquisa com IA Usuários de pesquisa diária do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_	• A métrica indica a contagem total de usuários exclusivos que enviaram consultas de pesquisa na aplicação e no intervalo de datas selecionados. • A tendência descreve como o número de usuários de pesquisa exclusivos mudou na aplicação e no intervalo de datas selecionados. • O relatório exibe o número de usuários de pesquisa 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.

Página principal

Título	Tipo de visualização	Tabelas de origem	Descrição
			na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado. **Nota:** As pesquisas realizadas durante a representação de outro usuário são ignoradas para esta métrica, tendência e relatório.
Total de consultas	Linha ( )	Pesquisa com IA Total de pesquisas e cliques no painel de análise por data [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	• A métrica indica a contagem total de consultas de pesquisa enviadas na aplicação e no intervalo de datas selecionados. • A tendência descreve como a contagem de consultas de pesquisa enviadas mudou na aplicação e no intervalo de datas selecionados. • O relatório exibe a contagem de consultas de pesquisa enviadas na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado.
Tempo médio de resposta	Rosca ( )	• Métrica e tendência: Pesquisa com IA Tempo médio de resposta de pesquisa do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_avera • Relatório: Pesquisa com IA Tempo médio de resposta	• A métrica indica o tempo médio de resposta da consulta de pesquisa para a aplicação e o intervalo de datas selecionados. • A tendência descreve 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.

Página principal

Título	Tipo de visualização	Tabelas de origem	Descrição
		diário do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_daily_	o tempo médio de resposta da consulta de pesquisa mudou na aplicação e no intervalo de datas selecionados. • O relatório exibe a distribuição dos tempos de resposta da consulta de pesquisa na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado. Os tempos de resposta são categorizados como < 1 segundo, 1 a 2 segundos ou > 2 segundos.
Seção Pesquisas ao longo do tempo			
Pesquisas ao longo do tempo	Linha ( )	Pesquisa com IA Total de pesquisas e cliques no painel de análise por data [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	A contagem de consultas de pesquisa executadas, cliques no resultado da pesquisa e cliques no resultado do Genius na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado.
Seção de resultados da pesquisa			
Resultados do Genius (acionados versus clicados)	Barra)	Pesquisa com IA Resultado do Genius de tendências do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_genius_re	As configurações de resultado do Genius acionadas e selecionadas com mais frequência na aplicação selecionada para datas no intervalo de datas selecionados.
Posição média de cliques	Rosca ( )	• Métrica e tendência: Pesquisa com IA Posição média de cliques do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_avera • Relatório: Pesquisa com IA Posição	• A métrica indica a posição média dos resultados da consulta de pesquisa selecionados pelo usuário para a aplicação e o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal

Título	Tipo de visualização	Tabelas de origem	Descrição
		média diária de cliques do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_ashboard_daily_	intervalo de datas selecionados. **Nota:** As posições indicam os números do resultado. Por exemplo, uma posição 2 significa que o usuário selecionou o segundo resultado retornado para uma consulta de pesquisa. • A tendência descreve como a posição média dos resultados da consulta de pesquisa selecionados pelo usuário mudou na aplicação e no intervalo de datas selecionados. • O relatório exibe a distribuição de posições dos resultados da consulta de pesquisa selecionados pelo usuário na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado.
Taxa de solução automática	Linha ( )	Pesquisa com IA Total de pesquisas e cliques no painel de análise por data [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_	• A métrica indica a porcentagem de consultas de pesquisa que produziram um clique no resultado da pesquisa para a aplicação e o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página principal

Título	Tipo de visualização	Tabelas de origem	Descrição
			intervalo de datas selecionados. • A tendência indica como a porcentagem de consultas de pesquisa que produziram um clique no resultado da pesquisa foi alterada na aplicação e no intervalo de datas selecionados. • O relatório indica a porcentagem de consultas de pesquisa que produziram um clique no resultado da pesquisa na aplicação selecionada para datas no intervalo selecionado.
Seção de consultas			
Principais consultas	Tabela ( )	Pesquisa com IA Termos de pesquisa de tendências do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_te	As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação e no intervalo de datas selecionados, por porcentagem do total de consultas de pesquisa para a aplicação e o intervalo de datas. Para acessar o painel Consultas e ver mais detalhes e entradas para este relatório, selecione **Exibir tudo** no cabeçalho da seção **Consultas**.
Consultas sem cliques	Tabela ( )	Pesquisa com IA Consultas do painel	As consultas de pesquisa enviadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 principal

Título	Tipo de visualização	Tabelas de origem	Descrição
		de análise sem cliques [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_cl	com mais frequência na aplicação selecionada e o intervalo de datas para os quais os usuários não selecionaram nenhum resultado de pesquisa, por contagem. Para acessar o painel Consultas e ver mais detalhes e entradas para este relatório, selecione **Exibir tudo** no cabeçalho da seção **Consultas**.
Consultas sem resultados	Tabela ( )	Pesquisa com IA Consultas do painel de análise sem resultados [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_re	As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação selecionada e no intervalo de datas que não produziram resultados, por contagem. Para acessar o painel Consultas e ver mais detalhes e entradas para este relatório, selecione **Exibir tudo** no cabeçalho da seção **Consultas**.
Seção de resultados clicados principais			
Resultados mais clicados	Tabela ( )	Pesquisa com IA Conteúdo de pesquisa de tendências do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_co	Os resultados da pesquisa clicados com mais frequência na aplicação e no intervalo de datas, por contagem de cliques que resultaram em um clique.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de consultas

Título	Tipo de relatório	Tabelas de origem	Descrição
Consultas ao longo do tempo	Linha ( )	Pesquisa com IA Total de pesquisas e cliques no painel de análise por data [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_total_searches_by_]	A contagem de consultas de pesquisa executadas na aplicação selecionada para o intervalo de datas selecionado.
Seção de análise de consulta			
Principais consultas	Tabela ( )	Pesquisa com IA Termos de pesquisa de tendências do painel de análise [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_trending_search_te]	As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação e no intervalo de datas selecionados, por porcentagem do total de consultas de pesquisa para a aplicação e o intervalo de datas. Para exibir detalhes adicionais sobre uma consulta de pesquisa, incluindo o tempo médio de resposta e os principais resultados, selecione a entrada da consulta na coluna Principais consultas. Para exibir entradas de relatório adicionais, selecione **Carregar mais** na parte inferior da tabela.
Consultas sem cliques	Tabela ( )	Pesquisa com IA Consultas do painel de análise sem cliques [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_cl]	As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação selecionada e o intervalo de datas para os quais os usuários não selecionaram nenhum resultado de pesquisa, por contagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de consultas

Título	Tipo de relatório	Tabelas de origem	Descrição
			Para exibir entradas de relatório adicionais, selecione **Carregar mais** na parte inferior da tabela.
Consultas sem resultados	Tabela ( )	Pesquisa com IA Consultas do painel de análise sem resultados [sn_ais_admin_tools_ai_search_analytics_dashboard_queries_with_no_re	As consultas de pesquisa enviadas com mais frequência na aplicação selecionada e no intervalo de datas que não produziram resultados, por contagem. Para exibir entradas de relatório adicionais, selecione **Carregar mais** na parte inferior da tabela.

Personalizar o logotipo da faixa para o painel de análise Pesquisa com IA

Adicione seu próprio logotipo à faixa do painel de análise Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O painel de análise Pesquisa com IA exibe o logotipo ServiceNow na faixa. Você pode modificar os ativos do tema de UX do painel para exibir seu próprio logotipo.

Procedimento

1. Alterne para a aplicação Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA.
   Para obter detalhes sobre como alternar entre aplicações, consulte Alternar entre aplicações .
2. Para substituir o ativo do tema de UX **header_for_dashboard** padrão por uma versão que contém seu logotipo, execute as etapas a seguir.
   a. Navegue até a exibição de lista da tabela Ativo de tema de UX [sys_ux_theme_asset] selecionando **Todos**, inserindo sys_ux_theme_asset.list no filtro de navegação e pressionando Enter.
   b. Abra o registro **header_for_dashboard**.
   c. Selecione **Excluir**.
   d. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. No formulário Ativo do tema de UX, insira os seguintes valores de campo.

Campo	Valor
Categoria	Imagem
Nome	cabeçalho_para_painel

f. No cabeçalho do formulário, selecione o ícone Gerenciar anexos (ícone) e anexe a imagem do logotipo ao novo registro.
Para saber mais sobre como gerenciar anexos de registro, consulte Gerenciar anexos .

g. Selecione **Enviar**.

3. Para vincular seu novo ativo de tema de UX à faixa do Pesquisa com IA painel de análise, execute as etapas a seguir.

a. Navegue até a exibição de lista da tabela Tema de UX [sys_ux_theme] selecionando **Todos**, inserindo `sys_ux_theme.list` no filtro de navegação e pressionando Enter.

b. Abra o registro **Tema do painel SearchAnalytics**.

c. Selecione a guia **Legado: tema de experiência**.

d. Na lista Ativos do tema de UX, edite o registro do ativo existente.

> **Nota:**
> Se você não vir a lista de Ativos de tema de UX, configure o layout do formulário, adicionando Ativos de tema de **UX->Tema** à lista de campos selecionados. Quando solicitado, alterne para a edição da seção de formulário na aplicação Global. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Configuração do layout do formulário.

e. No formulário Ativos do tema de UX, no campo **Ativo**, insira o valor `header_for_dashboard`.

f. Selecione **Atualizar**.

Resultado
Sua imagem de logotipo personalizado aparece na faixa do Pesquisa com IA painel de análise.

Configure Portal de serviços para enviar dados de análise

Habilite o carregamento do painel de análise [Pesquisa com IA configurando Portal de serviços para enviar dados de análise.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se o Pesquisa com IA painel de análise não carregar, você deverá configurar o acompanhamento de Análise da experiência do usuário dados no Portal de serviços. Esta configuração é um pré-requisito para o painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Edite o registro do **Portal de serviços**.
3. Selecione **Criar configurações de análise**.
4. No formulário Configurações Análise da experiência do usuário, selecione a opção **Habilitar acompanhamento de usuário não autenticado** e selecione **Atualizar**.

Resultado

O Pesquisa com IA painel de análise agora deve ser carregado corretamente.

Pesquisar IU de visualização para Pesquisa com IA

A IU de visualização de pesquisa permite que você teste Pesquisa com IA consultas usando configurações de um perfil de pesquisa selecionado. As ferramentas do administrador ajudam a revisar os dados e o feedback de desempenho da consulta de pesquisa, depurar consultas e substituir as configurações de consulta padrão para fins de teste.

Acesse a IU de visualização de pesquisa navegando até *`Pesquisa com IA`* > **Visualização** > **Visualização da pesquisa**.

Funções necessárias de Now Platform

- A função ais_admin é necessária para exibir e usar a IU de visualização de pesquisa.
- A função de representante é necessária para algumas ferramentas de administrador Pesquisa com IA.
- A função ais_high_security_admin é necessária para ignorar a origem de pesquisa e a filtragem de segurança de conteúdo.

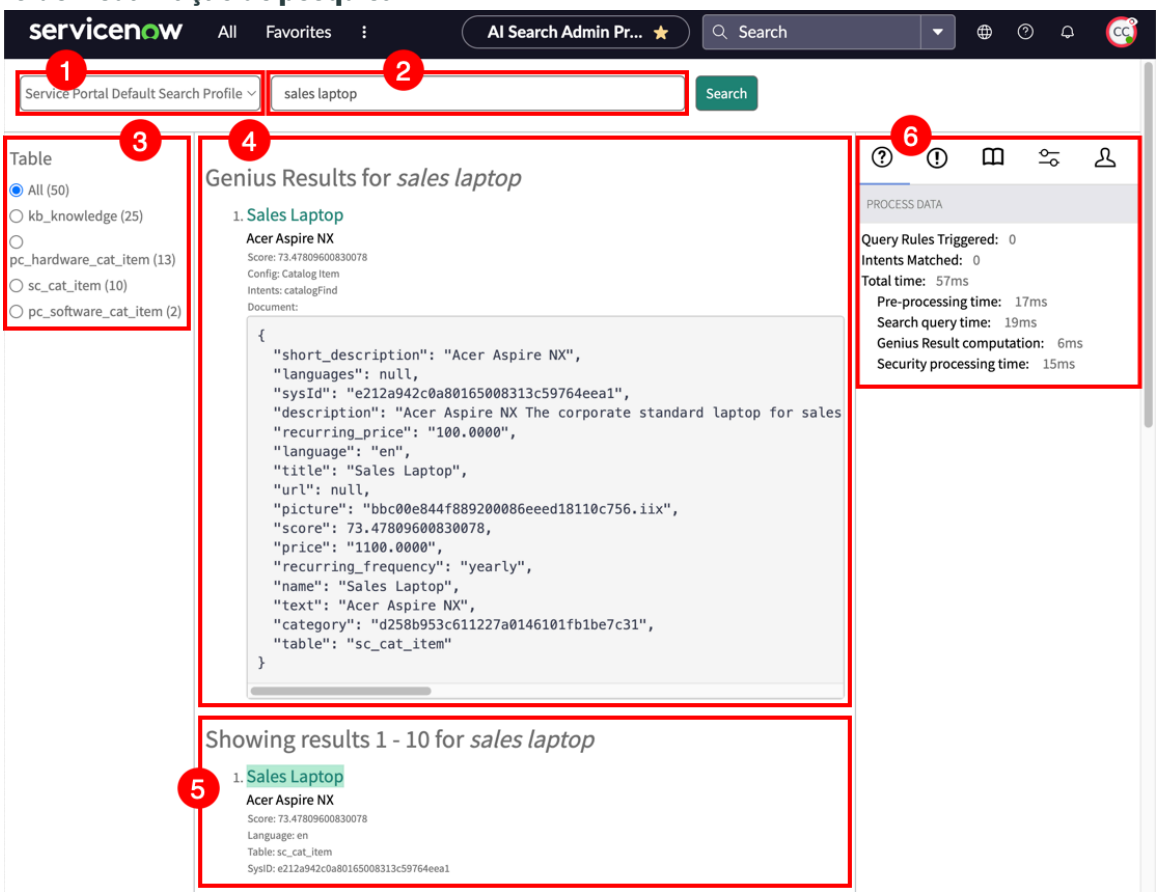
Nota:
Esta função está disponível a partir da versão Rome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar componentes de IU de visualização

IU de visualização de pesquisa



Pesquisar componentes de IU de visualização

Componente	Descrição
1. Pesquisar lista de perfis	Selecione o perfil de pesquisa a ser aplicado ao visualizar consultas de pesquisa. A lista inclui somente perfis de pesquisa publicados que têm uma ou mais fontes de pesquisa vinculadas. **Nota:** Se um perfil de pesquisa tiver mudanças não publicadas, a lista exibirá um ícone de aviso (Ícone de) e mostrará [RASCUNHO] após o nome do perfil. Publique o perfil de pesquisa para ver essas mudanças refletidas na visualização da consulta de pesquisa.
2. Campo de entrada de pesquisa	Insira termos de consulta de pesquisa e operadores neste campo. Para visualizar os resultados da consulta usando as configurações do perfil de pesquisa selecionado, selecione **Pesquisar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar componentes de IU de visualização

Componente	Descrição
3. Filtro de aspecto de tabela	Exiba a distribuição dos resultados da consulta de pesquisa por tabela de origem. Para filtrar os resultados da consulta por tabela, selecione o nome de uma tabela. Para remover o filtro de aspecto da tabela, selecione **Todos**.
4. Respostas dos resultados do Genius	Revise os pares de chave-valor para cada resposta de resultado do Genius que a consulta de pesquisa produz quando executada com o perfil de pesquisa selecionado. **Nota:** As respostas do resultado do Genius podem não aparecer para todas as consultas de pesquisa.
5. Resultados da consulta de pesquisa	Analise os resultados que a consulta de pesquisa produz quando executada com o perfil de pesquisa selecionado. Para percorrer os resultados, selecione **Avançar** ou **Anterior**.
6. Pesquisa com IA ferramentas do administrador	Selecione o ícone da ferramenta do administrador que você deseja usar: • Ferramenta de dados): exiba informações de resumo sobre as regras de melhoria de resultado acionadas da consulta de pesquisa, as intenções do modelo NLU correspondentes e o tempo de processamento. • Ferramenta Alertas ( ): revise as mensagens de feedback de alerta produzidas durante o processamento da consulta de pesquisa. • Ferramenta de feedback de consulta): revise as mensagens de feedback de consulta e dicionário e NLU dados de intenção do modelo para a consulta de pesquisa. Habilite a depuração. • Ferramenta de configurações de): especifique valores de contexto do usuário para a consulta de pesquisa para acionar regras de melhoria de resultado. • Ferramenta de representação do): altere o usuário ou a localidade da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar componentes de IU de visualização

Componente	Descrição
	consulta de pesquisa para testar as configurações de acesso e exibir os documentos traduzidos. Para obter descrições mais detalhadas da saída, dos controles e dos campos de cada ferramenta do administrador, consulte a seção de referência a seguir.

Pesquisar ferramentas de administração de visualização

Entenda a saída, os controles e os campos fornecidos pelas ferramentas de administração na IU de visualização de pesquisa.

Ferramenta de dados do processo

Entrada	Descrição
Regras de consulta acionadas	Contagem de regras de melhoria de resultado acionadas pela consulta de pesquisa.
Intenções correspondentes	Contagem e nomes de NLU intenções de modelo detectadas na consulta de pesquisa.
Tempo total	Tempo total gasto no processamento da consulta de pesquisa. Inclui pré-processamento, consulta de pesquisa, computação de resultado do Genius e tempos de processamento de segurança.
Tempo de pré-processamento	Tempo gasto na preparação da consulta de pesquisa para execução. Inclui o tempo gasto na pesquisa das permissões de acesso do usuário para segurança de conteúdo.
Tempo da consulta de pesquisa	Tempo gasto na recuperação de registros que correspondem à consulta de pesquisa e na geração do conjunto de resultados.
Computação do resultado do Genius	Tempo gasto no cálculo das respostas do resultado do Genius para a consulta de pesquisa.
Tempo de processamento de segurança	Tempo gasto na filtragem de registros inacessíveis do conjunto de resultados da consulta de pesquisa com base nas permissões de acesso do usuário.

Ferramenta de alertas

Essa ferramenta exibe uma lista de mensagens de feedback de alerta produzidas durante o processamento da consulta de pesquisa.

Se a consulta de pesquisa não produziu mensagens de feedback de alerta, a ferramenta exibirá Nenhum feedback de alerta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dicionário e ferramenta de feedback de consulta

Esta ferramenta exibe painéis separados para entradas de feedback de dicionário e controles de feedback de consulta.

Feedback do dicionário

Entrada	Descrição
Palavras irrelevantes	Lista de mensagens de feedback relacionadas à remoção da palavra irrelevante para a consulta de pesquisa.
Verificação ortográfica	Lista de mensagens de feedback relacionadas à correção automática de erros de digitação para a consulta de pesquisa.
Sinônimos	Lista de mensagens de feedback relacionadas à expansão de sinônimos para a consulta de pesquisa.

Feedback de consulta

Controle	Descrição
Mostrar todos os comentários	Exibir uma matriz JSON de mensagens de feedback produzidas para a consulta de pesquisa.
Mostrar todos os dados de intenção	Exibir uma matriz JSON de intenções de modelo NLU detectadas na consulta de pesquisa. **Nota:** Para usar essa ferramenta, você deve ter a função de representante.
Depurar	Habilite esta opção para definir `sysparm_debug` como `true` ao enviar consultas de visualização de pesquisa. **Nota:** Para usar essa ferramenta, você deve ter a função de representante.

Ferramenta de configurações de contexto

Com essas ferramentas, você pode especificar valores de contexto do usuário para testar gatilhos de contexto do usuário para regras de melhoria de resultado.

Campo	Descrição
Domínio do usuário	Para definir um domínio no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de um grupo da tabela Grupo [sys_user_group].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Empresa do usuário	Para definir uma empresa no contexto do usuário para visualização da pesquisa, insira o nome de uma empresa da tabela Empresa [core_company].
Escritório do usuário	Para definir um escritório no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de um edifício da tabela Edifício [cmn_building].
Departamento do Usuário	Para definir um departamento no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de um departamento da tabela Departamento [cmn_department].
Título do usuário	Para definir um título no contexto do usuário para visualização de pesquisa, selecione-o na lista. Esta lista inclui todos os valores de Título encontrados na tabela Usuário [sys_user].
Localização do usuário	Para definir um local no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de um local da tabela Local [cmn_location].
Função do Usuário	Para definir uma função no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira o nome de uma função da tabela Função [sys_user_role].
País do usuário	Para definir um país no contexto do usuário para visualização de pesquisa, selecione-o na lista. Esta lista inclui todos os países encontrados nas localizações do usuário da tabela Usuário [sys_user].
Idioma do usuário	Para definir um idioma no contexto do usuário para visualização de pesquisa, selecione-o na lista de idiomas compatíveis.
País do escritório do usuário	Para definir um país de escritório no contexto do usuário para visualização de pesquisa, selecione-o na lista. Esta lista inclui todos os países encontrados nas localizações do usuário da 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	Descrição
Cidade do escritório do usuário	Para definir uma cidade de escritório no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-a neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário em consultas do usuário.
Estado do escritório do usuário	Para definir um estado de escritório no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-o neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário em consultas do usuário.
Sistema operacional do usuário	Para definir um sistema operacional no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira seu nome neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário em consultas do usuário.
Tipo do dispositivo do usuário	Para definir um tipo de dispositivo do usuário no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-o neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário em consultas do usuário.
Tipo de versão do sistema operacional do usuário	Para definir um tipo de versão do sistema operacional no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-o neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário em consultas do usuário.
Agente do navegador do usuário	Para definir uma cadeia de caracteres do agente do navegador no contexto do usuário para visualização da pesquisa, insira-a neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário em consultas do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Navegador do usuário	Para definir um nome de navegador no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-o neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário em consultas do usuário.
Formulário do dispositivo do usuário	Para definir um formulário de dispositivo no contexto do usuário para visualização de pesquisa, insira-o neste campo. Você pode habilitar depuração de sessão para Pesquisa com IA para revisar os valores enviados para este campo de contexto do usuário em consultas do usuário.

Ferramenta de representação do usuário

Campo	Descrição
Pesquisar como	Para enviar consultas de visualização de pesquisa como outro usuário, insira o nome do usuário da tabela Usuário [sys_users]. Você deve ter a função de representante. Use este controle para ver como a segurança de conteúdo afeta os resultados da consulta de pesquisa para contas de usuário específicas. As pesquisas realizadas durante a representação de outro usuário não afetam a métrica, a tendência e o relatório de **usuários de pesquisa** no Pesquisa com IA painel de análise. **Nota:** Alterar o valor deste campo encerra os privilégios elevados da função ais_high_security_admin. Para ignorar os filtros depois de alterar o valor deste campo, você deve elevar novamente para a função ais_high_security_admin.
Localidade da consulta	Para enviar consultas de visualização de pesquisa usando um idioma específico compatível, selecione o idioma na lista. Use este controle para observar diferenças nos resultados da consulta de pesquisa para diferentes idiomas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA

Este tópico de referência descreve os componentes do sistema instalados com a aplicação Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado.

Plug-ins instalados com Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA

Plug-in	Descrição
Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado (sn_ais_admin_tools)	Inclui Pesquisa com IA painéis e ferramenta de visualização de pesquisa.

Lista de todos os componentes instalados com as Ferramentas de gestão avançadas Pesquisa com IA

Para exibir a lista completa de componentes instalados com Ferramentas Pesquisa com IA de gerenciamento avançado, siga as etapas descritas em Localizar componentes instalados com uma aplicação. O nome do pacote da aplicação é **Avançado** *Pesquisa com IA* **Ferramentas de gestão**.

Pesquisa com IA para Next Experience

Esta aplicação ServiceNow® Store permite que os administradores configurem Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para Navegação unificada pesquisas em Next Experience, incluindo pesquisa global e pesquisa de espaço configurável.

Pesquisa com IA para Next Experience é instalado e habilitado automaticamente na versão Washington DC, portanto, você não precisa executar as etapas iniciais de configuração de migração e habilitação. Para adicionar novas configurações de pesquisa do espaço Navegação unificada posteriormente, consulte Adicionar uma nova configuração de pesquisa do espaço [Navegação unificada a Pesquisa com IA para Next Experience.

Para saber mais sobre como a pesquisa global e a pesquisa de espaço configurável funcionam quando Pesquisa com IA para Next Experience está habilitado, consulte Usando Pesquisa com IA para Next Experience.

Instalar Pesquisa com IA para Next Experience

Instale a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience do ServiceNow® Store.

Antes de Iniciar

Se sua instância foi zBootada em Washington DC, a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience já está instalada. Você só precisará instalar a aplicação se tiver atualizado sua instância para Washington DC de uma versão anterior.

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience (sn_aisearch_global) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Com o plug-in instalado, você pode percorrer Configuração assistida tarefas para habilitar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para o campo de pesquisa [Navegação unificada em Next Experience. Para começar com Configuração assistida, consulte Verifique se sua instância atende aos pré-requisitos de Pesquisa com IA para Next Experience.

Configuração do Pesquisa com IA para Next Experience

Use um módulo Configuração assistida para percorrer a configuração das configurações da aplicação de pesquisa e a habilitação de Pesquisa com IA para Next Experience em sua instância.

O módulo *`Configuração assistida`* **de migração do Zing para** *`Pesquisa com IA`* orienta você nas seguintes etapas de configuração:

1. Verificando se sua instância atende aos pré-requisitos para Pesquisa com IA para Next Experience.
2. Migrando as configurações existentes da aplicação de pesquisa do Zing para uso com Pesquisa com IA.
3. Habilitando Pesquisa com IA para Next Experience em sua instância. Esta etapa torna Pesquisa com IA o mecanismo de pesquisa para pesquisas globais e de espaço no campo de pesquisa Navegação unificada.

Depois de habilitar Pesquisa com IA para Next Experience, você pode usar o módulo Configuração assistida a qualquer momento para executar uma destas tarefas:

- Habilite Pesquisa com IA para um espaço recém-instalado adicionando sua configuração de aplicação de pesquisa em Pesquisa com IA para Next Experience.
- Reverta para usar o Zing como mecanismo de pesquisa para o campo de pesquisa [Navegação unificada desabilitando Pesquisa com IA para Next Experience.

Verifique se sua instância atende aos pré-requisitos de Pesquisa com IA para Next Experience

Percorra as Configuração assistida tarefas para confirmar se sua instância atende aos requisitos para Pesquisa com IA para Next Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tarefas de **pré** Configuração assistida -requisitos orientam você na verificação de que sua instância pode usar Pesquisa com IA para Next Experience. Conclua essas tarefas antes de começar a migrar as configurações da aplicação de pesquisa do Zing.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida* **para migração do Zing para** *Pesquisa com IA*.
2. Selecione **"Primeiros passos"**.
3. Na categoria **Pré** -requisitos, selecione **Introdução**.
4. Confirme se Pesquisa com IA está provisionado e habilitado em sua instância executando as etapas a seguir.
   a. Na tarefa **Confirmar que** *Pesquisa com IA* **está habilitado**, selecione **Configurar**.
   Uma janela modal relata se Pesquisa com IA está provisionado e habilitado em sua instância.
   b. Se os relatórios da janela *Pesquisa com IA* **estiverem prontos**, selecione **Fechar**e, em seguida, selecione **Marcar como concluído** para a tarefa **Confirmar que** *Pesquisa com IA* **está habilitado**.
   c. Se a janela relatar qualquer outro status, selecione **Fechar**e repita esta tarefa depois que Pesquisa com IA for provisionado e habilitado em sua instância.
5. Confirme se Next Experience está habilitado em sua instância executando as etapas a seguir.
   a. Na tarefa **Confirmar que** *Next Experience* **está habilitado**, selecione **Configurar**.
   Uma janela modal relata se Next Experience está habilitado em sua instância.
   b. Se os relatórios do sistema *Next Experience* **estiverem habilitados**, selecione **Fechar**e, em seguida, selecione **Marcar como concluído** para a tarefa **Confirmar que** *Next Experience* **está habilitado**.
   c. Se o sistema relatar qualquer outro status de habilitação, peça ao administrador para habilitar Next Experience na sua instância e repita esta tarefa depois que ela for habilitada.
   Para obter detalhes sobre como habilitar Next Experience, consulte Habilitar Next Experience .
6. Indexe o conteúdo e os metadados para Pesquisa com IA origens indexadas usadas na pesquisa global, executando as etapas a seguir.
   a. Na tarefa **Indexar conteúdo pesquisável e metadados para fontes de pesquisa global**, selecione **Configurar**.
   A lista de Origens indexadas Pesquisa com IA é aberta em uma nova guia do navegador.
   b. Selecione todas as origens indexadas marcadas com o ícone de triângulo de alerta (ícone de ⚠) e, em seguida, indexe seu conteúdo selecionando **Ações em linhas selecionadas...** > **Indexar todas as tabelas**.
   Para obter mais informações sobre como indexar tabelas de várias origens indexadas, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para várias origens indexadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Quando a indexação estiver concluída, feche a guia do navegador e retorne à guia da categoria **Pré** Configuração assistida -requisitos.

d. Selecione **Marcar como concluído** para a tarefa **Indexar conteúdo pesquisável e metadados para fontes de pesquisa globais**.

7. Quando todas as três tarefas de **pré** -requisitos estiverem marcadas como concluídas, selecione o ícone ( ) para retornar ao nível superior da tela *Configuração assistida* **de migração do Zing para** *Pesquisa com IA*.

O que Fazer Depois

Agora que você atendeu aos pré-requisitos, é hora de migrar as configurações existentes da aplicação de pesquisa do Zing para uso com Pesquisa com IA. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Migrar configurações da aplicação de pesquisa do Zing para Pesquisa com IA.

Migrar configurações da aplicação de pesquisa do Zing para Pesquisa com IA

Percorra uma tarefa Configuração assistida para migrar as configurações da aplicação de pesquisa do Zing existentes para as configurações da aplicação Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

Você já deve ter concluído as tarefas de **pré** Configuração assistida -requisitos. Para obter detalhes sobre como concluir essas tarefas, consulte Verifique se sua instância atende aos pré-requisitos de Pesquisa com IA para Next Experience.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema básico inclui configurações da aplicação de pesquisa Zing para pesquisa global e alguns espaços. Para usar Pesquisa com IA para Next Experience, você precisa de configurações Pesquisa com IA para essas aplicações de pesquisa.

Você pode criar as novas configurações da aplicação Pesquisa com IA de que precisa, migrando as configurações das configurações existentes da aplicação de pesquisa do Zing. A tarefa **Converter aplicações de pesquisa do Zing** Configuração assistida orienta você neste procedimento.

Nota:
Quando você migra uma configuração de aplicação de pesquisa do Zing, o sistema cria uma nova configuração de aplicação de pesquisa para uso com Pesquisa com IA. Este procedimento não exclui ou muda a configuração original da aplicação de pesquisa do Zing.

A migração de uma configuração de aplicação de pesquisa do Zing para Pesquisa com IA inclui as seguintes etapas:

1. A ferramenta de migração analisa a configuração da aplicação de pesquisa Zing selecionada e determina quais mudanças de registro nas tabelas Now Platform são necessárias para replicar suas configurações em uma nova configuração de aplicação Pesquisa com IA.
2. Você aceita as mudanças de migração propostas para revisão e as confirma para fazer as mudanças de registro necessárias nas tabelas Now Platform.
3. Você indexa o conteúdo e os metadados de todas as novas origens indexadas que o trabalho de migração 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.

Para obter mais informações sobre as configurações da aplicação Pesquisa com IA, consulte Pesquisar configurações da aplicação. Para saber mais sobre como indexar conteúdo e metadados de Pesquisa com IA fontes indexadas, consulte Fontes indexadas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida* **para migração do Zing para** *Pesquisa com IA*.
2. Na categoria **Converter aplicações de pesquisa do Zing**, selecione **Introdução**.
3. Na tarefa **Migrar configurações para uma aplicação de pesquisa** *Next Experience*, abra o formulário de trabalho de migração do Zing para Pesquisa com IA selecionando **Configurar**.
   Uma janela modal mostra uma lista de configurações da aplicação de pesquisa do Zing e seu status de migração. Os nomes da aplicação de pesquisa personalizada só serão traduzidos para o idioma da sessão se você tiver criado registros de tabela de Mensagem [sys_ui_message] apropriados para eles. Para obter detalhes sobre como traduzir cadeias de caracteres de mensagem criando registros da tabela de mensagens, consulte Traduzir uma mensagem de client script.
4. Feche a lista modal das configurações da aplicação de pesquisa do Zing.

   Nota:
   Você pode reabrir a lista de configurações da aplicação de pesquisa do Zing a qualquer momento, selecionando o link relacionado **Exibir status de migração da aplicação de pesquisa**.

5. Para cada configuração da aplicação de pesquisa do Zing com status de **migração Precisa**, execute as etapas a seguir.

   a. No campo **Configuração da aplicação de pesquisa**, use o ícone Pesquisar usando a lista ( ) para selecionar a configuração da aplicação de pesquisa do Zing que você deseja migrar para Pesquisa com IA.

   Nota:
   Somente as configurações da aplicação de pesquisa do Zing com o status de **migração Precisa** estão disponíveis para seleção. As configurações de aplicação com status **Migrado** já têm configurações de aplicação Pesquisa com IA correspondentes.

   b. **Opcional:** Para que o sistema envie notificações por e-mail aos usuários quando a indexação de conteúdo para o trabalho de migração for iniciada e concluída, adicione esses usuários à lista de observação.

   Nota:
   O sistema adiciona automaticamente o usuário atual à lista de observação quando um trabalho de migração é criado ou atualizado.

   c. Selecione **Iniciar migração**.
   A ferramenta de migração converte a configuração da aplicação de pesquisa Zing para uso com Pesquisa com IAe o estado do trabalho de migração muda de **Conversão pendente** para **Configuração convertida**.

   d. Selecione **Aceitar todas as mudanças**.
   O sistema exibe as mudanças propostas nas tabelas do sistema na lista relacionada Mudanças a serem revisadas.

   e. Selecione **Confirmar mudanças**.
   O sistema confirma as mudanças nas tabelas do sistema mostradas na lista relacionada Mudanças a serem revisadas e o estado do trabalho de migração muda para **Configuração**confirmada .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Selecione **Indexar conteúdo pesquisável**.
Pesquisa com IA indexa conteúdo e metadados para novas origens indexadas criadas pelo trabalho de migração. Quando a indexação é concluída, o estado do trabalho muda para **Indexação concluída** e a janela modal com a lista de configurações da aplicação de pesquisa do Zing é reaberta.

6. Quando todas as configurações da aplicação de pesquisa do Zing na lista modal mostrarem o status **Migrado**, feche a guia do navegador e retorne à guia da categoria **Converter aplicações de pesquisa do Zing** Configuração assistida e selecione o ícone ( ) para retornar ao nível superior do *Configuração assistida* **Zing para** *Pesquisa com IA* Tela de migração .

O que Fazer Depois

Agora que você tem Pesquisa com IA configurações de aplicação para pesquisa global e seus espaços, é hora de habilitar Pesquisa com IA para Next Experience em sua instância. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Habilitar Pesquisa com IA para Next Experience.

Habilitar Pesquisa com IA para Next Experience

Percorra uma tarefa Configuração assistida para configurar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para pesquisas globais e de espaço do campo de pesquisa Navegação unificada.

Antes de Iniciar

Você já deve ter concluído a tarefa **Converter aplicações de pesquisa do Zing** Configuração assistida. Para obter detalhes sobre como concluir esta tarefa, consulte Migrar configurações da aplicação de pesquisa do Zing para Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tarefa **Ativar** *Pesquisa com IA* **para todas as aplicações de pesquisa** *Next Experience* Configuração assistida orienta você na habilitação da aplicação Pesquisa com IA para Next Experience.

Depois de habilitar a aplicação, Next Experience aplicações de pesquisa usam Pesquisa com IA em vez de Zing. Cada aplicação de pesquisa usa as configurações específicas definidas na configuração da aplicação de pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida* **para migração do Zing para** *Pesquisa com IA*.
2. Na categoria **Migração completa para** *Pesquisa com IA*, selecione **Introdução**.
3. Na tarefa **Ativar** *Pesquisa com IA* **para todas as aplicações de pesquisa** *Next Experience*, selecione **Configurar**.
Uma janela modal relata se Pesquisa com IA para Next Experience está habilitado em sua instância.
4. Se os relatórios do sistema *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* **estiverem desabilitados**, selecione **Habilitar** *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se Pesquisa com IA para Next Experience já estiver habilitado, certifique-se de que todas as configurações da aplicação de pesquisa migradas estejam desabilitadas e habilitadas novamente.

5. Quando os relatórios do sistema *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* **estiverem habilitados**, selecione **Fechar**e, em seguida, selecione **Marcar como concluído** para a tarefa **Ativar** *Pesquisa com IA* **para todas as aplicações de pesquisa** *Next Experience*.

Resultado
O sistema usa Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para pesquisa global e Next Experience pesquisas de aplicação do espaço emitidas a partir do campo de pesquisa Navegação unificada.

O que Fazer Depois
Notifique todos os usuários da sua instância sobre os detalhes a seguir.

- Os usuários precisam sair e entrar novamente antes de usar Pesquisa com IA para Next Experience.
- Depois de habilitar Pesquisa com IA para Next Experience, somente as aplicações do espaço que usam Pesquisa com IA como mecanismo de pesquisa aparecem no menu de contexto de pesquisa Navegação unificada. Para pesquisar em aplicações do espaço que usam a indexação de texto e o mecanismo de pesquisa do Zing, você deve navegar até o espaço em vez de usar o menu de contexto de pesquisa Navegação unificada.

Adicionar uma nova configuração de pesquisa do espaço [Navegação unificada a Pesquisa com IA para Next Experience

Habilite a pesquisa Navegação unificada para espaços recém-instalados em Pesquisa com IA para Next Experience.

Antes de Iniciar
Você já deve ter habilitado Pesquisa com IA para Next Experience em sua instância. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Habilitar Pesquisa com IA para Next Experience.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma nova aplicação de espaço que inclui uma configuração de aplicação de pesquisa é instalada em sua instância, você pode habilitar a pesquisa para o espaço em Pesquisa com IA para Next Experience seguindo este procedimento.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida* **para migração do Zing para** *Pesquisa com IA*.
2. Na categoria **Ações pós-migração**, selecione **Introdução**.
3. Na tarefa **Quando um novo espaço** *Next Experience* **tiver sido adicionado à sua instância**, abra o formulário de trabalho de migração do Zing para Pesquisa com IA selecionando o link da **ferramenta de migração**.
   Uma janela modal mostra uma lista de configurações da aplicação de pesquisa do Zing e seu status de migração.
4. Se a configuração da aplicação de pesquisa do novo espaço mostrar o status **Migrado**, execute as etapas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Repita a tarefa **Indexar conteúdo pesquisável e metadados para origens de pesquisa global** na categoria **Pré** Configuração assistida -requisitos.
Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Verifique se sua instância atende aos pré-requisitos de Pesquisa com IA para Next Experience.

b. Publique todos os perfis de pesquisa e dicionários fornecidos pelo novo espaço.
Para saber como publicar perfis de pesquisa, consulte Publicar um perfil de pesquisa. Para obter detalhes sobre como publicar dicionários de palavras irrelevantes e sinônimos, consulte Criar palavras irrelevantes e Criar sinônimos.

5. Se a configuração da aplicação de pesquisa do novo espaço mostrar o status de **migração Precisa**, migre-a para uso com Pesquisa com IA executando as etapas a seguir.

a. Feche a janela do modal.

Nota:
Você pode reabrir a lista de configurações da aplicação de pesquisa do Zing a qualquer momento, selecionando o link relacionado **Exibir status de migração da aplicação de pesquisa**.

b. No campo **Configuração da aplicação de pesquisa**, use o ícone Pesquisar usando a lista ( ) para selecionar a nova configuração da aplicação de pesquisa do Zing.

Nota:
Somente as configurações da aplicação de pesquisa do Zing com o status de **migração Precisa** estão disponíveis para seleção. As configurações de aplicação com status **Migrado** já têm configurações de aplicação Pesquisa com IA correspondentes.

c. Opcional: Para que o sistema envie notificações por e-mail aos usuários quando a indexação de conteúdo para o trabalho de migração for iniciada e concluída, adicione esses usuários à lista de observação.

Nota:
O sistema adiciona automaticamente o usuário atual à lista de observação quando um trabalho de migração é criado ou atualizado.

d. Selecione **Iniciar migração**.
A ferramenta de migração converte a configuração da aplicação de pesquisa Zing para uso com Pesquisa com IAe o estado do trabalho de migração muda de **Conversão pendente** para **Configuração convertida**.

e. Selecione **Aceitar todas as mudanças**.
O sistema exibe as mudanças propostas nas tabelas do sistema na lista relacionada Mudanças a serem revisadas.

f. Selecione **Confirmar mudanças**.
O sistema confirma as mudanças nas tabelas do sistema mostradas na lista relacionada Mudanças a serem revisadas e o estado do trabalho de migração muda para **Configuração**confirmada .

g. Selecione **Indexar conteúdo pesquisável**.
Pesquisa com IA indexa conteúdo e metadados para novas origens indexadas criadas pelo trabalho de migração. Quando a indexação é concluída, o estado do trabalho muda para **Indexação concluída** e a janela modal com a lista de configurações da aplicação de pesquisa do Zing é reaberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Atualize a lista de configurações da aplicação de pesquisa incluída em Pesquisa com IA para Next Experience executando as etapas a seguir.

   a. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida* **para migração do Zing para** *Pesquisa com IA*.

   b. Na categoria **Migração completa para** *Pesquisa com IA*, selecione **Editar**.

   c. Na tarefa **Ativar** *Pesquisa com IA* **para todas as aplicações de pesquisa** *Next Experience*, selecione **Configurar**.
   Uma janela modal relata se Pesquisa com IA para Next Experience está habilitado em sua instância.

   d. Selecione **Atualizar** *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience*.

Resultado

Pesquisa com IA para Next Experience atualizações para incluir as configurações da aplicação de pesquisa da nova aplicação de espaço. O sistema usa Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para pesquisas de espaço do campo de pesquisa Navegação unificada.

O que Fazer Depois

Notifique todos os usuários da sua instância de que eles precisam sair e entrar novamente antes de usar a nova pesquisa de espaço em Pesquisa com IA para Next Experience.

Reverter para Zing como o mecanismo de pesquisa Navegação unificada

Reverta para usando a indexação de texto Zing e o mecanismo de pesquisa para o campo de pesquisa [Navegação unificada em Next Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode desfazer as mudanças de configuração feitas para habilitar Pesquisa com IA para Next Experience. Isso pode ser por um dos seguintes motivos:

- Você prefere usar a indexação de texto e o mecanismo de pesquisa do Zing para Navegação unificada em Next Experience.
- Você planeja desabilitar Next Experience e reverter para a IU legada. (A IU legada oferece suporte somente ao mecanismo Zing para pesquisa global e pesquisa de espaço.)

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* > *Configuração assistida* **para migração do Zing para** *Pesquisa com IA*.
2. Na categoria **Migração completa para** *Pesquisa com IA*, selecione **Editar**.
3. Na tarefa **Ativar** *Pesquisa com IA* **para todas as aplicações de pesquisa** *Next Experience*, selecione **Configurar**.
   Uma janela modal relata o status de habilitação de Pesquisa com IA para Next Experience em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Se os relatórios do sistema *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* **estiverem habilitados**, selecione **Desabilitar** *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience*.
5. Quando os relatórios do sistema *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience* **estiverem desabilitados**, selecione **Fechar**e, em seguida, selecione **Marcar como incompleto** para a tarefa **Ativar** *Pesquisa com IA* **para todas as aplicações de pesquisa** *Next Experience*.

Resultado

O sistema reverte para usar o Zing como o mecanismo de pesquisa global e pesquisas de aplicação do espaço Next Experience emitidas a partir do campo de pesquisa Navegação unificada.

O que Fazer Depois

Notifique todos os usuários da sua instância de que eles precisam sair e entrar novamente antes de usar a pesquisa do Zing no campo de pesquisa Navegação unificada.

Reparar Pesquisa com IA para Next Experience depois de ativar um novo idioma Now Platform

Instale rótulos de elemento de IU de pesquisa traduzidos para um idioma Now Platform recém-ativado reparando a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience.

Antes de Iniciar

Você deve ter ativado um novo plug-in de idioma [Now Platform depois que Pesquisa com IA para Next Experience foi instalado em sua instância. Para obter detalhes sobre como ativar plug-ins de idioma, consulte Ativação de um idioma.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No momento da instalação, a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience inclui traduções de elemento de IU de pesquisa para todos os idiomas ativos no momento em sua instância Now Platform. Essas traduções incluem rótulos específicos de idioma para o campo de pesquisa Navegação unificada, guias de navegação e outros elementos da pesquisa global e interfaces de usuário de pesquisa de espaço configuráveis.

Se você ativar um novo plug-in de idioma Now Platform em uma instância que já tenha Pesquisa com IA para Next Experience instalado, o aplicativo não será atualizado automaticamente para incluir traduções de elemento de IU para o idioma recém-adicionado. Para instalar essas traduções, você pode reparar a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience.

Para obter mais detalhes sobre como reparar aplicações, consulte Reparar um ServiceNow Aplicação .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Localize o Pesquisa com IA para Next Experience e selecione seu ícone de menu (ícone de ⋮).
3. Na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Reparar**.

Resultado

A aplicação Pesquisa com IA para Next Experience e suas dependências são reinstaladas. Após a reinstalação, a aplicação inclui traduções de elemento de IU de pesquisa para todos os idiomas ativados em sua instância Now 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.

Habilitar sugestões de preenchimento automático com base em pesquisa em Pesquisa com IA para Next Experience

Execute um trabalho programado para disponibilizar sugestões de preenchimento automático com base em pesquisa em Pesquisa com IA para Next Experience.

Antes de Iniciar

Você só precisará executar esta tarefa se tiver instalado Pesquisa com IA para Next Experience 3.x em uma instância San Diego que foi atualizada para Tokyo ou uma versão posterior.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você instalar Pesquisa com IA para Next Experience 3.x em uma instância San Diego e atualizar para Tokyo ou uma versão posterior, os novos tipos de sugestão de preenchimento automático com base em pesquisa introduzidos em Tokyo não serão habilitados automaticamente no **[AIS]** *Next Experience* Configuração de pesquisa Configuração da aplicação de pesquisa usada pela pesquisa global.

Para habilitar os novos tipos de sugestão de preenchimento automático com base em pesquisa em Pesquisa com IA para Next Experience e remover os tipos de sugestão legados que eles substituem, os administradores podem executar um trabalho programado.

A execução do trabalho programado adiciona esses tipos de sugestão de preenchimento automático à configuração da aplicação de pesquisa **[AIS]** *Next Experience* **Configuração** de pesquisa, disponibilizando-os para pesquisa global:

- Grupo de leitores de resultados sugeridos com base em pesquisa para [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa
- Grupo de leitores de histórico do usuário para [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa

O trabalho programado remove esses dois tipos legados de sugestão de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa **[AIS]** *Next Experience* **Configuração** de pesquisa, tornando-os indisponíveis para pesquisa global:

- Grupo de leitores de consulta sugerido para [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa
- Grupo de leitores de resultados sugeridos para [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa

Para saber mais sobre os tipos de sugestão de preenchimento automático em aplicações AIS, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o registro de trabalho programado **Habilitar sugestões baseadas em pesquisa**.
3. Selecione **Executar agora**.

Resultado

O trabalho programado adiciona esses tipos de sugestão de preenchimento automático à configuração da aplicação de pesquisa **[AIS]** *Next Experience* **Configuração** 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.

- Grupo de leitores de resultados sugeridos com base em pesquisa para [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa
- Grupo de leitores de histórico do usuário para [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa

O trabalho programado remove esses tipos de sugestão de preenchimento automático da configuração da aplicação de pesquisa **[AIS]** *Next Experience* **Configuração** de pesquisa:

- Grupo de leitores de consulta sugerido para [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa
- Grupo de leitores de resultados sugeridos para [AIS] Next Experience Configuração de pesquisa

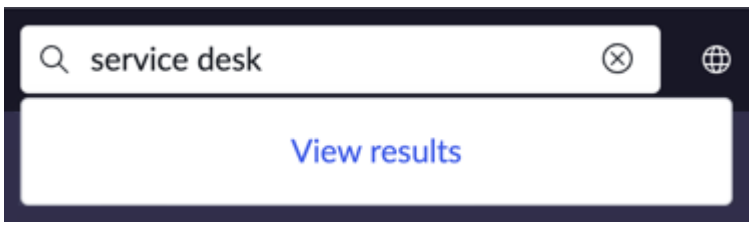
A pesquisa global usa o conjunto atualizado de tipos de sugestão de preenchimento automático.

Usando Pesquisa com IA para Next Experience

A pesquisa global permite que você pesquise vários tipos de registro de uma só vez no campo de pesquisa Next Experience Navegação unificada. Você pode alternar entre os resultados da pesquisa global e os resultados das aplicações do espaço aos quais você tem acesso.

Pesquisar no campo de pesquisa Navegação unificada

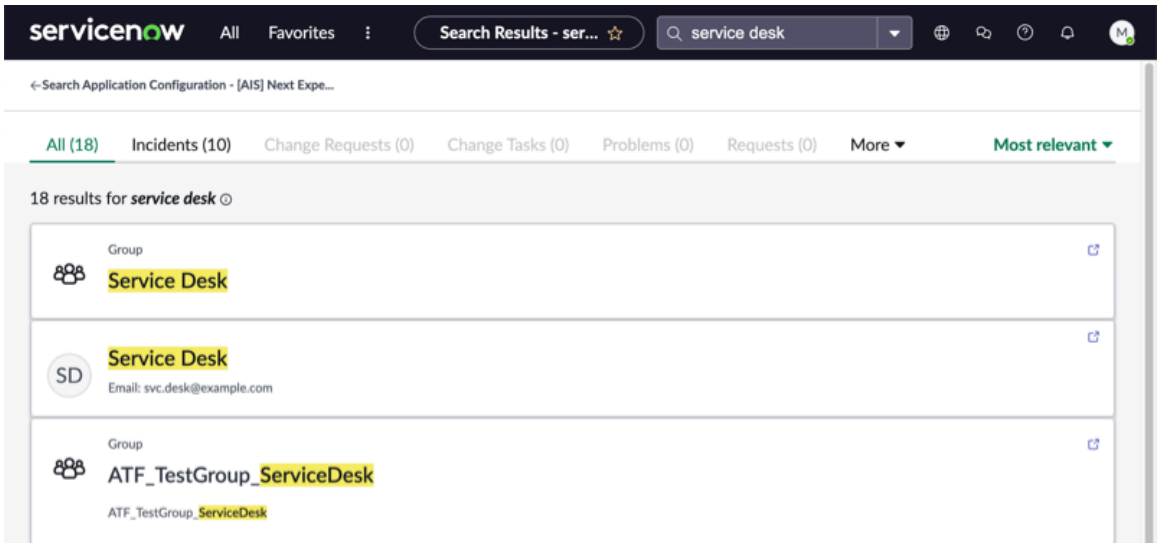
Para usar a pesquisa global, insira sua consulta de pesquisa no campo de pesquisa Navegação unificada e selecione **Exibir todos os resultados para "** <search-query> " ou pressione Enter.



A página de resultados da pesquisa exibe uma lista de visualizações de registros que correspondem à sua consulta de pesquisa. Você pode abrir qualquer registro de resultado de pesquisa selecionando sua visualização na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

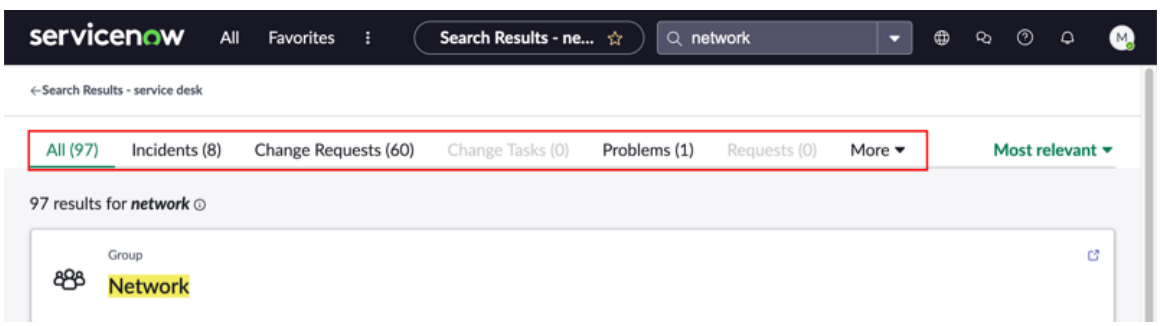


Nota:
Quando você pesquisa com uma consulta de pesquisa, o sistema exibe somente resultados para registros incluídos no índice Pesquisa com IA. As consultas de pesquisa não corresponderão a registros que nunca foram indexados ou a registros que foram limpos do índice por uma política de retenção. Os administradores de Pesquisa com IA podem definir as configurações de política de indexação e retenção. Para obter detalhes sobre essas configurações, consulte Indexação de conteúdo de origens indexadas e Políticas de retenção de origem indexada e condições de filtro.

Pesquisa com IA Os administradores do podem personalizar os campos de índice exibidos nas visualizações dos resultados da pesquisa. Para obter detalhes, consulte a seção de personalização encontrada neste tópico.

Restrinja sua pesquisa por origem na página de resultados de pesquisa

Você pode restringir sua pesquisa para exibir somente os resultados de uma fonte de pesquisa específica. Quando você seleciona uma das guias de navegação da página de resultados da pesquisa, a página mostra somente os registros correspondentes que vêm da origem selecionada. Para retornar à exibição de todos os registros correspondentes, selecione a guia de navegação **Todos**.



Pesquisa com IA Os administradores do podem definir configurações de exibição para guias de navegação. Para obter detalhes, consulte Configurar guias de navegação em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

Restrinja sua pesquisa por valor de campo na página de resultados de pesquisa

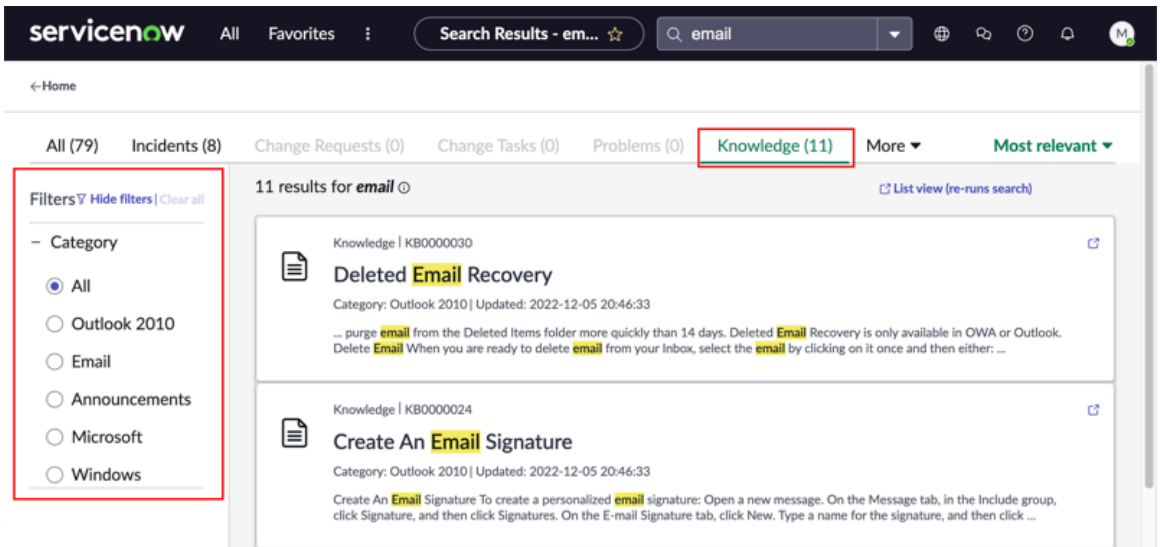
Depois de selecionar uma guia de navegação, você verá uma lista de Filtros. Cada filtro de aspecto nesta lista indica um campo da fonte de pesquisa selecionada. O filtro exibe os valores do campo que são encontrados em um ou mais dos registros de resultado de

Tradução automática

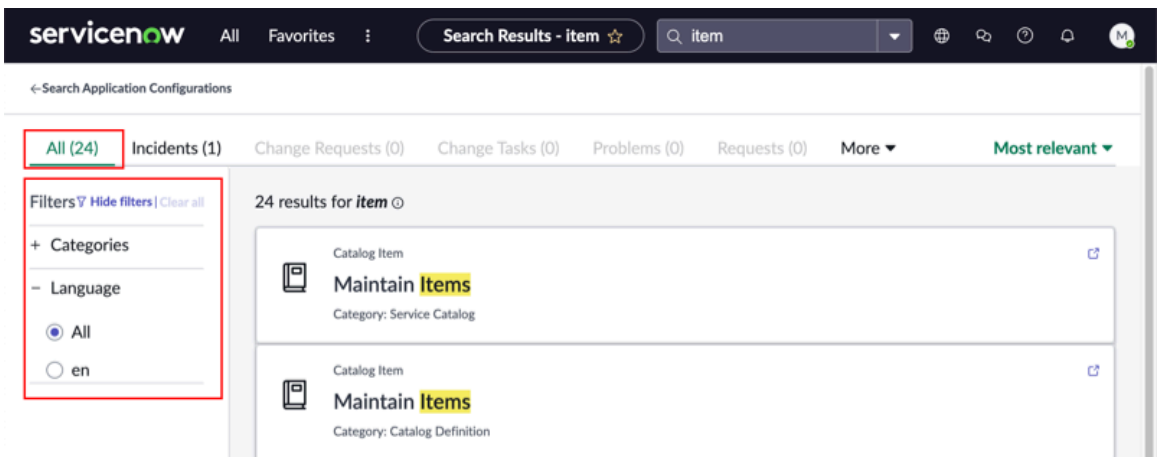
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pesquisa exibidos no momento. Quando você seleciona um valor de filtro de aspecto, sua pesquisa é restrita para mostrar somente os registros correspondentes que incluem o valor de campo especificado.

Por exemplo, suponha que você selecione a guia de navegação **Incidente** para exibir somente registros de incidentes que correspondam à sua consulta de pesquisa. A lista Filtros é exibida, exibindo filtros de aspecto para campos de Incidente, como **Prioridade**, **Estado**, **Categoria**e **Grupo de atribuição**. Selecionar o valor **Em andamento** no filtro de aspecto **Estado** restringe sua pesquisa para mostrar somente registros correspondentes para Incidentes que estão em andamento.



Você pode usar *aspectos de tabela cruzada* para filtrar os resultados da pesquisa usando valores de campo encontrados em várias tabelas de origem. Os filtros de aspecto de tabela cruzada aparecem somente na lista Filtros na guia de navegação **Todos**.



Para remover um filtro de aspecto aplicado, selecione **Limpar** pelo nome do campo de aspecto ou **Limpar tudo** para remover todos os filtros aplicados de uma só vez. Você pode ocultar a lista Filtros selecionando **Ocultar filtros**.

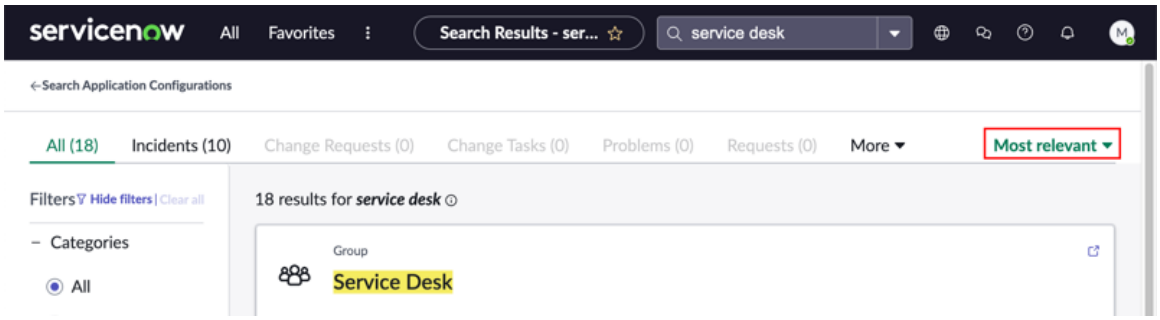
Os administradores dePesquisa com IA podem definir aspectos de tabela única e tabela cruzada . Para obter detalhes, consulte Criar um aspecto em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classificar os resultados da pesquisa

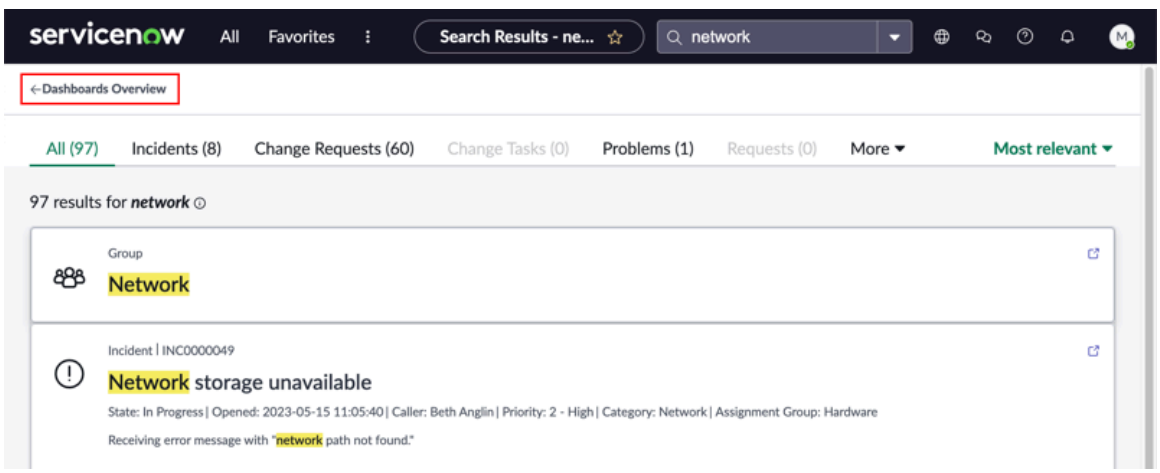
Por padrão, Pesquisa com IA exibe os resultados da pesquisa mais relevantes primeiro. Para mudar a ordem de exibição dos registros na página de resultados da pesquisa, selecione uma opção de classificação no menu de classificação.



Pesquisa com IA Os administradores podem configurar opções de classificação de resultados de pesquisa. Para obter detalhes, consulte Opções de classificação de resultados de pesquisa nas configurações da aplicação Pesquisa com IA.

Retorne ao ponto de partida na página de resultados da pesquisa

Para retornar à página em que você iniciou a pesquisa, selecione o link com uma seta para a esquerda que aparece acima das guias de navegação na página de resultados da pesquisa. O título deste link indica a página para a qual ele retorna. Por exemplo, se você pesquisou na página inicial, o texto do link seria **Página inicial**, mas se você pesquisasse na página Painéis, o texto do link seria **Visão geral dos painéis**.



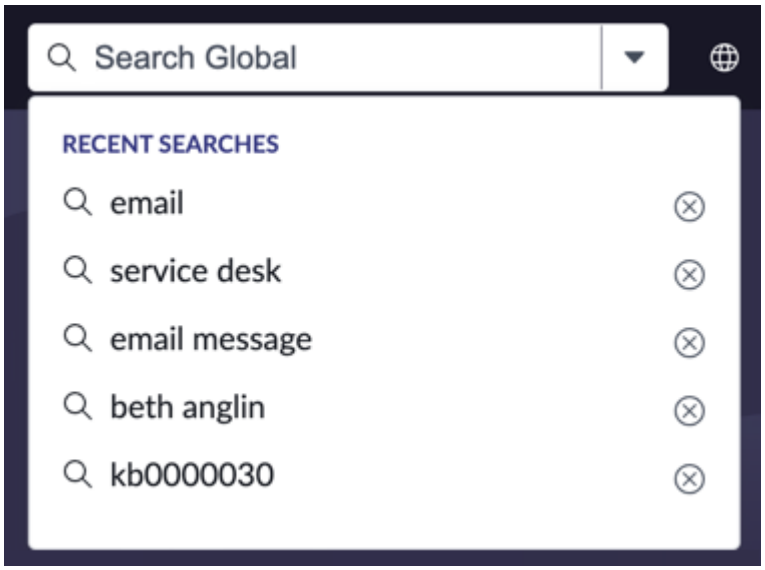
Sugestões de pesquisa no campo de pesquisa Navegação unificada

Pesquisa com IA exibe sugestões de preenchimento automático para ajudá-lo a obter diretamente os resultados necessários. As sugestões podem incluir consultas de pesquisa recentes, resultados de pesquisa exibidos recentemente ou consultas de pesquisa ou resultados que correspondam aos termos que você está digitando no campo de pesquisa.

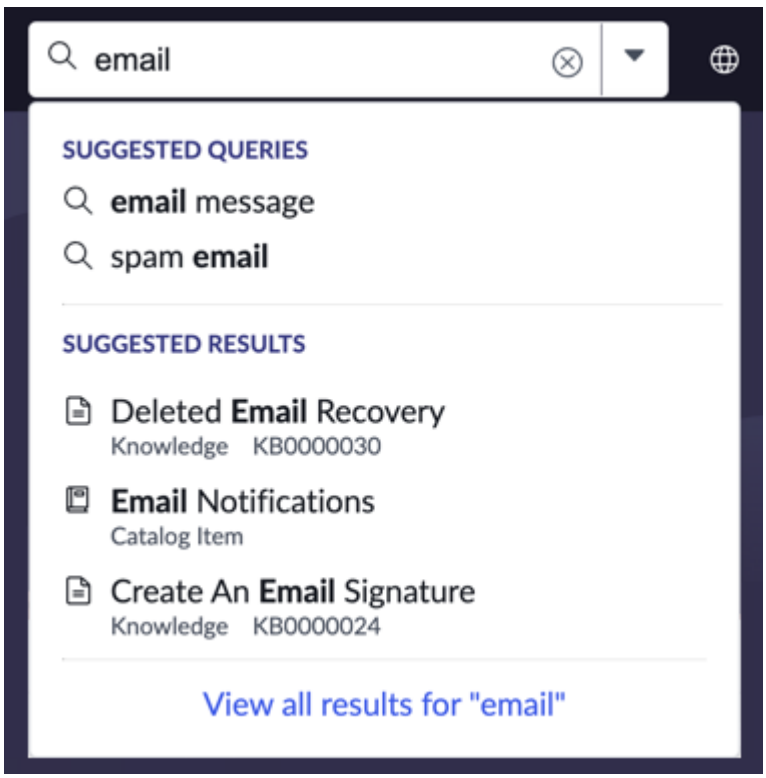
Alguns tipos de sugestão aparecem quando você seleciona inicialmente o campo de pesquisa.

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.



Outros tipos de sugestão aparecem quando você começa a digitar sua consulta de pesquisa no campo de pesquisa.



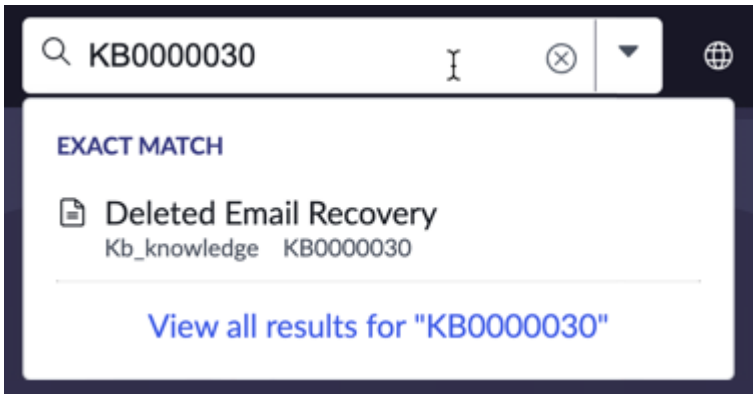
Pesquisa com IA Os administradores podem configurar sugestões de preenchimento automático. Para obter detalhes, consulte Preencher sugestões automaticamente em Pesquisa com IA aplicações.

Pesquisar um registro específico usando a correspondência exata

Insira um número de registro no campo de pesquisa Navegação unificada, mas não pressione Enter ou selecione **Exibir resultados**. O campo de pesquisa exibe uma visualização do registro com um marcador de **correspondência exata**. Selecione a visualização para ir diretamente para o registro correspondente, ignorando a página de resultados da 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.



Nota:
Quando você pesquisa um registro por número, o sistema exibe o registro correspondente, independentemente de estar incluído no índice Pesquisa com IA ou não.

A correspondência exata retorna resultados de tabelas com um prefixo definido na tabela Número [sys_number]. Se a pesquisa incluir um único termo que comece com o prefixo da tabela, Pesquisa com IA retornará um resultado de correspondência exata da tabela, se houver. Como exemplo, pesquisar o termo único INC3263827 retorna uma correspondência exata da tabela Incidente [incidente] porque o termo de pesquisa começa com o prefixo INC definido para essa tabela.

Os administradores de pesquisa podem substituir o comportamento de correspondência exata padrão configurando correspondências de pesquisa personalizadas. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Criar uma correspondência de pesquisa personalizada para pesquisa global.

Exibir resultados da sua pesquisa em uma aplicação de espaço disponível

Se você tiver acesso para pesquisar em aplicações do espaço, uma seta aparecerá à direita do campo de pesquisa Navegação unificada após a pesquisa, permitindo alternar entre os resultados na pesquisa global e nas aplicações do espaço.

Por exemplo, se o menu de contexto na ilustração estiver disponível após uma pesquisa global, você poderá selecionar **Espaço configurável do CSM/FSM** no menu de contexto para exibir os resultados da pesquisa no Espaço configurável do CSM/FSM.

Correspondências exatas são abertas na aplicação do espaço selecionado. Por exemplo, se você selecionou **CSM/FSM Configurable Workspace**, inseriu um número de registro e selecionou a visualização do registro nos resultados da pesquisa, o registro será aberto no CSM/FSM Configurable Workspace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizar os campos de exibição das visualizações dos resultados da pesquisa

As visualizações do resultado da pesquisa exibem um conjunto padrão de campos de índice Pesquisa com IA. Se você tiver a função ais_admin, poderá personalizar o conjunto de campos de índice que uma visualização do resultado da pesquisa exibe modificando sua configuração de exibição EVAM. Para obter informações sobre configurações de exibição EVAM, consulte Entity View Action Mapping .

Ao personalizar a configuração da exibição EVAM de uma visualização do resultado da pesquisa, você pode fazer referência aos campos de índice Pesquisa com IA que existem no resultado da pesquisa visualizado. Para adicionar um novo campo de índice Pesquisa com IA aos resultados de pesquisa de uma origem indexada, defina uma configuração de campo *map_to*. Esta configuração de campo preenche o campo de índice em cada resultado de pesquisa afetado com o valor de um campo que você especificou no registro ou documento de origem do resultado da pesquisa. Para obter uma visão geral do mapeamento de campos de origem para campos de índice Pesquisa com IA, consulte Configurações de campo. Para criar uma nova configuração de campo *map_to* para uma de suas origens indexadas, consulte Criar uma configuração de campo para uma origem indexada.

Pesquisa com IA para referência Next Experience

Informações de referência da aplicação Pesquisa com IA para Next Experience.

Plug-ins instalados com Pesquisa com IA para Next Experience

Plug-in	Descrição
Pesquisa com IA para Next Experience (sn_aisearch_global)	Inclui as definições de configuração do sistema e de pesquisa necessárias para habilitar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para o campo de pesquisa [Navegação unificada em Next Experience. • Perfil de pesquisa: configuração de pesquisa do Now Experience • Configuração da aplicação de pesquisa: [AIS] Configuração de pesquisa do Now Experience Para saber mais sobre perfis de pesquisa e configurações da aplicação de pesquisa, consulte Perfis de pesquisa e Pesquisar configurações da aplicação.
Pesquisa com IA Origens do índice (com.glide.ais.index_sources)	Inclui definições de origem indexadas para tabelas Now Platform além das fornecidas com Pesquisa com IA: • Tarefa de catálogo [sc_task] • Mudança [change_request] • Tarefa de mudança [change_task] • Empresa [core_company]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-in	Descrição
	• Grupo [sys_user_group] • Incidente [incident] • Local [cmn_location] • Problema [problem] • Solicitação [sc_request] • Item solicitado [sc_req_item] Para obter mais detalhes sobre origens indexadas, consulte Fontes indexadas.

Propriedades do sistema instaladas com Pesquisa com IA para Next Experience

Propriedade do sistema	Descrição
glide.ui.polaris.ais_ready	Opção para habilitar Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa para o campo de pesquisa [Navegação unificada em Next Experience. • Tipo: booleano • Valor padrão: *false* • Valores compatíveis: ◦ *true*: o sistema usa Pesquisa com IA como mecanismo de pesquisa para o campo de pesquisa [Navegação unificada em Next Experience. ◦ *false*: o sistema usa a indexação do Zing e a pesquisa de texto como o mecanismo de pesquisa para o campo de pesquisa [Navegação unificada em Next Experience. • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

Perfis de pesquisa instalados com Pesquisa com IA para Next Experience

Perfil de pesquisa	Descrição
Next Experience Configuração de pesquisa	Contém configurações de experiência de pesquisa para Pesquisa com IA para Next Experience: • Pesquisar fontes • Dicionários de palavras irrelevantes • Dicionários de sinônimos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perfil de pesquisa	Descrição
	• Dicionários para manipulação de erros de digitação • Regras de melhoria de resultado • Resultados do Genius Para obter detalhes sobre como definir essas configurações, consulte Perfis de pesquisa. • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA para Next Experience • Local: **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**

Pesquisar configurações da aplicação instaladas com Pesquisa com IA para Next Experience

Configuração da aplicação de pesquisa	Descrição
[AIS] Next Experience Configuração de pesquisa	Contém a exibição do resultado da pesquisa e as configurações de refinamento para Pesquisa com IA para Next Experience: • Guias de navegação • Aspectos • Preencher sugestões automaticamente • Pesquisar pós-processadores com script • Opções de classificação do resultado da pesquisa Para obter detalhes sobre como definir essas configurações, consulte Pesquisar configurações da aplicação. • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA para Next Experience • Local: **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar 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.

Configuração da aplicação de pesquisa	Descrição
	Nota: Se você instalar Pesquisa com IA para Next Experience 3.x em uma instância San Diego e, em seguida, atualizar para Tokyo ou uma versão posterior, uma mensagem informativa será exibida quando você exibir o registro de configuração da aplicação de pesquisa, apontando que os tipos de sugestão de preenchimento automático com base em pesquisa não são t habilitado para pesquisa global. Para habilitar esses tipos de sugestão de preenchimento automático para pesquisa global, consulte Habilitar sugestões de preenchimento automático com base em pesquisa em Pesquisa com IA para Next Experience.

Configurações do Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) instaladas com Pesquisa com IA para Next Experience

Configuração	Descrição
Pesquisa com IA Global | Resultados do Catálogo do Genius	Contém definições de configuração de exibição para a configuração do resultado do Item do catálogo do Genius em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre esta configuração de resultado do Genius, consulte Configurações do resultado do Genius no sistema de base. • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA para Next Experience • Local: **Todos** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**
Pesquisa com IA Global | Resultado de perguntas e respostas do Genius	Contém definições de configuração de exibição para a configuração do resultado de perguntas e respostas do Genius em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre esta configuração de resultado do Genius, consulte Configurações do resultado do Genius no sistema de base. • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA para Next Experience • Local: **Todos** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração	Descrição
Pesquisa com IA Global | Resultados do Genius do usuário	Contém definições de configuração de exibição para a configuração do resultado do People Genius em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre esta configuração de resultado do Genius, consulte Configurações do resultado do Genius no sistema de base. • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA para Next Experience • Local: **Todos** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**

Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) modelos instalados com Pesquisa com IA para Next Experience

Modelo	Descrição
Pesquisa com IA Global | Modelo de resultados do Catálogo do Genius	Contém configurações de componente, valor estático, mapeamento de campo e mapeamento de ação para a configuração do resultado do Item do catálogo do Genius em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre esta configuração de resultado do Genius, consulte Configurações do resultado do Genius no sistema de base. • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA para Next Experience • Local: **Todos** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos**
Pesquisa com IA Global | Modelo de resultado de perguntas e respostas do Genius	Contém componentes, valor estático, mapeamento de campo e configurações de mapeamento de ação para a configuração do resultado de perguntas e respostas do Genius em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre esta configuração de resultado do Genius, consulte Configurações do resultado do Genius no sistema de base. • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA para Next Experience • Local: **Todos** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo	Descrição
Pesquisa com IA Global | Modelo de resultados do Genius do usuário	Contém componentes, valor estático, mapeamento de campo e configurações de mapeamento de ação para a configuração do resultado do People Genius em Pesquisa com IA para Next Experience. Para saber mais sobre esta configuração de resultado do Genius, consulte Configurações do resultado do Genius no sistema de base. • Escopo da aplicação: Pesquisa com IA para Next Experience • Local: **Todos** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos**

Lista de todos os componentes instalados com Pesquisa com IA para Next Experience

Para exibir a lista completa de componentes instalados com Pesquisa com IA para Next Experience, siga as etapas descritas em Localizar componentes instalados com uma aplicação. O nome do pacote da aplicação é *Pesquisa com IA* **Para** *Next Experience*.

Pesquisa com IA para Next Experience guias de navegação padrão para pesquisa global

Lista de guias de navegação que aparecem por padrão em Pesquisa com IA para Next Experience resultados de pesquisa global.

Quando você ativa Pesquisa com IA para Next Experience, os resultados da pesquisa global são exibidos nas guias de navegação. Cada guia de navegação representa uma fonte de pesquisa que está vinculada ao perfil de pesquisa Configuração de pesquisa do Next Experience. Este perfil de pesquisa é o usado pela aplicação de pesquisa [AIS] Next Experience Search Configuration.

A tabela a seguir lista as guias de navegação que aparecem por padrão quando você ativa Pesquisa com IA para Next Experience.

Guia de navegação	Descrição
Todos	Resultados da pesquisa global de todas as fontes de pesquisa vinculadas ao perfil de pesquisa Configuração de pesquisa do Next Experience.
Incidentes	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Tarefas - Incidentes. • Origem indexada: incidente • Tabela de origem: Incidente [incidente] Incidente [incident]
Solicitações de Mudança	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Tarefas - Solicitações 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.

Guia de navegação	Descrição
	• Origem indexada: Mudança • Tabela de origem: solicitação de mudança [change_request]
Tarefas de mudança	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Tarefas - Tarefas de mudança. • Origem indexada: tarefa de mudança • Tabela de origem: Tarefa de mudança [change_task]
Problemas	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Tarefas - Problemas. • Origem indexada: problema • Tabela de origem: Problema [problema]
Solicitações	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Tarefas - Solicitações. • Origem indexada: solicitação • Tabela de origem: Solicitação [sc_request]
Painéis	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Painéis. • Origem indexada: Painéis • Tabela de origem: painel do PAR [par_dashboards]
Visualizações de dados	Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Visualizações de dados. • Origem indexada: Visualizações de dados • Tabela de origem: visualização do PAR [par_visualization]
KPIs	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa de KPIs. • Origem indexada: KPIs • Tabela de origem: indicador [pa_indicators]
Tarefas de catálogo	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Tarefas - Tarefas 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.

Guia de navegação	Descrição
	• Origem indexada: Tarefa do catálogo • Tabela de origem: Tarefa do catálogo [sc_task]
Usuários	Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Pessoas - Usuários. • Origem indexada: tabela Usuário • Tabela de origem: Usuário [sys_user]
Itens solicitados	Resultados da pesquisa global da origem de pesquisa Tarefas - Itens solicitados. • Origem indexada: item solicitado • Tabela de origem: item solicitado [sc_req_item]
Grupos	Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Pessoas - Grupos. • Origem indexada: grupo • Tabela de origem: Grupo [sys_user_group]
Conhecimento	Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa de Conhecimento e Catálogo - Conhecimento. • Origem indexada: tabela de conhecimento • Tabela de origem: Conhecimento [kb_knowledge]
Itens do catálogo	Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Conhecimento e Catálogo - Itens do catálogo. • Origem indexada: Tabela de Item do catálogo • Tabela de origem: Item do catálogo [sc_cat_item]
Empresas	Resultados da pesquisa global da fonte de pesquisa Pessoas - Empresas. • Origem indexada: Empresa • Tabela de origem: Empresa [core_company]

Você pode mudar as fontes de pesquisa vinculadas ao perfil de pesquisa Configuração de pesquisa do Next Experience. Para saber mais sobre como criar fontes de pesquisa e vinculá-las a perfis de pesquisa, consulte Pesquisar 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.

Para obter detalhes sobre como configurar rótulos e exibir a ordem das guias de navegação, consulte Configurar guias de navegação em uma configuração da aplicação Pesquisa com IA.

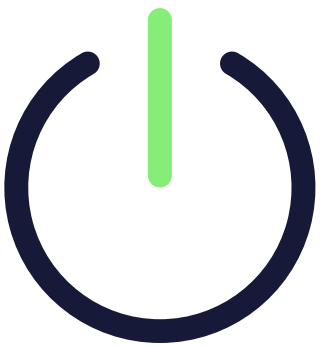
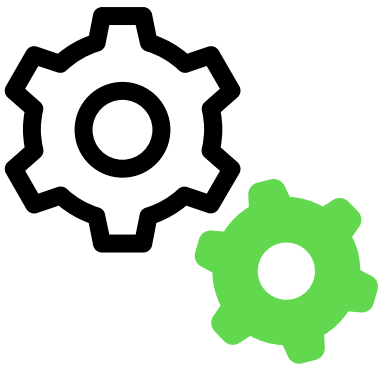
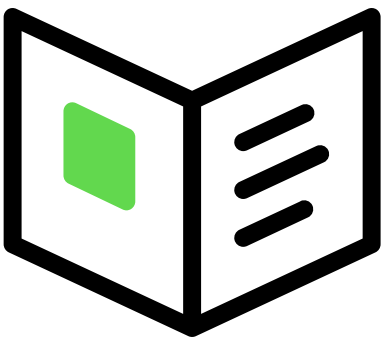
Now Assist no Pesquisa com IA

A aplicação Now Assist em Pesquisa com IA ServiceNow® Store combina o poder da pesquisa com o modelo de IA generativa Now LLM para responder a perguntas nas pesquisas do usuário com resumos acionáveis gerados por IA de artigos de conhecimento relevantes. Ao restringir o contexto passado para Now LLM, Now Assist em Pesquisa com IA pode aumentar a probabilidade de que as respostas geradas sejam fundamentadas em conteúdo indexado.

Visão geral

Now Assist em Pesquisa com IA usa o Now LLM para extrair respostas acionáveis de resultado de perguntas e respostas do Genius dos resultados de artigos de conhecimento encontrados em Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário e global pesquisas. Quando um usuário envia uma pergunta na pesquisa, Pesquisa com IA recupera o principal resultado do artigo de conhecimento e o passa para o Now LLM para geração de resposta. As respostas aumentam os resultados da pesquisa do usuário, exibindo como cartões de resposta acionáveis Now Assist de resultado de perguntas e respostas do Genius. Para referência, cada cartão de resposta inclui um link para o artigo de conhecimento de origem.

Iniciar

Instalar	Configurar	Referência
		
Ativar o plug-in Now Assist em Pesquisa com IA em sua instância	Configurar resultados do Genius Now Assist em Pesquisa com IA para uso na pesquisa Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário e global	Exibir componentes instalados com Now Assist em Pesquisa com IA

Suporte a idiomas

Now Assist em Pesquisa com IA oferece suporte somente a pesquisas em inglês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para ajudar a atenuar esses problemas, recomendamos que você teste e avalie o uso desta aplicação quanto à precisão conforme apropriado para o seu caso de uso, empregue a revisão humana conforme apropriado e evite depender apenas de resultados gerados por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na Now Assistpágina Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Instalar Now Assist no Pesquisa com IA

Como administrador, você pode instalar a aplicação Now Assist em Pesquisa com IA (com.ais_assist) do módulo Administrador do Now Assist.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que sua instância seja atualizada para Washington DC Patch 4 ou posterior. Para saber mais sobre versões e patches da família, consulte Available patches and hotfixes .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Now Assist em Pesquisa com IA é instalado automaticamente quando você instala qualquer um desses plug-ins de recurso de Administrador do Now Assist:

- Now Assist para Customer Service Management (CSM)
- Now Assist para Field Service Management (FSM)
- Now Assist para HR Service Delivery (HRSD)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

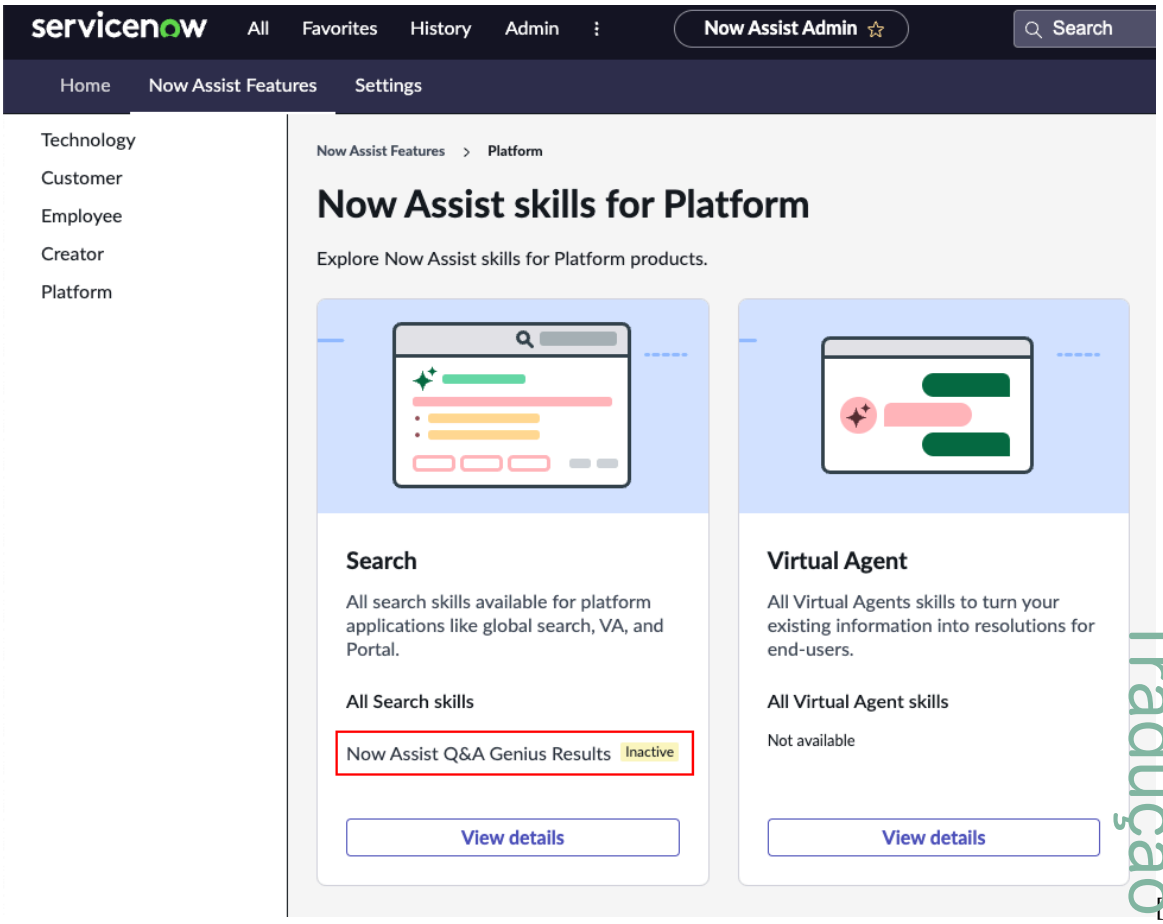
- Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)
- Now Assist para Strategic Portfolio Management (SPM)

Procedimento

1. Em Administrador do Now Assist, instale um ou mais plug-ins de recurso de pré-requisito (Now Assist para CSM, Now Assist para FSM, Now Assist para HRSD, Now Assist para ITSM, Now Assist para Strategic Portfolio Management (SPM)).
   Para obter instruções de instalação do plug-in do recurso Now Assist, consulte Install Now Assist plugins .
2. Verifique se Now Assist em Pesquisa com IA está instalado:
   a. Navegar até **Todos** > *Administrador do Now Assist* > **Recursos**.
   b. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma**.
   c. Verifique se o cartão do recurso de pesquisa é exibido e se *Now Assist* **resultados de perguntas e respostas do Genius** aparece na lista de **todas as habilidades de pesquisa**.

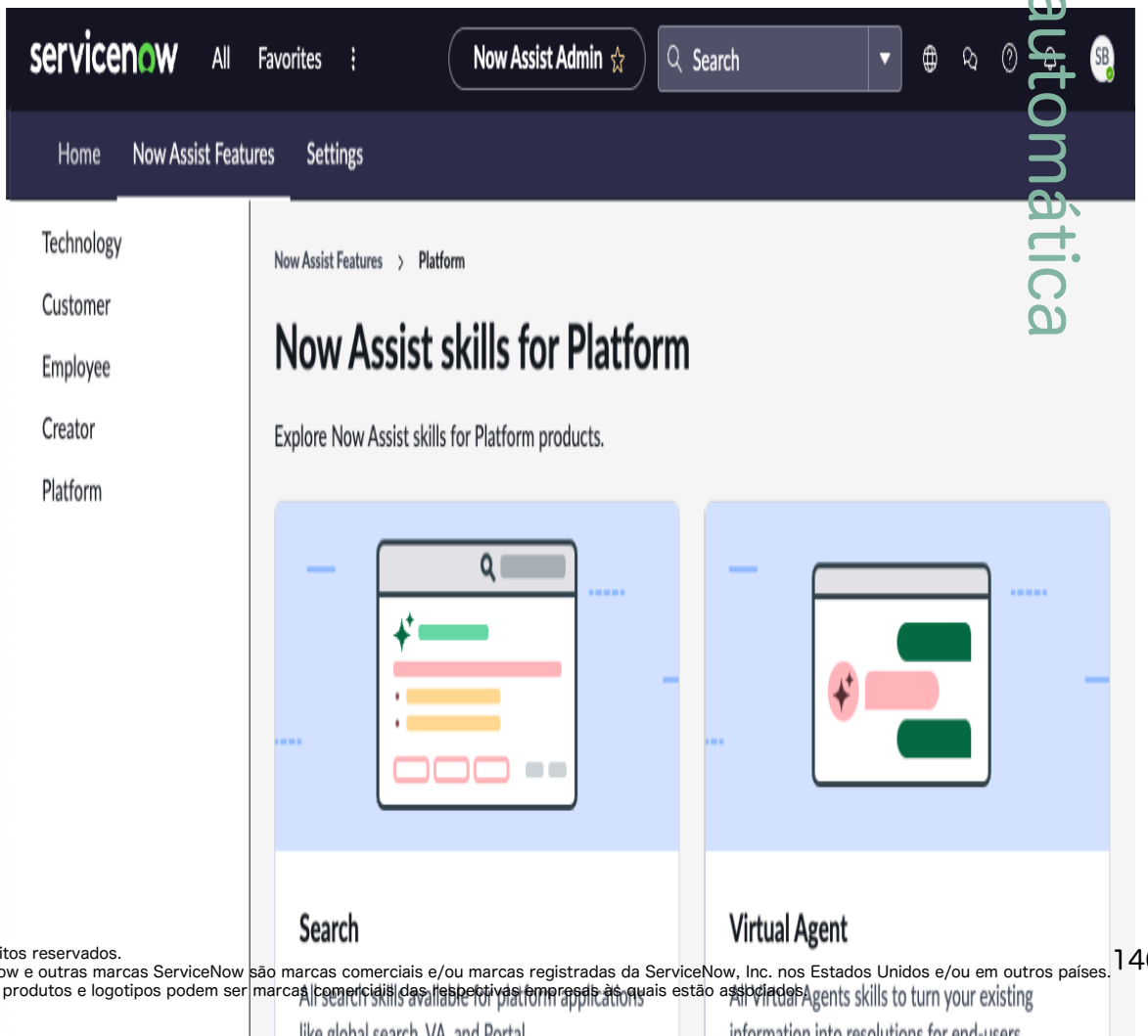
Tradução automática

© 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.



[store-

future: BEGIN



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. [store-future: BEGIN review] Verifique se o cartão do recurso Virtual Agent é exibido e se *Now Assist* **Perguntas e respostas de vários turnos** aparece na lista de **habilidades Todas** *Virtual Agent*. [End]

O que Fazer Depois

Com o plug-in instalado, os administradores de pesquisa podem habilitar a configuração de resultado do Genius Now Assist perguntas e respostas nos seguintes contextos:

- Em perfis de pesquisa para aplicações Pesquisa com IA.
- Na pesquisa global usando a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience.

Para obter detalhes sobre esses procedimentos, consulte Habilitando Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius. Para saber mais sobre as definições de configuração do plug-in, consulte Configuração Now Assist no Pesquisa com IA.

Configuração Now Assist no Pesquisa com IA

Como administrador ou administrador de pesquisa, você pode definir configurações para controlar o comportamento de Now Assist em Pesquisa com IA.

resultados deNow Assist perguntas e respostas de pesquisa do Genius

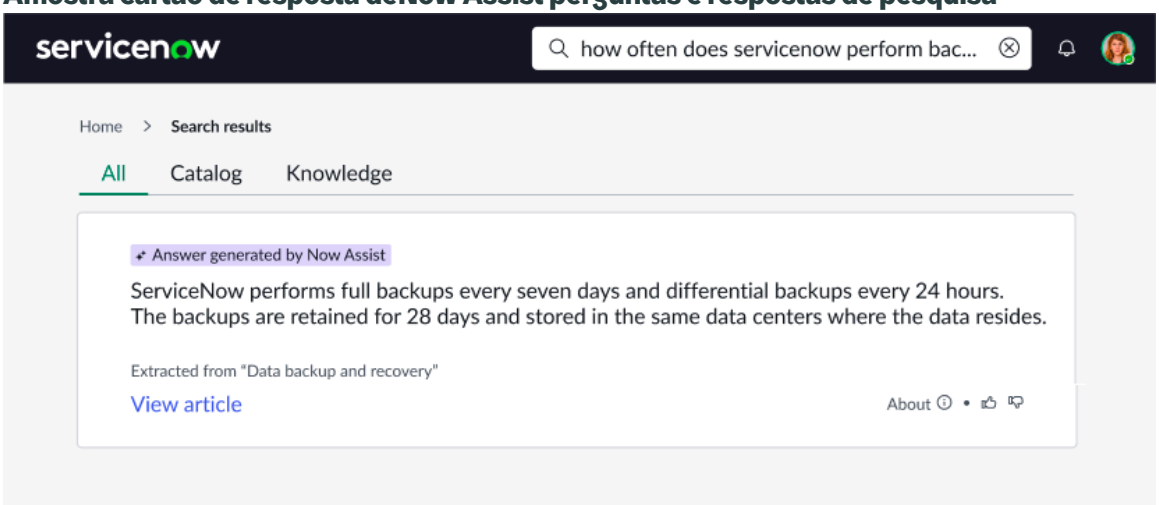
A configuração de resultado do Genius Now Assist perguntas e respostas usa Now LLM para exibir respostas concisas e acionáveis dos resultados do artigo de conhecimento em pesquisas Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário e global.

Visão geral

Now Assist perguntas e respostas Os resultados do Genius exibem os principais resultados da pesquisa que foram extraídos dos campos HTML dos registros na tabela Conhecimento [kb_knowledge] e as tabelas que a estendem. Cada cartão de resposta Now Assist perguntas e respostas de resultado do Genius mostra um snippet de resposta que é extraído de um artigo de conhecimento por Now LLM. Para referência, o cartão de resposta também inclui um link que você pode selecionar para exibir o artigo de conhecimento de origem.

O exemplo a seguir mostra um cartão de resposta Now Assist perguntas e respostas de resultado do Genius que contém um resumo de um artigo de conhecimento. Selecione o link de ação **Exibir artigo** do cartão de resposta para exibir o artigo de conhecimento completo.

Amostra cartão de resposta deNow Assist perguntas e respostas 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.

Nota:
Como a Now Assist resposta do Genius Result de perguntas e respostas é gerada automaticamente, é uma boa ideia revisá-la quanto à precisão. Você pode fornecer feedback sobre a resposta selecionando o ícone de polegar para cima (ícone de polegar para) se o resumo for preciso ou o ícone de polegar para baixo (ícone de polegar para) se não for. Seu feedback ajuda ServiceNow a melhorar versões futuras desta configuração de resultado do Genius.

A configuração de resultado do Genius Now Assist perguntas e respostas substitui a configuração original do resultado de perguntas e respostas do Genius do sistema básico. A configuração do Genius Result de perguntas e respostas do sistema básico extrai respostas de artigos de conhecimento usando rotinas internas em vez de usar o Now LLM. Para saber mais sobre a configuração do Genius Result de perguntas e respostas do sistema básico, consulte Configurações do resultado do Genius no sistema de base.

Habilitar do Genius deNow Assist perguntas e respostas

Para usar Now Assist perguntas e respostas Resultados do Genius em Pesquisa com IA aplicações, você pode vincular a configuração de Now Assist perguntas e respostas Resultado do Genius aos seus perfis de pesquisa para essas aplicações.

Para usar Now Assist perguntas e respostas Resultados do Genius na pesquisa global, você pode habilitar a configuração de Now Assist perguntas e respostas Resultado do Genius na aplicação Pesquisa com IA para Next Experience.

Para obter detalhes sobre esses dois procedimentos de habilitação, consulte Habilitando Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius.

Limitações

Now Assist perguntas e respostas Os resultados do Genius oferecem suporte somente a pesquisas no idioma inglês.

Artigos de conhecimento que são impulsionados ou promovidos por regras de melhoria de resultado têm mais probabilidade de aparecer como Now Assist perguntas e respostas Resultados do Genius, mas não têm garantia de aparecer.

Nota:
As configurações da propriedade de pesquisa de conhecimento não afetam Now Assist perguntas e respostas os resultados do Genius. Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte Propriedades de pesquisa de conhecimento .

Criação de snippet de resposta para resultados deNow Assist perguntas e respostas do Genius da pesquisa

Pesquisa com IA usa o Now LLM para criar um snippet de resposta Now Assist perguntas e respostas a partir do campo de texto do registro do artigo de conhecimento. Now LLM determina automaticamente quais elementos do texto de um artigo de conhecimento serão incluídos no Now Assist perguntas e respostas snippet de resposta. Você não pode configurar os critérios para este comportamento.

O Now LLM resume e abstrai o conteúdo do texto do artigo de conhecimento. O snippet de resposta exibido no cartão de resposta do Resultado do Genius Now Assist perguntas e respostas pode não existir palavra por palavra no artigo 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.

A recuperação de conteúdo Pesquisa com IA e o Now LLM estão melhorando continuamente, portanto, os resultados de Now Assist perguntas e respostas para consultas específicas podem variar ao longo do tempo. Como os resultados de Now LLM não são determinísticos, você deve esperar uma variabilidade de resposta maior em comparação com os resultados de perguntas e respostas do Genius do sistema de base.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre Now Assist perguntas e respostas Resultados do Genius e outros recursos de pesquisa.

Recurso	Interação com Now Assist perguntas e respostas Resultados do Genius
Regras de melhoria de resultado com ações de bloqueio	Ao calcular Now Assist perguntas e respostas respostas de resultado do Genius para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA ignora todos os resultados de pesquisa bloqueados.
Palavras irrelevantes	Ao calcular Now Assist perguntas e respostas respostas de resultado do Genius para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA ignora todas as palavras irrelevantes na consulta.
Sinônimos	Ao calcular Now Assist perguntas e respostas respostas de resultado do Genius para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA expande todos os sinônimos na consulta.
Manipulação de erros de digitação	Ao calcular Now Assist perguntas e respostas respostas de resultado do Genius para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA corrige os termos digitados incorretamente na consulta.

Habilitando Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius

Como administrador de pesquisa, você pode usar a habilidade [Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius em Pesquisa com IA aplicações, habilitando Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius em perfis de pesquisa. Você também pode usar a habilidade na pesquisa global habilitando Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius na aplicação Pesquisa com IA para Next Experience.

Habilitar Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius em um perfil de pesquisa

Habilite Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius em um perfil de pesquisa para uso em Pesquisa com IA aplicações.

Antes de Iniciar

Você deve ter instalado Now Assist para Pesquisar usando o console Administrador do Now Assist. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Instalar Now Assist no Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar a configuração do Now Assist resultado de perguntas e respostas do Genius, vincule-a a um perfil de pesquisa. Pesquisa com IA avalia a configuração Now Assist do resultado de perguntas e respostas do Genius para todas as pesquisas feitas com o perfil de pesquisa.

Você pode vincular a configuração do Now Assist resultado de perguntas e respostas do Genius a vários perfis de pesquisa.

Para saber mais sobre Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius, consulte resultados deNow Assist perguntas e respostas de pesquisa do Genius.

Nota:
Vincular a configuração do Now Assist Resultado de perguntas e respostas do Genius a qualquer perfil de pesquisa muda o status da habilidade [Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius para **Ativo** no console Administrador do Now Assist. A habilidade permanecerá ativa enquanto qualquer perfil de pesquisa incluir um link para a configuração Now Assist do resultado de perguntas e respostas do Genius.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.
2. Abra o perfil de pesquisa ao qual você deseja vincular a configuração do Now Assist resultado de perguntas e respostas do Genius.
3. Se a lista relacionada Resultados do Genius do perfil de pesquisa incluir a configuração do resultado de perguntas e respostas do Genius do sistema de base, siga estas etapas para desvinculá-la:
   a. Selecione a opção para a linha de configuração do resultado de perguntas e respostas do Genius.
   b. Selecione **Desvincular selecionados**.
   Now Assist Os resultados de perguntas e respostas do Genius oferecem uma experiência de perguntas e respostas aprimorada. Você não precisa usar os resultados do Genius de perguntas e respostas do sistema básico em um perfil de pesquisa que tenha Now Assist resultados do Genius de perguntas e respostas configurados.
4. Na lista relacionada Resultados do Genius, selecione **Vincular existente**.
5. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de resultados do Genius, preencha os seguintes valores de campo.

Campo	Valor
Configuração do resultado do Genius	Insira ou selecione *Now Assist* **Perguntas e Respostas**.
Ordem	Especifique a ordem de avaliação para a configuração do Now Assist resultado de perguntas e respostas do Genius no perfil de pesquisa. Pesquisa com IA avalia as configurações ativas de resultado do Genius para um perfil de pesquisa na ordem, do menor para o maior valor do campo **Pedido**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	Para obter mais detalhes sobre a ordem de avaliação dos resultados do Genius, consulte Definir a ordem de avaliação das configurações de resultado do Genius em um perfil de pesquisa.

6. Selecione **Enviar**.

Resultado

A configuração Now Assist Resultado de perguntas e respostas do Genius aparece na lista relacionada Resultados do Genius do perfil de pesquisa com o valor de **Pedido** que você especificou. Pesquisa com IA avalia a configuração Now Assist do resultado de perguntas e respostas do Genius para todas as pesquisas feitas com o perfil de pesquisa.

No console Administrador do Now Assist, o status da habilidade Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius é **Ativo**.

Habilitar resultados deNow Assist perguntas e respostas do Genius na pesquisa global

Habilite Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius na pesquisa global usando a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience.

Antes de Iniciar

Sua instância deve ter Next Experience UI ativado. Para saber mais sobre como ativar a IU Next Experience, consulte Considerations for activating Next Experience.

Você deve ter a aplicação Pesquisa com IA para Next Experience instalada e habilitada. Para obter mais informações sobre a aplicação, consulte Pesquisa com IA para Next Experience.

Você deve ter instalado Now Assist para Pesquisar usando o console Administrador do Now Assist. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Instalar Now Assist no Pesquisa com IA.

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como administrador de pesquisa, você pode habilitar a geração de resposta do modelo de IA generativa para resultados de artigo Knowledge em pesquisas globais, adicionando a configuração de resultado do Genius Now Assist perguntas e respostas ao perfil de pesquisa Configuração de pesquisa do Next Experience usado por Pesquisa com IA para Next Experience.

Nota:
Vincular a configuração Now Assist do resultado de perguntas e respostas do Genius ao perfil de pesquisa da Configuração de pesquisa do Next Experience muda o status da habilidade Now Assist de resultados de perguntas e respostas do Genius para **Ativo** no console do Administrador do Now Assist. A habilidade permanecerá ativa enquanto qualquer perfil de pesquisa incluir um link para a configuração Now Assist do resultado de perguntas e respostas do Genius.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No Navegação unificada, selecione o escopo da aplicação e o ícone do conjunto de atualizações ( ) e defina o escopo da aplicação como *Pesquisa com IA* **para** *Next Experience*.
2. Se você tiver a versão 1.x ou 2.x da aplicação Pesquisa com IA para Next Experience instalada em uma instância Tokyo ou Utah, adicione a fonte de dados Genius Result à definição Pesquisa com IA For Next Search EVAM.
   Se você tiver a versão 3.x ou uma versão posterior do Pesquisa com IA para Next Experience instalado, ou estiver em Vancouver ou uma versão posterior, vá para a próxima etapa.

   a. Navegar até **Todos** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (***EVAM***)** > *EVAM* **Definições**.

   b. Abra o registro de definição Pesquisa com IA Para a próxima pesquisa selecionando-o na lista.

   c. Na lista relacionada EVAM Fonte de dados M2M, selecione **Vincular existente**.

   d. No formulário M2M de fonte de dados EVAM, preencha o campo **Fonte** de dados com uma referência ao registro da fonte de dados do resultado do Genius da tabela Fontes de dados EVAM usando o ícone Pesquisar usando a lista (ícone a lista).

   e. Selecione **Enviar**.
   A referência da fonte de dados do resultado do Genius aparece na lista relacionada EVAM Fonte de dados M2M.

3. Adicione a configuração de resultado do Genius Now Assist perguntas e respostas ao perfil de pesquisa usado por Pesquisa com IA para Next Experience.

   a. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Experiência de pesquisa** > **Perfis de pesquisa**.

   b. Abra o registro do perfil de pesquisa Configuração de pesquisa do Next Experience selecionando-o na lista.

   c. Na lista relacionada Resultados do Genius, selecione **Vincular existente**.

   d. No formulário Perfil de pesquisa - Mapeamento de resultados do Genius, preencha os seguintes valores de campo.

Campo	Valor
Configuração do resultado do Genius	Insira ou selecione *Now Assist* **Perguntas e Respostas**.
Ordem	Especifique a ordem de avaliação para a configuração do Now Assist resultado de perguntas e respostas do Genius no perfil de pesquisa. Pesquisa com IA avalia as configurações ativas de resultado do Genius para um perfil de pesquisa na ordem, do menor para o maior valor do campo **Pedido**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	Para obter mais detalhes sobre a ordem de avaliação dos resultados do Genius, consulte Definir a ordem de avaliação das configurações de resultado do Genius em um perfil de pesquisa.

e. Selecione **Enviar**.

4. Selecione a linha da lista relacionada existente para a configuração do resultado de perguntas e respostas do Genius e selecione **Desvincular selecionados**.
A configuração de resultado do Genius Now Assist perguntas e respostas substitui a configuração original do resultado de perguntas e respostas do Genius. Você não precisa de ambas as configurações no mesmo perfil de pesquisa.

Resultado

A configuração de resultado do Genius Now Assist perguntas e respostas está habilitada para pesquisas globais.

No console Administrador do Now Assist, o status da habilidade Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius é **Ativo**.

[store-future: BEGIN review]

Now Assist Resultados do Genius de perguntas e respostas de vários turnos

Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos Os resultados do Genius fornecem respostas concisas e acionáveis contextualmente derivadas de perguntas de idioma natural e histórico de bate-papo em Virtual Agent. Você pode fazer uma pergunta usando linguagem natural e refinar seus resultados fazendo perguntas de acompanhamento para esclarecer sua intenção.

Resultados do Genius de várias voltas

Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos Os resultados do Genius derivam suas respostas usando o contexto de suas perguntas anteriores, bem como da pergunta enviada mais recente. Como exemplo, um Now Assist Resultado de perguntas e respostas de várias rodadas do Genius pode fazer referência a artigos de conhecimento que você mencionou na pergunta anterior.

Este comportamento difere do comportamento dos Resultados de perguntas e respostas do Genius do sistema de base e dos Now Assist perguntas e respostas Resultados do Genius. Ambas as configurações de resultado do Genius derivam suas respostas puramente da sua pergunta de pesquisa atual, sem levar em conta qualquer contexto de histórico de pesquisa adicional.

Usando o contexto de suas perguntas anteriores junto com sua pergunta mais recente, Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos Genius Results de perguntas e respostas facilitam para você restringir sua pesquisa e localizar as respostas mais pertinentes sem precisar percorrer páginas de resultados. Isso proporciona uma experiência de pesquisa mais natural e de conversa e ajuda a melhorar o desvio de consulta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitando Now Assist Resultados de perguntas e respostas de vários turnos do Genius

Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos Os resultados do Genius funcionam com a habilidade [Now Assist perguntas e respostas de vários turnos incluída com a aplicação Now Assist em Virtual Agent. Esta aplicação é instalada automaticamente quando você instala Now Assist para CSM, Now Assist para HRSDou Now Assist para ITSM. Para obter mais detalhes sobre como instalar esses plug-ins de recurso usando Administrador do Now Assist, consulte Install Now Assist plugins .

Para ativar a habilidade Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos após a instalação, vincule a configuração do resultado do Genius Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos ao Portal de serviços perfil de pesquisa padrão usado pela aplicação de pesquisa padrão Virtual Agent. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Vincular uma configuração de resultado do Genius a um perfil de pesquisa.

Nota:
A configuração de resultado do Genius Now Assist perguntas e respostas substitui a configuração original do resultado de perguntas e respostas do Genius do sistema básico. A configuração original do resultado de perguntas e respostas do Genius extrai respostas de artigos de conhecimento usando rotinas internas em vez de Now LLM. Para saber mais sobre a configuração original do resultado de perguntas e respostas do Genius, consulte Configurações do resultado do Genius no sistema de base.

Usando Now Assist Resultados do Genius de perguntas e respostas de vários turnos

Para obter detalhes sobre como Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos Genius Results operam em Virtual Agent, consulte Configure Now Assist in Conversational Catalog Request .

Nota:
Pesquisa com IA não armazena seu histórico de perguntas anteriores. A aplicação de pesquisa Virtual Agent é responsável por armazenar essas informações e fornecê-las como contexto para sua pesquisa.

Limitações

A configuração de resultado do Genius Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos só é compatível com Virtual Agent. Não vincule esta configuração de resultado do Genius ao perfil de pesquisa de qualquer outra aplicação Pesquisa com IA.

Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos Os resultados do Genius oferecem suporte somente a pesquisas no idioma inglês.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos Resultados do Genius e outros recursos de pesquisa.

Recurso	Interação com Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos Resultados do Genius
Regras de melhoria de resultado com ações de bloqueio	Ao calcular Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos respostas de resultado do Genius 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.

Recurso	Interação com Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos Resultados do Genius
	uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA ignora todos os resultados de pesquisa bloqueados.
Palavras irrelevantes	Ao calcular Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos respostas de resultado do Genius para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA ignora todas as palavras irrelevantes na consulta.
Sinônimos	Ao calcular Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos respostas de resultado do Genius para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA expande todos os sinônimos na consulta.
Manipulação de erros de digitação	Ao calcular Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos respostas de resultado do Genius para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA corrige os termos digitados incorretamente na consulta.

[End]

Definir um filtro de consulta para os resultados do Genius de perguntas e respostas do Now Assist

Defina um padrão de expressão regular Java que uma pesquisa deve corresponder para se qualificar para acionar Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius. Pesquisas que não correspondem a este padrão não retornam respostas de resultados do Genius de Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius.

Antes de Iniciar

Certifique-se de estar familiarizado com a sintaxe de padrão de expressão regular do Java. Para saber mais sobre a sintaxe do padrão de expressão regular, consulte o Javadoc da classe java.regex.util.Pattern .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now Assist perguntas e respostas Os resultados do Genius enviam resultados de pesquisa de artigos de conhecimento qualificados para o Now LLM para geração de resposta de resultado de perguntas e respostas do Genius.

Por padrão, o sistema só envia resultados de artigos de conhecimento para Now LLM quando a pesquisa atende a todas essas condições.

- A aplicação de pesquisa é Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário ou global compatível[store-future: BEGIN review] com pesquisa[End].[store-future: BEGIN review]
  - A configuração de resultado Now Assist perguntas e respostas do Genius só é compatível com pesquisa Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário e global.
  - A configuração de resultado Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos do Genius só é compatível com Virtual Agent.

  [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.

- O idioma da sessão do usuário é o inglês.
- A pesquisa contém dois ou mais termos.
- A pesquisa corresponde ao padrão de expressão regular Java definido pelo valor da propriedade do sistema *sn_ais_assist.u_question_regex*. Essa propriedade do sistema não tem valor definido no sistema de base e, portanto, todas as consultas de pesquisa atendem a essa condição por padrão.

Você pode personalizar a condição de correspondência de padrão definindo seu próprio padrão de expressão regular Java para uso por Now Assist perguntas e respostas configurações de resultado do Genius.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   c. Pressione Enter.
2. Abra o registro da propriedade do sistema *sn_ais_assist.u_question_regex* selecionando-o na lista.
   Se o sistema solicitar que você altere o escopo da aplicação para que possa editar o registro, selecione o link fornecido.
3. No campo **Valor** da propriedade do sistema, insira um padrão de expressão regular Java que você deseja que as consultas de pesquisa de perguntas e respostas correspondam.
   A correspondência de expressão regular Java não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas. Por exemplo, para restringir a expansão da resposta de perguntas e respostas a consultas de pesquisa que começam com uma palavra-chave de pergunta, você pode definir o valor da propriedade como `^(what|where|when|why|whom|whom|what|how)\b`.
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Os Now Assist perguntas e respostas Resultados do Genius não enviam resultados da pesquisa de artigos de conhecimento para o Now LLM para geração de resposta de perguntas e respostas, a menos que a consulta de pesquisa corresponda ao seu padrão de expressão regular Java.

Altere a contagem mínima do termo de pesquisa para Now Assist Perguntas e Respostas da pesquisa do Genius

Especifique o número mínimo de termos que uma pesquisa deve conter para se qualificar para acionar Now Assist perguntas e respostas Resultados de perguntas e respostas do Genius. Pesquisas com menos termos não retornam Now Assist perguntas e respostas respostas de resultado do Genius.

Antes de Iniciar

Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now Assist perguntas e respostas Os resultados do Genius enviam resultados de pesquisa de artigos de conhecimento qualificados para o Now LLM para geração de resposta de resultado de perguntas e respostas do Genius.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 só envia resultados de artigos de conhecimento para Now LLM quando a pesquisa atende a todas essas condições.

- A aplicação de pesquisa é Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário ou global compatível[store-future: BEGIN review] com pesquisa[End].[store-future: BEGIN review]
  - A configuração de resultado Now Assist perguntas e respostas do Genius só é compatível com pesquisa Portal de serviços, Virtual Agent, Central do funcionário e global.
  - A configuração de resultado Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos do Genius só é compatível com Virtual Agent.

  [End]
- O idioma da sessão do usuário é o inglês.
- A pesquisa contém dois ou mais termos.
- A pesquisa corresponde ao padrão de expressão regular Java definido pelo valor da propriedade do sistema *sn_ais_assist.u_question_regex*. Essa propriedade do sistema não tem valor definido no sistema de base e, portanto, todas as consultas de pesquisa atendem a essa condição por padrão.

Você pode personalizar a condição de contagem de termos alterando a contagem mínima de termos exigida pelas Now Assist perguntas e respostas configurações de resultado do Genius.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Resultados do Genius**.
2. Abra o registro da configuração do resultado de perguntas e respostas - Now Assist Genius da configuração do resultado de[store-future: BEGIN review]Now Assist perguntas e respostas do Genius que você deseja personalizar (Now Assist perguntas e respostas ou Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos)[End], selecionando-o na lista.
3. No campo do *Pesquisa com IA* **processador de resposta**, localize o seguinte bloco de código:

```
var searchPhrase = context.getOriginalSearchPhrase();
if (searchPhrase.split(" ").length < 2) {
   return answer;
}
```

4. Altere o argumento numérico da declaração de inequação de 2 para outro número inteiro positivo.
   Por exemplo, se você quiser que a configuração de resultados do Genius opere somente em pesquisas com três ou mais termos de pesquisa, altere 2 para 3. Se você quiser que a configuração de resultados do Genius opere em pesquisas com qualquer número de termos de pesquisa, altere 2 para 1.
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A configuração modificada Resultado do Genius não envia os resultados da pesquisa de artigos de conhecimento para Now LLM para geração de resposta de perguntas e respostas, a menos que a consulta de pesquisa tenha termos de pesquisa suficientes para satisfazer o limite escolhido.

Especifique quais resultados da pesquisa Now Assist os resultados de perguntas e respostas do Genius podem enviar para o Now LLM

Defina uma consulta codificada para especificar quais resultados da pesquisa de artigo de conhecimento estão qualificados para Now Assist geração de resposta de resultado de perguntas e respostas do Genius por meio do Now 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, Pesquisa com IA pode enviar qualquer resultado de pesquisa de artigo de conhecimento de uma consulta de pesquisa qualificada para Now LLM para Now Assist geração de resposta de resultado de perguntas e respostas do Genius.

Você pode restringir os artigos de conhecimento qualificados para geração de resposta especificando uma consulta codificada como o valor da propriedade do sistema *sn_ais_assist.u_kb_encoded_query*. Quando você define um valor para esta propriedade do sistema, Pesquisa com IA gera somente Now Assist respostas de resultado de perguntas e respostas do Genius para resultados de pesquisa de artigos de conhecimento que atendem à sua consulta codificada.

Procedimento
1. Navegue até a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
   c. Pressione Enter.
2. Abra o registro da propriedade do sistema *sn_ais_assist.u_kb_encoded_query*.
   Se o sistema solicitar que você altere o escopo da aplicação para que possa editar o registro, selecione o link fornecido.
3. Defina o valor da propriedade do sistema como uma consulta codificada.

Nota:
Para gerar cadeias de caracteres de consulta de artigo de conhecimento para sua consulta codificada, você pode navegar até **Todos** > *Knowledge* > **Artigos** > **Todos** e siga as etapas em Gerar uma cadeia de caracteres de consulta codificada por meio de um filtro . Para obter as descrições da sintaxe de consulta codificada e dos operadores, consulte Cadeias de caracteres de consulta codificadas e Operadores disponíveis para filtros e consultas .

Resultado
Pesquisa com IA gera somente Now Assist respostas de perguntas e respostas do Genius para resultados de pesquisa de artigos de conhecimento que atendem à sua consulta codificada.

Cache para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius

Pesquisa com IA fornece dois caches de tempo de consulta para melhorar o desempenho da pesquisa para Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius. O cache permite que Pesquisa com IA retorne respostas de resultado de perguntas e respostas do Genius Now Assist geradas anteriormente sem enviar artigos de conhecimento para Now LLM para geração de resposta.

Visão geral

Quando uma consulta de pesquisa aciona uma configuração de [Now Assist resultado de perguntas e respostas do Genius, Pesquisa com IA usa a consulta de pesquisa e o sys_id do resultado da pesquisa de artigo de conhecimento com melhor classificação da pesquisa para procurar resumos de artigos em cache. Se nenhum resumo de artigo for encontrado nos caches ativos, Pesquisa com IA enviará a consulta de pesquisa e o sys_id do artigo para Now LLM para geração 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.

Nota:
Por padrão, Pesquisa com IA usa somente o cache de primeiro nível e o Now LLM ao encontrar Now Assist respostas do Genius Result de perguntas e respostas. Para habilitar o cache de segundo nível ou desabilitar o uso de Now LLM, os administradores podem mudar o modo operacional dos caches conforme descrito neste tópico.

Níveis de cache

O cache inclui dois níveis que funcionam de maneiras diferentes para melhorar o desempenho da pesquisa para Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius.

Cache de primeiro nível

O cache de primeiro nível compreende uma lista de pares de chave-valor armazenados na memória para acesso rápido. Cada entrada de cache tem uma chave que inclui uma consulta de pesquisa e o sys_id de um artigo de conhecimento retornado por essa consulta. O valor da entrada de cache inclui o resumo gerado pelo Now LLM para a consulta de pesquisa e o artigo de conhecimento especificados.

Ao verificar o cache de primeiro nível, Pesquisa com IA compara sua consulta de pesquisa e o sys_id do resultado da pesquisa do artigo de conhecimento com as chaves de entrada do cache. Se encontrar uma chave correspondente, ele retornará o resumo do artigo do valor de entrada de cache correspondente. Caso contrário, ele verificará o cache de segundo nível.

Nota:
O cache de primeiro nível só produz um resultado quando sua consulta de pesquisa é uma correspondência lexical exata para a consulta de pesquisa em cache. Por exemplo, se você pesquisar para evitar fraudes, não obterá um resultado para uma entrada em cache com a consulta de pesquisa Como evitar fraudes porque as duas consultas de pesquisa não contêm os mesmos termos.

Cache de segundo nível

O cache de segundo nível compreende uma tabela que está configurada como uma origem indexada Pesquisa com IA. Cada registro nesta tabela é uma entrada de cache e inclui uma consulta de pesquisa, o sys_id de um resultado de pesquisa de artigo de conhecimento associado, o resumo gerado para essa consulta e artigo de conhecimento e outros campos como fixado, sys_updated_on e run_as. Pesquisa com IA atualiza o índice desta tabela sempre que seus registros são criados, atualizados ou excluídos. Esta operação de atualização de índice pode levar até um minuto.

Ao verificar o cache de segundo nível, Pesquisa com IA consulta a tabela indexada, procurando uma entrada que corresponda à sua consulta de pesquisa e ao sys_id do resultado da pesquisa do artigo de conhecimento. Se encontrar uma entrada correspondente, ele retornará o resumo do artigo armazenado na tabela indexada. Caso contrário, ele enviará sua consulta de pesquisa e o resultado da pesquisa de artigo de conhecimento para o Now 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.

Nota:
Ao contrário do cache de primeiro nível, o cache de segundo nível compara os significados da consulta de pesquisa usando a pesquisa semântica. Portanto, você pode obter um resultado de cache mesmo que a consulta de pesquisa não seja uma correspondência lexical exata da consulta de pesquisa em cache. Por exemplo, se você pesquisar para `evitar fraudes`, poderá obter o resultado de uma entrada em cache com a consulta de pesquisa `como evitar fraudes` porque os significados das duas consultas de pesquisa são semelhantes. Para obter mais informações sobre pesquisa semântica, consulte Pesquisa semântica no Pesquisa com IA.

Benefícios do cache

O armazenamento em cache para Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius oferece os seguintes benefícios:

- Diminui o tempo médio de resposta para respostas comuns Now Assist de resultado de perguntas e respostas do Genius
- Reduz o consumo de direito de Now Assist reduzindo o número de resultados de consulta de pesquisa enviados para Now LLM para Now Assist extração de resposta de perguntas e respostas
- Aumenta a probabilidade de retornar uma Now Assist resposta de resultado de perguntas e respostas do Genius
- Melhora a consistência da pesquisa retornando a mesma resposta Now Assist de resultado de perguntas e respostas do Genius para pesquisas semelhantes

Segurança de conteúdo para consultas em cache

Como Pesquisa com IA aplica restrições de segurança de conteúdo à sua pesquisa antes de corresponder a artigos de conhecimento e verificar os caches, nenhum dos caches retorna acertos para artigos de conhecimento aos quais você não tem acesso. Para obter detalhes completos sobre o modelo de segurança de conteúdo de Pesquisa com IA], consulte Segurança de conteúdo em Pesquisa com IA.

Modos de cache

Os caches de resposta Now Assist do resultado de perguntas e respostas do Genius são compatíveis com os seguintes modos operacionais:

- *`off`*: use o cache de primeiro nível e Now LLM para encontrar respostas do Now Assistresultado das perguntas e respostas do Genius.

  Pesquisa com IA procura no cache de primeiro nível Now Assist respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se não encontrar uma resposta correspondente, enviará sua consulta e o sys_id do artigo de conhecimento para Now LLM para geração de resposta.

  Now Assist Respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius geradas por Now LLM preenchem o cache de primeiro nível.

- *`offline`*: use os caches de primeiro e segundo níveis para encontrar Now Assist respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius. Não envie consultas para Now 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.

Pesquisa com IA procura no cache de primeiro nível Now Assist respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se não encontrar uma resposta correspondente, usará a pesquisa semântica para procurar respostas que correspondam ao significado da sua consulta no cache de segundo nível. Se nenhuma resposta em cache corresponder à sua consulta e ao resultado do artigo de conhecimento, Pesquisa com IA não retornará nenhuma resposta para o Now Assist resultado das perguntas e respostas do Genius.

Now Assist Respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius encontradas no cache de segundo nível preenchem o cache de primeiro nível.

- *online*: use os caches de primeiro e segundo níveis e Now LLM para encontrar Now Assist respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius.

  Pesquisa com IA procura no cache de primeiro nível Now Assist respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se não encontrar uma resposta correspondente, usará a pesquisa semântica para procurar respostas que correspondam ao significado da sua consulta no cache de segundo nível. Se nenhuma resposta em cache corresponder à sua consulta e ao resultado do artigo de conhecimento, Pesquisa com IA enviará a consulta e o sys_id do artigo para Now LLM para geração de resposta.

  Now Assist Respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius geradas por Now LLM preenchem os caches de primeiro e segundo níveis.

O modo operacional padrão é *off*.

Os administradores podem mudar o modo operacional dos caches de resposta do Now Assist resultado de perguntas e respostas do Genius definindo o valor da propriedade do sistema [*sn_ais_assist.semantic_cache_mode* como *off*, *offline*ou *online*. Para obter detalhes sobre as configurações de propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

Trabalho programado para gestão de cache

O trabalho programado *Update Semantic Cache* é executado diariamente para executar as seguintes tarefas:

- Preencha o cache de segundo nível com resultados para as consultas enviadas com mais frequência encontradas na tabela de sinal de pesquisa do Evento de pesquisa [sys_search_event]. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Pesquisar tabelas de sinal.
- Limpe todas as entradas de cache de segundo nível desafixadas que não foram usadas nos últimos sete dias. Os administradores de pesquisa podem fixar resultados na tabela de cache de segundo nível para impedir que eles sejam limpos. Para obter mais detalhes sobre este procedimento, consulte Fixar respostas em cache para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius.

Fixar respostas em cache para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius

Melhore o desempenho dos Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius fixando respostas usadas com frequência no cache de segundo nível. Fixar uma resposta a isenta do mecanismo de limpeza do cache.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores de pesquisa podem fixar entradas no cache de segundo nível para Now Assist respostas do Genius Result de perguntas e respostas. O trabalho programado *Update Semantic Cache* ignora as entradas fixadas ao limpar o cache de segundo nível.

Fixar entradas usadas com frequência ajuda a melhorar o desempenho da pesquisa, permitindo que Pesquisa com IA retorne respostas de resultado de perguntas e respostas do Genius geradas anteriormente Now Assist sem enviar artigos de conhecimento para Now LLM para geração de resposta.

Para saber mais sobre o cache de resposta de segundo nível Now Assist do Genius Result de perguntas e respostas e seu uso, consulte Cache para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius.

Procedimento
1. Navegue até a exibição de lista da tabela Now Assist no Pesquisa com IA Cache Semântico [sn_ais_assist_semantic_cache].
   a. Selecione **"Tudo"**.
   b. No filtro de navegação, insira `sn_ais_assist_semantic_cache.list`.
   c. Pressione Enter.
   Cada registro nesta tabela representa uma entrada de cache de segundo nível. A tabela é preenchida com Now Assist respostas do Genius Result de perguntas e respostas geradas anteriormente pelo Now LLM.
2. Para cada registro de entrada de cache que você deseja fixar, execute estas etapas:
   a. Abra o registro de entrada de cache selecionando-o na exibição de lista.
   b. Defina o valor do campo **Fixado** do registro como **verdadeiro**.
   c. Selecione **Atualizar**.

Resultado
O trabalho programado *Update Semantic Cache* ignora suas entradas fixadas ao limpar o cache de segundo nível.

Now Assist Resultados do Genius de vários turnos de pedidos do catálogo

Now Assist Ordenação de catálogos de vários turnos Os resultados do Genius exibem respostas acionáveis para itens do catálogo que correspondem à sua consulta de pesquisa. Pesquisa com IA corresponde aos Itens do catálogo com base na semelhança com a intenção e o significado da pesquisa, em vez de procurar correspondências de termo exatas.

Um cartão de resposta de resultado do Genius Now Assist Ordenação de catálogos de vários turnos pode exibir até três itens do catálogo. Pesquisa com IA usa pesquisa semântica para encontrar Itens do catálogo que melhor correspondam ao significado e à intenção da sua consulta de pesquisa. Para obter mais detalhes sobre pesquisa semântica, consulte Pesquisa semântica no Pesquisa com IA.

Ativando Now Assist Resultados do Genius de pedidos de catálogo de várias voltas

Para habilitar a habilidade Now Assist Ordenação de catálogos de vários turnos em uma aplicação Pesquisa com IA, você pode vincular a configuração de resultado do Genius 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.

Ordenação de catálogos de vários turnos ao seu perfil de pesquisa para a aplicação de pesquisa. Para obter detalhes sobre este procedimento, consulte Vincular uma configuração de resultado do Genius a um perfil de pesquisa.

Interação com outros recursos de pesquisa

A tabela a seguir descreve as interações entre Now Assist perguntas e respostas Resultados do Genius e outros recursos de pesquisa.

Recurso	Interação com Now Assist Resultados do Genius de pedidos de catálogo de várias voltas
Regras de melhoria de resultado com ações de bloqueio	Ao calcular Now Assist Respostas de resultado do Genius de vários turnos de ordenação de catálogo para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA ignora todos os resultados de pesquisa bloqueados.
Palavras irrelevantes	Ao calcular Now Assist Respostas de resultado do Genius de vários turnos de ordenação de catálogo para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA ignora todas as palavras irrelevantes na consulta.
Sinônimos	Ao calcular Now Assist Respostas de resultado do Genius de vários turnos de ordenação de catálogo para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA expande todos os sinônimos na consulta.
Manipulação de erros de digitação	Ao calcular Now Assist Respostas de resultado do Genius de vários turnos de ordenação de catálogo para uma consulta de pesquisa, Pesquisa com IA corrige termos digitados incorretamente na consulta.

Pesquisa semântica no Pesquisa com IA

A pesquisa semântica encontra resultados com base na semelhança com o significado dos termos da pesquisa. Now Assist Os resultados do Genius de perguntas e respostas e Now Assist em Virtual Agent usam a pesquisa semântica para melhorar o cancelamento com a interpretação de idioma natural das consultas de pesquisa.

Por padrão, Pesquisa com IA executa a *pesquisa léxica*, o que significa que ele encontra resultados que contêm correspondências literais para os termos em sua consulta de pesquisa. A partir da versão Vancouver Patch 4, Pesquisa com IA inclui um modo de pesquisa alternativo chamado *pesquisa semântica* usada em Now Assist em Virtual Agent e Now Assist Q&A Genius Results.

A Pesquisa semântica analisa os significados e o contexto dos termos de pesquisa e usa essas informações para encontrar resultados com significados semelhantes. Ela melhora a recuperação das pesquisas com interpretações da linguagem natural que refletem com mais precisão a intenção da pesquisa.

Como exemplo, suponha que você indexe um registro de origem, incluindo o texto de como evitar phishing e pesquisar para evitar fraudes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modo de pesquisa léxica, Pesquisa com IA não retorna nenhum resultado para este registro porque os termos da consulta de pesquisa não são correspondências literais dos termos incluídos no conteúdo indexado.
- No modo de pesquisa semântica, no entanto, Pesquisa com IA pode retornar um resultado para o registro com base na seguinte análise de contexto:
  - O termo de pesquisa evitar é contextualmente semelhante em significado a impedir
  - O termo de pesquisa fraudes tem um significado que se sobrepõe ao significado de phishing

Pesquisa com IA ordena os resultados da pesquisa semântica com base na semelhança deles com a sua pesquisa. No exemplo, se você tivesse um segundo registro indexado incluindo o texto de como evitar fraudes, ele seria mais semelhante à pesquisa de como evitar fraudes e o resultado da pesquisa apareceria antes do resultado de como evitar phishing.

A pesquisa semântica oferece suporte somente a pesquisas em inglês.

Benefícios da pesquisa semântica

A pesquisa semântica oferece os seguintes benefícios:

- Ajuda a melhorar a precisão do Item do catálogo e da recuperação de tópicos, correspondendo os resultados com base no significado subjacente da sua pesquisa, em vez de corresponder a palavras-chave.
- Fornece uma experiência de pesquisa mais natural e consistente, retornando resultados semelhantes para consultas de pesquisa variadas com o mesmo significado subjacente.
- Reduz a necessidade de criar e manter dicionários de sinônimos para antecipar semelhanças nas pesquisas.

Detecção automática de semelhança semântica de termo

No modo de pesquisa padrão, você pode criar manualmente um dicionário de sinônimos para oferecer suporte a equivalências de termo específicas. Por exemplo, você pode definir um sinônimo para indicar que a aplicação e o programa devem ser tratados de forma equivalente ao pesquisar. Esta abordagem requer que você identifique todas as equivalências de termo com antecedência.

Por outro lado, para pesquisa semântica, Pesquisa com IA identifica semelhanças de termo automaticamente ao indexar conteúdo de origem e metadados. Ele não depende de um dicionário de sinônimos ou semelhanças configurados.

Saída da pesquisa semântica

A pesquisa semântica substitui a correspondência de termo normal Pesquisa com IA e os mecanismos de classificação de relevância. Os resultados são ordenados com base na semelhança calculada com os termos da consulta de pesquisa, com os resultados mais semelhantes aparecendo primeiro.

Disponibilidade de pesquisa semântica

A pesquisa semântica está disponível somente nos seguintes contextos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Now Assist em Virtual Agent usa pesquisa semântica para recuperação de Item do catálogo e recuperação de tópico de atendente. Para mais detalhes, consulte Now Assist in Virtual Agent .
- Now Assist Os resultados de perguntas e respostas do Genius usam pesquisa semântica ao procurar respostas em cache que correspondam à sua consulta no cache de segundo nível. Para mais detalhes, consulte Cache para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius.
- Now Assist Ordenação de catálogos de vários turnos Os resultados do Genius usam pesquisa semântica ao procurar itens do catálogo que correspondam à sua consulta de pesquisa. Para mais detalhes, consulte Now Assist Resultados do Genius de vários turnos de pedidos do catálogo.

A pesquisa semântica não inclui configurações configuráveis.

Now Assist na Pesquisa com IA referência

Informações de referência da aplicação Now Assist em Pesquisa com IA.

Componentes instalados com Now Assist no Pesquisa com IA

A aplicação Now Assist em Pesquisa com IA instala novos componentes do sistema, incluindo propriedades do sistema, configurações Entity View Action Mapping (EVAM) e modelos EVAM.

Propriedades instaladas com Now Assist no Pesquisa com IA

Propriedade	Descrição
sn_ais_assist.dpr_enabled	Opção para ativar a ingestão de vetor semântico e a pesquisa de vetor semântico para conteúdo da origem indexada de Conhecimento [kb_knowledge]. Pesquisa com IA usa a pesquisa de vetor semântico para conteúdo indexado de conhecimento ao calcular Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius. Os administradores de pesquisa podem desabilitar a ingestão de vetor semântico e pesquisar Conhecimento definindo o valor dessa propriedade do sistema como falso. **Nota:** Depois de definir o valor desta propriedade do sistema como verdadeiro, você precisa reindexar manualmente o conteúdo da origem indexada de Conhecimento [kb_knowledge] para obter os benefícios da ingestão de vetor semântico. Para obter detalhes sobre como reindexar uma origem indexada, consulte Executar um índice de tabela completo ou reindexar para uma única origem indexada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

	• Digite: verdadeiro | falso
	• Valor padrão: verdadeiro
	• Valores compatíveis:
	  ○ *true*: Pesquisa com IA usa ingestão de vetor semântico ao indexar conteúdo da origem indexada de Conhecimento [kb_knowledge]. Ao calcular Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius, Pesquisa com IA usa a pesquisa de vetor semântico para o conteúdo indexado de Conhecimento [kb_knowledge] se o valor da propriedade do sistema *sn_ais_assist.dpr_ingestion_completed* estiver definido como verdadeiro ou a pesquisa de palavra-chave padrão se estiver definido como falso.
	  ○ *false*: Pesquisa com IA não usa ingestão de vetor semântico para conteúdo da origem indexada de Conhecimento [kb_knowledge]. Ao calcular Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius, Pesquisa com IA usa a pesquisa de palavra-chave padrão para o conteúdo indexado de Conhecimento [kb_knowledge].
	• Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

sn_ais_assist.dpr_ingestion_completed	Opção que especifica se a ingestão do vetor semântico está concluída para o conteúdo da origem indexada de Conhecimento [kb_knowledge]. Ao calcular Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius para consultas de pesquisa, Pesquisa com IA usará somente a pesquisa de vetor semântico para o conteúdo indexado de Conhecimento [kb_knowledge] se o valor desta propriedade do sistema estiver definido como verdadeiro. Pesquisa com IA define o valor desta propriedade do sistema como verdadeiro depois que a ingestão do vetor semântico inicial é concluída para a origem indexada de conhecimento. Os administradores de pesquisa podem desabilitar a pesquisa de vetor semântico para conteúdo indexado de conhecimento em Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius definindo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

	o valor desta propriedade do sistema como falso.
	
	Nota: Se o valor da propriedade do sistema *sn_ais_assist.dpr_enabled* estiver definido como falso, Pesquisa com IA ignorará o valor dessa propriedade do sistema e sempre usará a pesquisa de palavra-chave padrão para conteúdo indexado de conhecimento ao calcular Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius.
	
	• Digite: verdadeiro | falso
	• Valor padrão: falso
	• Valores compatíveis:
	  ○ *true*: ao calcular Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius, Pesquisa com IA usa a pesquisa de vetor semântico para o conteúdo indexado de Conhecimento [kb_knowledge].
	  ○ *false*: ao calcular Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius, Pesquisa com IA usa a pesquisa de palavra-chave padrão para o conteúdo indexado de Conhecimento [kb_knowledge].
	• Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

sn_ais_assist.semantic_cache_mode	Modo operacional para os caches Now Assist de resultados de perguntas e respostas do Genius. Use este modo para controlar como Pesquisa com IA usa os caches e o Now LLM ao procurar respostas do Genius Result de perguntas e respostas de Now Assist. Para obter detalhes sobre como Pesquisa com IA armazena em cache Now Assist respostas de perguntas e respostas do Genius, consulte Cache para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: desativado • Valores compatíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	○ *off*: use o cache de primeiro nível e Now LLM para encontrar respostas do Now Assistresultado das perguntas e respostas do Genius. Pesquisa com IA procura no cache de primeiro nível Now Assist respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se não encontrar uma resposta correspondente, enviará sua consulta e o sys_id do artigo de conhecimento para Now LLM para geração de resposta. Now Assist Respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius geradas por Now LLM preenchem o cache de primeiro nível. ○ *offline*: use os caches de primeiro e segundo níveis para encontrar Now Assist respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius. Não envie consultas para Now LLM. Pesquisa com IA procura no cache de primeiro nível Now Assist respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se não encontrar uma resposta correspondente, usará a pesquisa semântica para procurar respostas que correspondam ao significado da sua consulta no cache de segundo nível. Se nenhuma resposta em cache corresponder à sua consulta e ao resultado do artigo de conhecimento, Pesquisa com IA não retornará nenhuma resposta para o Now Assist resultado das perguntas e respostas do Genius. Now Assist Respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius encontradas no cache de segundo nível preenchem o cache de primeiro nível. ○ *online*: use os caches de primeiro e segundo níveis e Now LLM para encontrar Now Assist respostas 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.

Propriedade	Descrição
	resultado de perguntas e respostas do Genius. Pesquisa com IA procura no cache de primeiro nível Now Assist respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius que correspondam exatamente à sua pesquisa e ao resultado do artigo de conhecimento. Se não encontrar uma resposta correspondente, usará a pesquisa semântica para procurar respostas que correspondam ao significado da sua consulta no cache de segundo nível. Se nenhuma resposta em cache corresponder à sua consulta e ao resultado do artigo de conhecimento, Pesquisa com IA enviará a consulta e o sys_id do artigo para Now LLM para geração de resposta. Now Assist Respostas do resultado de perguntas e respostas do Genius geradas por Now LLM preenchem os caches de primeiro e segundo níveis. • Local: não está presente na tabela Propriedade do sistema [sys_properties] por padrão. Para substituir o valor padrão, adicione esta propriedade seguindo as etapas em Adicionar uma propriedade do sistema.
sn_ais_assist.u_kb_encoded_query	Consulta codificada que define o conjunto de resultados da pesquisa de artigos de conhecimento qualificados para Now Assist geração de resposta de resultado de perguntas e respostas do Genius. Somente os resultados da pesquisa de artigos de conhecimento que atendem a esta consulta podem ser enviados para Now LLM para Now Assist geração de resposta de perguntas e respostas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: vazio (sem consulta) • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
sn_ais_assist.u_llm_api_timeout	Tempo máximo em segundos para aguardar Now Assist resultados de geração de resposta de perguntas e respostas do Now LLM. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 120 • Local: não está presente na tabela Propriedade do sistema [sys_properties]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	por padrão. Para substituir o valor padrão, adicione esta propriedade seguindo as etapas em Adicionar uma propriedade do sistema.
sn_ais_assist.u_question_regex	Padrão de expressão regular Java sem distinção entre maiúsculas e minúsculas que define pesquisas qualificadas para Now Assist geração de resposta de perguntas e respostas. Como exemplo, o padrão ^(what|where|when|por que|quem|quem|qual|como)\b restringe a qualificação a consultas de pesquisa que começam com uma das palavras-chave especificadas. Quando esta propriedade do sistema tem um valor definido, somente as pesquisas em aplicações compatíveis que correspondem ao padrão especificado são qualificadas para Now Assist geração de resposta de perguntas e respostas. Quando nenhum valor é definido, todas as pesquisas em aplicações compatíveis são qualificadas para Now Assist geração de resposta de perguntas e respostas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties] Para saber mais sobre a sintaxe do padrão de expressão regular Java, consulte o Javadoc da classe java.regex.util.Pattern .
sn_ais_assist.u_sanitize_html	Opção para remover marcadores HTML do texto do artigo de conhecimento antes de enviar para Now LLM para Now Assist geração de resposta de perguntas e respostas. [store-future: BEGIN review]Esta propriedade do sistema afeta somente Now Assist perguntas e respostas Resultados do Genius. Isso não muda o comportamento de Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos Resultados do Genius.[End] • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: 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.

Propriedade	Descrição
	• Local: não está presente na tabela Propriedade do sistema [sys_properties] por padrão. Para substituir o valor padrão, adicione esta propriedade seguindo as etapas em Adicionar uma propriedade do sistema.

Nota:
Para acessar a exibição de lista da tabela Propriedade do sistema [sys_properties], selecione **Tudo**, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação e pressione **Enter**.

Trabalhos programados instalados com Now Assist em Pesquisa com IA

Trabalho programado	Descrição
Atualizar cache semântico	• Preencha o cache de segundo nível Now Assist de resultados de perguntas e respostas do Genius com resultados das consultas enviadas com mais frequência encontradas na tabela de sinal de pesquisa do evento de pesquisa [sys_search_event]. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Pesquisar tabelas de sinal. • Limpar todas as entradas desafixadas no cache de segundo nível Now Assist dos resultados de perguntas e respostas do Genius que não foram usadas nos últimos sete dias. Os administradores de pesquisa podem fixar resultados na tabela de cache de segundo nível para impedir que eles sejam limpos. Para obter mais detalhes sobre este procedimento, consulte Fixar respostas em cache para Now Assist resultados de perguntas e respostas do Genius.

Configurações do Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) instaladas com Now Assist no Pesquisa com IA

Configuração	Descrição
Pesquisa com IA global - Now Assist resultado de perguntas e respostas do Genius	Contém as definições de configuração de exibição para a configuração Now Assist perguntas e respostas do resultado do Genius em Pesquisa com IA para Next Experience pesquisa global. • Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA • Local: **Todos** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**
Now Assist resultado de perguntas e respostas do Genius	Contém as definições de configuração de exibição para a configuração de resultado do Genius Now Assist perguntas e respostas em uma aplicação 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.

Configuração	Descrição
	• Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA • Local: **Todos** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**
Now Assist Resultado do Genius de perguntas e respostas de vários turnos	Contém as definições de configuração de exibição para a configuração do resultado do Genius [Now Assist Perguntas e respostas de vários turnos em Virtual Agent. • Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA • Local: **Todos** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**
Taxonomia - Now Assist Resultado de perguntas e respostas do Genius	Contém as definições de configuração de exibição para a configuração do resultado do Genius [Now Assist perguntas e respostas em Taxonomia de conteúdo. • Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA • Local: **Todos** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**
Virtual Agent - Now Assist resultado de perguntas e respostas do Genius	Contém as definições de configuração de exibição para a configuração do resultado do Genius [Now Assist perguntas e respostas em Virtual Agent. • Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA • Local: **Todos** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**

Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) modelos instalados com Now Assist em Pesquisa com IA

Modelo	Descrição
Pesquisa com IA global - Now Assist Modelo de resultado de perguntas e respostas do Genius	Contém o componente, o valor estático, as configurações de mapeamento de campo e de mapeamento de ação para a Now Assist perguntas e respostas configuração de 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.

Modelo	Descrição
	do Genius em Pesquisa com IA para Next Experience pesquisa global. • Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA • Local: **Todos** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos**
Now Assist perguntas e respostas do Geniusde pesquisa	Contém o componente, o valor estático, as configurações de mapeamento de campo e de mapeamento de ação para a Now Assist perguntas e respostas configuração do resultado do Genius em Portal de serviços. • Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA • Local: **Todos** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos**
Virtual Agent - Now Assist Modelo de resultado de perguntas e respostas do Genius	Contém o componente, o valor estático, as configurações de mapeamento de campo e de mapeamento de ação para a Now Assist perguntas e respostas configuração do resultado do Genius em Virtual Agent. • Escopo da aplicação: Now Assist em Pesquisa com IA • Local: **Todos** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (*EVAM*)** > **Exibir Definições** > **Exibir Modelos**

Lista de todos os componentes instalados com Now Assist no Pesquisa com IA

Para exibir a lista completa de componentes instalados com Now Assist em Pesquisa com IA, siga as etapas em Localizar componentes instalados com uma aplicação. O nome do pacote da aplicação é `Now Assist` **in** `Pesquisa com IA`.

[store-future: BEGIN review]

Pesquisa com IAAjuste de

A aplicação Pesquisa com IA Ajuste ServiceNow® Store permite que os administradores de pesquisa e usuários comerciais selecionados simplifiquem a avaliação e o ajuste da relevância de Pesquisa com IA.

[End]

Instalar Pesquisa com IA ajuste

Instale a aplicação Pesquisa com IA Ajuste do 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.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Pesquisa com IA Ajuste (sn_aisearch_global) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Selecione **Instalar**.

Usando Pesquisa com IA Ajuste

Os administradores de pesquisa podem usar Pesquisa com IA Ajuste para criar Pesquisa com IA avaliações. Para cada avaliação, os administradores de pesquisa podem atribuir especialistas no assunto de negócios como revisores de resultados de pesquisa e exibir análises de pesquisa com base nas classificações de resultados.

Atribuir a função de revisor de ajuste Pesquisa com IA aos usuários comerciais

Conceda a função sn_ais_data.tuning_reviewer aos usuários comerciais para que eles possam classificar e revisar os resultados da pesquisa nas avaliações de ajuste.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para classificar e revisar os resultados da pesquisa em avaliações Pesquisa com IA Ajuste, os usuários precisam da função ais_admin ou da função sn_ais_data.tuning_reviewer.

A função ais_admin é restrita a Pesquisa com IA administradores. Conceda a função sn_ais_data.tuning_reviewer aos usuários comerciais que você deseja especificar como revisores em Pesquisa com IA Ajuste avaliações.

Procedimento

- Atribuir uma função a um usuário
- Atribuir uma função a um grupo

Criar uma avaliação de ajuste Pesquisa com IA

Crie uma avaliação para medir a relevância do resultado de duas aplicações de pesquisa para um conjunto especificado de consultas de pesquisa. Compare o desempenho da pesquisa de texto Pesquisa com IA e do Zing ou compare o desempenho de duas aplicações Pesquisa com IA diferentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma avaliação Pesquisa com IA Ajuste permite comparar a relevância do resultado da pesquisa para duas aplicações de pesquisa. Você pode criar uma avaliação para qualquer um dos seguintes casos de uso:

- Comparar a relevância do resultado da pesquisa para aplicações Zing e Pesquisa com IA que têm as mesmas fontes de pesquisa
- Comparar a relevância do resultado da pesquisa para duas aplicações da Pesquisa com IA que compartilham as mesmas fontes de pesquisa

A avaliação inclui as seguintes configurações:

1. As duas aplicações de pesquisa a serem comparadas: uma aplicação de linha de base e uma aplicação de comparação
2. O conjunto de termos de pesquisa e o idioma de pesquisa a ser usado ao avaliar a relevância do resultado da pesquisa para as duas aplicações selecionadas
3. Os usuários de pesquisa atribuídos a classificar e revisar os resultados da pesquisa para as consultas selecionadas nas duas aplicações selecionadas
4. Um prazo para a conclusão das fases de classificação e revisão

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ajuste do AI Search** > **Página inicial do Administrador**.
2. No cartão **Iniciar novo objetivo de ajuste**, selecione **Exibir configuração**.
   O assistente Pesquisa com IA Ajuste é exibido.
3. No **do assistente 1. Configure a tela de nova avaliação**, siga estas etapas.

   a. Na seção **Detalhes da avaliação**, insira um nome e uma descrição para sua avaliação.

   b. Insira uma data limite do revisor ou selecione uma usando a ferramenta do seletor de calendário ( ).

   c. Em **Quais aplicações de pesquisa você deseja comparar?** seção, selecione o mecanismo de pesquisa apropriado para sua aplicação de pesquisa de linha de base.

   d. Selecione a aplicação de linha de base Zing ou Pesquisa com IA para sua comparação de relevância.

   e. Selecione a aplicação Pesquisa com IA que você deseja comparar com a aplicação de pesquisa de linha de base selecionada.

   Nota:
   Você só pode selecionar uma aplicação Pesquisa com IA que usa as mesmas fontes de pesquisa que sua aplicação de pesquisa de linha de base. Se a lista de seleção estiver vazia, nenhuma avaliação será possível para a aplicação do sistema de base selecionada.

   f. **Opcional:** Para revisar as definições de configuração de uma aplicação de pesquisa selecionada, selecione o link **Exibir detalhes da aplicação de pesquisa**.

   g. Avance para a próxima tela selecionando **Continuar para 2. Escolha os termos 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.

4. No **do assistente 2. Escolha os termos de pesquisa**, especifique a origem dos termos de pesquisa que você deseja que os usuários classifiquem e revisem nas duas aplicações de pesquisa selecionadas.
   - Para recuperar termos de pesquisa em um idioma específico da tabela Evento de pesquisa [sys_search_event], escolha **Selecionar de logs** e escolha o idioma desejado.

     Nota:
     O sistema filtra os termos de pesquisa que incluem apenas números de registro ou que têm 3 caracteres ou menos.

   - Se você tiver a função de administrador e quiser recuperar os termos de pesquisa de outra tabela, escolha **Configuração avançada**, especifique a tabela e a coluna que contêm os termos de pesquisa e, opcionalmente, selecione **Filtrar termos de pesquisa com construtor de condição** para definir as condições de filtro que os termos devem satisfazer .

   a. No campo **Número máximo de termos de pesquisa**, insira um limite inteiro.

   b. No campo **Máximo de resultados de pesquisa sugeridos por aplicação**, insira um limite inteiro.

   c. Avance para a próxima tela selecionando **Continuar para 3. Refinar termos de pesquisa**.

5. No **do assistente 3. Na tela Refinar termos de pesquisa**, siga estas etapas.

   a. Selecione **Carregar termos de pesquisa**.

   b. Revise os termos de pesquisa carregados.

   c. **Opcional:** Use o campo de pesquisa e o ícone) para refinar o conjunto de termos de pesquisa exibidos ou selecione o ícone Limpar entrada (ícone) para exibir a lista completa dos termos de pesquisa carregados.

   d. **Opcional:** Para remover termos de pesquisa indesejados, selecione-os e selecione **Excluir** e confirme selecionando **Excluir tudo**.

   e. **Opcional:** Para adicionar novos termos de pesquisa, selecione **Adicionar novos termos de pesquisa**e, em seguida, insira os novos termos, selecionando **Adicionar** após cada e, por fim, selecione o ícone Fechar caixa de diálogo (Ícone de diálogo).

   f. Avance para a próxima tela selecionando **Continuar para 4. Atribuir revisores**.

6. No **do assistente 4. Tela Atribuir revisores**, siga estas etapas.

   a. No campo **Revisores**, selecione um ou mais usuários de pesquisa para classificar e revisar os resultados da pesquisa para a avaliação.

      Nota:
      Você só pode selecionar usuários com as funções sn_ais_data.tuning_reviewer ou ais_admin como revisores.

   b. Avance para a próxima tela selecionando **Continuar para revisão e Senviar**.

7. Na tela **Revisar e S** do assistente, execute estas etapas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Confirme se as configurações de avaliação estão corretas.

> **Nota:**
> Se uma configuração estiver incorreta, selecione o link para a tela do assistente apropriada, corrija a configuração e retorne à tela **Revisar e Senviar**.

b. Selecione **Salvar**e **Entendi**.

O que Fazer Depois

Notifique os revisores selecionados de que eles podem começar a classificar e revisar os resultados da pesquisa para a avaliação. Para obter mais detalhes sobre este procedimento, consulte Classifique e revise os resultados da pesquisa em uma avaliação de ajuste Pesquisa com IA.

> **Nota:**
> Não modifique a configuração de nenhuma das aplicações de pesquisa da sua avaliação até que a revisão seja concluída. Mudanças no meio da revisão nas configurações da aplicação de pesquisa podem causar comportamentos inesperados na IU de revisão.

Classifique e revise os resultados da pesquisa em uma avaliação de ajuste Pesquisa com IA

Selecione, revise e classifique os resultados dos termos de pesquisa incluídos em uma avaliação Pesquisa com IA Ajuste.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ais_data.tuning_reviewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os revisores classificam a relevância dos resultados da pesquisa para Pesquisa com IA Ajuste avaliações. A relevância do resultado da pesquisa é classificada separadamente para cada termo de pesquisa definido na avaliação. As classificações acumuladas do resultado da pesquisa determinam a qualidade geral da relevância da pesquisa para as aplicações de pesquisa que estão sendo avaliadas.

Cada revisor seleciona termos de pesquisa para revisar na lista de termos definidos na avaliação. Depois que um revisor seleciona um termo de pesquisa, esse termo de pesquisa se torna indisponível para seleção por outros revisores para a mesma avaliação.

Ao revisar os resultados de um termo de pesquisa, a tela de revisão exibe até 10 resultados do Genius desduplicados e resultados de pesquisa de uma ou ambas as aplicações de pesquisa que estão sendo avaliadas. Os resultados aparecem em uma ordem arbitrária e não são classificados por pontuação de relevância. Os revisores especificam uma classificação numérica de 2, 1 ou 0 para cada resultado exibido, indicando sua relevância para o termo de pesquisa selecionado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ajuste do AI Search** > **Página inicial do revisor**.
2. No cartão da avaliação Pesquisa com IA Ajuste na qual você deseja trabalhar, selecione **Introdução** ou **Retomar revisão**.
3. Na caixa de diálogo **Selecionar termos de pesquisa**, selecione os termos de pesquisa para classificar e revisar executando estas etapas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Opcional: Use o campo de pesquisa e o ícone) para refinar o conjunto de termos de pesquisa exibidos ou selecione o ícone Limpar entrada (ícone) para exibir a lista completa de termos de pesquisa.

b. Selecione todos os termos de pesquisa que você deseja classificar e revisar.

c. Selecione **Iniciar revisão**.

4. Na tela **Revisar resultados da pesquisa**, classifique e revise os termos da pesquisa seguindo estas etapas.

a. Selecione um termo de pesquisa para classificar e revisar na lista Termos de pesquisa.

Nota:
A lista Termos de pesquisa mostra os termos de pesquisa em ordem alfabética e realça o termo de pesquisa selecionado. Uma contagem **Revisada** mostra o número de resultados de pesquisa classificados para o termo de pesquisa selecionado e o número total de resultados de pesquisa retornados.

b. Para cada resultado de pesquisa exibido, selecione um valor de classificação:

Classificação	Descrição
2 - Exato	O resultado é uma correspondência exata para a pesquisa. Ele deve aparecer com alta relevância nos resultados para o termo de pesquisa.
1 - Útil	O resultado não é diretamente relevante para a pesquisa, mas pode ser útil para alguns usuários de pesquisa. Ele deve aparecer com baixa relevância nos resultados para o termo de pesquisa.
0 - Irrelevante	O resultado não é relevante para a pesquisa. Ele não deve aparecer nos resultados do termo de pesquisa.

c. Opcional: Se os resultados da pesquisa para o termo de pesquisa selecionado estiverem ausentes, adicione-os selecionando **Adicionar resultados**, selecionando esses resultados e selecionando **Adicionar**.

Nota:
Se você classificar todos os resultados de um termo de pesquisa como irrelevantes, será exibida uma mensagem solicitando que você adicione os resultados da pesquisa ausentes.

d. Opcional: Para retornar à tela de seleção do termo de pesquisa, selecione **Voltar para a lista** na lista de termos de pesquisa.

Nota:
Se não houver mais termos de pesquisa disponíveis para seleção, selecionar **Voltar para a lista** retornará à sua lista de avaliações.

e. Quando a revisão estiver concluída, selecione **Entendi**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar métricas e análises para Pesquisa com IA avaliações de ajuste

As métricas e análises de pesquisa fornecem uma visão geral da qualidade da relevância da pesquisa para as aplicações de pesquisa avaliadas. As métricas e análises de uma avaliação são derivadas das classificações do resultado da pesquisa atribuídas pelos revisores da avaliação.

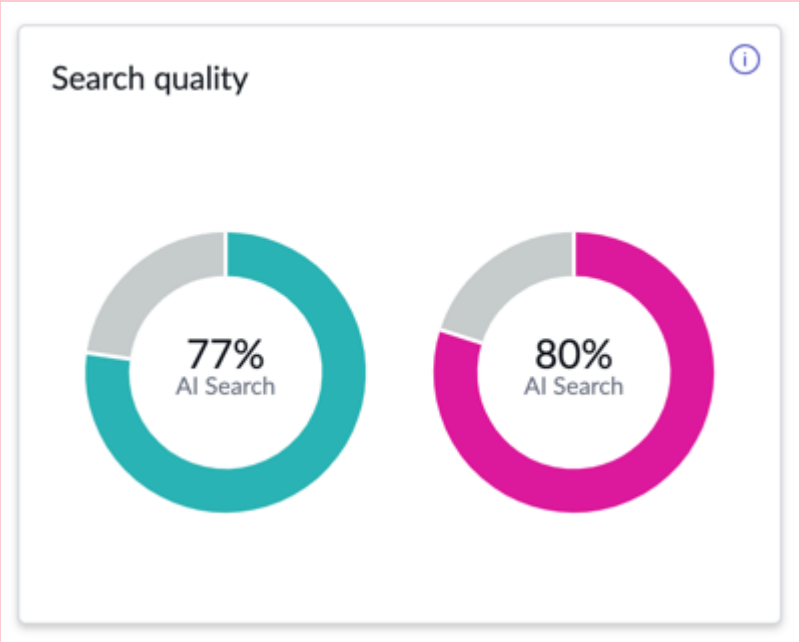
Os administradores de pesquisa podem acessar o gráfico de qualidade de pesquisa de uma avaliação e o medidor de andamento geral navegando até **Todos** > **Ajuste do AI Search** > **Página inicial do Administrador**. Para exibir a página de análise completa da avaliação com todas as métricas, selecione **Exibir análise completa**.

Nota:
Pesquisa com IA Ajuste preenche somente o gráfico de qualidade da pesquisa e as métricas da página de análise para avaliações com 20 ou mais termos de pesquisa revisados. O medidor de andamento geral é sempre preenchido.

Gráfico de qualidade de pesquisa

Esta métrica aparece na página inicial do administrador Pesquisa com IA Ajuste e na página de análise completa. O link **Comparação de pontuação por termos de pesquisa** aparece somente no cartão na página de análise completa.

Pesquisar cartão de qualidade



O cartão Qualidade de pesquisa mostra a qualidade geral da relevância da pesquisa para as aplicações de pesquisa de linha de base e comparador especificadas em uma avaliação. A pontuação de qualidade de pesquisa de uma aplicação indica o quão bem os cinco principais resultados de pesquisa para termos de pesquisa revisados se alinham com as classificações de resultado de pesquisa dos revisores de avaliação para esses termos. Pontuações de qualidade mais altas indicam resultados de pesquisa mais relevantes e melhor relevância geral da pesquisa.

- Em San Diego e versões anteriores, as pontuações de qualidade de pesquisa são exibidas como números entre 0 e 100 inclusive.
- A partir da versão Tokyo, as pontuações de qualidade de pesquisa são exibidas como porcentagens.

Tradução automática

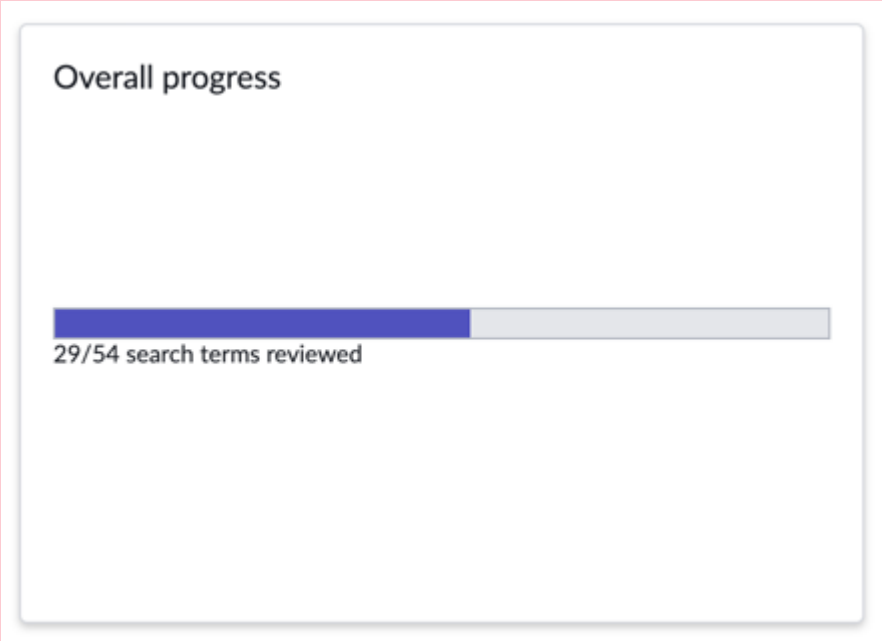
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir comparações de pontuação para termos de pesquisa individuais da avaliação, selecione **Comparação de pontuação por termos de pesquisa**. Este link aparece somente no cartão de qualidade de pesquisa na página de análise completa. Selecione **Voltar** para retornar à página de análise completa.

Gráfico de andamento geral

Esta métrica aparece na página inicial do administrador Pesquisa com IA Ajuste e na página de análise completa.

Cartão de andamento geral



O gráfico Andamento geral mostra a contagem de termos de pesquisa revisados e o número total de termos de pesquisa disponíveis para revisão em uma avaliação.

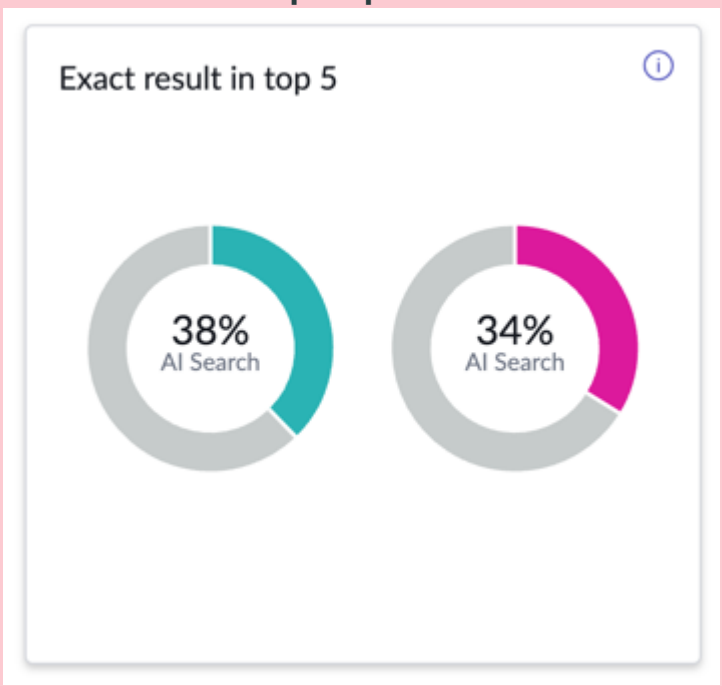
Resultado exato nos 5 principais gráficos

Essa métrica aparece somente na página de análise completa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 exato nos 5 principais cartões

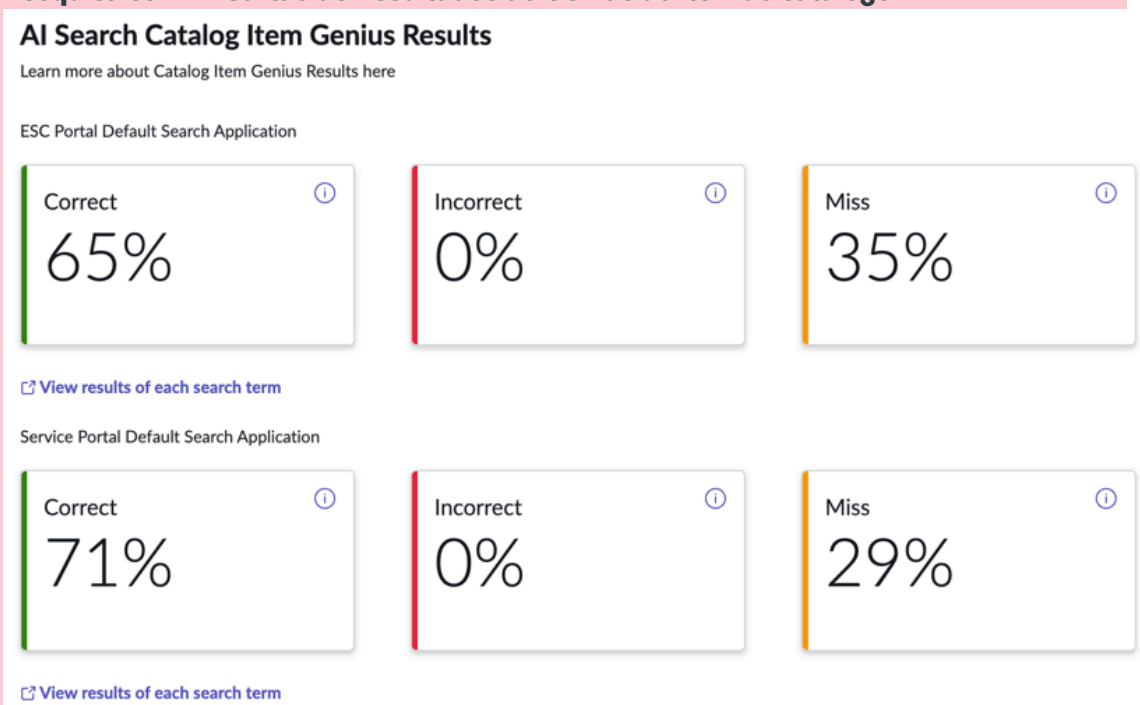


O cartão Resultado exato nos 5 principais mostra a porcentagem de termos de pesquisa revisados para os quais um revisor classificou pelo menos um dos cinco principais resultados de pesquisa como uma correspondência exata. Pontuações mais altas indicam resultados mais relevantes que aparecem primeiro para as pesquisas avaliadas.

Pesquisa com IA Resultados do Genius do Item do catálogo

Essa métrica aparece somente na página de análise completa.

Pesquisa com IA Cartão de Resultados do Genius do Item do catálogo



O cartão Pesquisa com IA Resultados do Genius do Item do catálogo mostra as porcentagens corretas, incorretas e de erro dos Resultados do Genius do item do catálogo nas duas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aplicações de pesquisa avaliadas. Esses percentuais de categoria são definidos da seguinte forma.

Categoria	Descrição
Correto	A soma dos seguintes percentuais: • A porcentagem de termos de pesquisa revisados que retornaram um resultado do Genius do item do catálogo classificado como uma correspondência exata ou útil. • A porcentagem de termos de pesquisa revisados que não retornaram nenhum resultado do Genius de Item do catálogo e que não tiveram resultados de pesquisa de Item do catálogo classificados como correspondências exatas ou úteis.
Incorreto	A porcentagem de termos de pesquisa revisados que retornaram um Resultado do Genius do Item do catálogo classificado como irrelevante.
Perder	A porcentagem de termos de pesquisa revisados que não retornaram nenhum resultado do Genius de Item do catálogo e que não tiveram resultados de pesquisa de Item do catálogo classificados como correspondências exatas ou úteis.

Para exibir os detalhes dos Resultados do Genius do item do catálogo de uma aplicação de pesquisa para termos de pesquisa individuais, selecione **Exibir resultados de cada termo de pesquisa** para a aplicação desejada. Selecione **Voltar** para retornar à página de análise completa.

Pesquisa com IA Referência de ajuste

Informações de referência da aplicação Pesquisa com IA Ajuste.

Componentes instalados com Pesquisa com IA Tuning

A aplicação Pesquisa com IA Ajuste instala novos componentes do sistema, incluindo uma função de usuário e várias tabelas.

Funções instaladas com Pesquisa com IA Tuning

Função	Descrição	Contém as funções
Pesquisa com IA Ajuste revisor [sn_ais_data.tuning_reviewer]	Classifica e revisa os termos de pesquisa nas avaliações de ajuste.	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.

Tabelas instaladas com Pesquisa com IA Tuning

Tabela	Descrição
Atribuição de rotulagem de dados da Pesquisa com IA [ais_labeling_assignment]	Lista de mapeamentos entre revisores e termos de pesquisa de avaliações de ajuste.
Rótulo de rotulagem de dados da Pesquisa com IA [ais_labeling_label]	Lista de classificações de resultados de pesquisa para termos de pesquisa especificados nas avaliações de ajuste.
Projeto de rotulagem de dados da Pesquisa com IA [ais_labeling_project]	Lista de avaliações de ajuste.
Termo de rotulagem de dados da Pesquisa com IA [ais_labeling_term]	Lista de mapeamentos entre avaliações de ajuste e termos de pesquisa.

[store-future: BEGIN review]

Resultados do Genius para Pesquisa com IA

Esta aplicação ServiceNow Store fornece modelos NLU e configurações de resultado do Genius que oferecem suporte a Francês, alemão, japonês e espanhol consultas de pesquisa em Pesquisa com IA.

Funções necessárias

As funções a seguir estão associadas a esta aplicação:

- Now Platform administrador (admin): instale e ative esta aplicação.
- Pesquisa com IA administrador (ais_admin): revise o status de publicação dos modelos da aplicação NLU. Vincule as configurações do Genius Result da aplicação aos perfis de pesquisa. Configurações de clone do Genius Result para modificação. Modifique as definições da aplicação de pesquisa Entity View Action Mapping (EVAM) para funcionar com as novas configurações de resultados do Genius.
- Entity View Action Mapping (EVAM) administrador (evam_admin): modifica as definições da aplicação de pesquisa EVAM para funcionar com as novas configurações de resultado do Genius.

[End]

Instalar resultados do Genius para Pesquisa com IA

Você pode instalar a aplicação Resultados do Genius para Pesquisa com IA (sn_genius_results) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Resultados do Genius para Pesquisa com IA inclui NLU modelos e configurações de resultado do Genius para Pesquisa com IA consultas em Francês, alemão, japonês e espanhol.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 esses itens instalados, consulte Modelos de NLU de resultado do Genius para francês, alemão, japonês e espanhol e Configurações padrão de resultado do Genius para francês, alemão, japonês e espanhol.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Resultados do Genius para Pesquisa com IA (sn_genius_results) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

A aplicação Resultados do Genius para Pesquisa com IA inclui a configuração EVAM para cartões de resposta do Genius Result do item do catálogo em Portal de serviços. Para obter detalhes sobre como configurar cartões de resposta de Pessoas e Item do catálogo em outras aplicações de pesquisa, siga as etapas em EVAM Configurações dos resultados do Genius em francês, alemão, japonês e espanhol em aplicações de pesquisa.

EVAM Configurações dos resultados do Genius em francês, alemão, japonês e espanhol em aplicações de pesquisa

Para usar Francês, alemão, japonês e espanhol Resultados do Genius de pessoas e item do catálogo em suas aplicações de pesquisa, você deve definir as configurações de Entity View Action Mapping (EVAM) para essas aplicações.

Pesquisar aplicação	EVAM etapas de configuração
Central de serviços ao funcionário	As configurações padrão Central de serviços ao funcionário EVAM são compatíveis somente com configurações de Pessoas e Resultado do Genius do Item do catálogo em inglês. Para obter instruções sobre como atualizar as configurações de Central de serviços ao funcionário EVAM para acomodar as novas Francês, alemão, japonês e espanhol] configurações de Pessoas e Item do catálogo Genius Result, consulte XREF.
Now Mobile	As configurações padrão Now Mobile EVAM são compatíveis somente com configurações de Pessoas e Resultado do Genius do Item do catálogo em inglês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisar aplicação	EVAM etapas de configuração
Portal de serviços	A aplicação Resultados do Genius para Pesquisa com IA inclui configurações Portal de serviços EVAM para as novas configurações Francês, alemão, japonês e espanhol do Item do catálogo Genius Result. Você não precisa definir as configurações de EVAM para usar essas configurações de resultado do Genius em Portal de serviços. **Nota:** Portal de serviços não usa People Genius Results.
Virtual Agent	As configurações padrão Virtual Agent EVAM são compatíveis somente com configurações de Pessoas e Resultado do Genius do Item do catálogo em inglês. Para obter instruções sobre como atualizar as configurações de Virtual Agent EVAM para acomodar as novas Francês, alemão, japonês e espanhol] configurações de pessoas e item do catálogo do Genius Result, consulte Configurar resultados do Genius que não estão em inglês para Virtual Agent.

Definir configurações de EVAM para resultados do Genius em francês, alemão, japonês e espanhol no seu portal personalizado

Defina as configurações de Entity View Action Mapping (EVAM) para habilitar Francês, alemão, japonês e espanhol Resultados do Genius de pessoas e item do catálogo no seu portal personalizado.

Antes de Iniciar

Essas etapas pressupõem que você já tenha criado um EVAM definição para o seu portal personalizado e que esta definição inclui um pacote de configuração de exibição com configurações de exibição para as configurações padrão de Item do catálogo - EN e Pessoas - EN do Genius Result.

Para obter detalhes sobre como criar um portal personalizado em Portal de serviços, consulte Criar um portal .

Função necessária: evam_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode clonar e modificar os arquivos de configuração de exibição EVAM do seu portal personalizado para oferecer suporte ao item do catálogo e aos resultados do People Genius em francês, alemão, japonês ou espanhol. Para criar uma nova configuração de exibição para uma dessas configurações de resultado do Genius, duplique o registro de configuração de exibição Item do catálogo ou Pessoas no idioma inglês usando o método **Inserir e Permanecer** e modifique-o com as configurações do idioma escolhido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o método **Inserir e permanecer**, consulte Inserir um registro .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Entity View Action Mapping* **(***EVAM***)** > *EVAM* **Definições** > **Configurações de exibição**.
2. Abra o registro de configuração de exibição Item do catálogo ou Pessoas EVAM do seu portal personalizado.
3. Anote as ações atribuídas a esta configuração de exibição na lista relacionada EVAM Exibir atribuição de ação de configuração M2M.
4. Para criar um novo registro duplicado, selecione o ícone de ações) e selecione **Inserir e permanecer**.
5. No campo **Nome**, insira um nome que descreva a configuração do resultado do Genius para este novo registro.
   Por exemplo, se você estiver criando um registro de configuração de exibição para a configuração Item do catálogo - FR Genius Result, poderá inserir Item do catálogo - FR Genius Results.
6. Altere o argumento do filtro Tipo de **condição** para especificar a configuração de resultado do Genius a ser usada.
   Por exemplo, se você estiver configurando os Resultados do Genius em japonês:
   - Para um registro de Item do catálogo, especifique: **[Tipo] [é] [Item do catálogo - JA]**
   - Para um registro de pessoas, especifique: **[Type] [is] [People - JA]**
7. No campo **Campos da tabela**, selecione os itens do campo.
   a. Na seção **Selecionado**, remova os campos existentes.
   b. Na seção **Disponível**, selecione Colunas (+), selecione **+**e escolha a configuração de resultado do Genius apropriada, como Item do catálogo - ES.
   c. Na seção **Disponível**, mova os campos apropriados do registro para **Selecionado**.
   Por exemplo, para configurações de Item do catálogo, selecione: tabela, categoria, nome, sys_id, imagem, preço e short_description.
   d. Na seção **Disponível**, mova o campo Tipo para **Selecionado**.
8. Para salvar o registro de configuração de exibição, selecione o ícone de ações) e selecione **Salvar**.
9. Na lista relacionada EVAM Exibir atribuição de ação de configuração M2M, selecione **Vincular existente** e vincule cada uma das ações que você anotou anteriormente ao registro de configuração de exibição.
   Por exemplo, no formulário Atribuições de ação, você pode selecionar request_item como a ação declarativa para uma configuração de exibição de Item do catálogo ou viewProfile e viewOrgChart como as ações declarativas para uma configuração de exibição de Pessoas.

Modelos de NLU de resultado do Genius para francês, alemão, japonês e espanhol

A aplicação Resultados do Genius para Pesquisa com IA inclui modelos NLU que permitem configurações de resultado do Genius para Francês, alemão, japonês e espanhol consultas de pesquisa.

Para exibir esses modelos NLU, navegue até **Todos** > **NLU Workbench** > **Modelos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

NLU modelos incluídos na aplicação Genius Results for Pesquisa com IA

NLU modelo	Descrição
Padrão Pesquisa com IA Modelo de resultados do Genius - DE	Fornece intenções de consulta para consultas de pesquisa em alemão.
Padrão Pesquisa com IA Modelo de resultados do Genius - ES	Fornece intenções de consulta para consultas de pesquisa em espanhol.
Padrão Pesquisa com IA Modelo de resultados do Genius - FR	Fornece intenções de consulta para consultas de pesquisa em francês.
Padrão Pesquisa com IA Modelo de resultados do Genius - JA	Fornece intenções de consulta para consultas de pesquisa em japonês.

Treinando e publicando os modelos NLU para configurações padrão de resultado do Genius

As configurações padrão de resultado do Genius com gatilhos *NLU* usam intenções do modelo NLU para o idioma. Esses modelos são treinados e publicados automaticamente depois que você instala a aplicação Resultados do Genius para Pesquisa com IA .

Dependendo da quantidade de dados em sua instância, o sistema pode levar algum tempo para treinar e publicar esses modelos. Você pode verificar o status atual de um modelo navegando até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Pesquisar intenções**. Quando o modelo é publicado, ele está pronto para uso.

Configurações padrão de resultado do Genius para francês, alemão, japonês e espanhol

A aplicação Resultados do Genius para Pesquisa com IA inclui configurações pré-configuradas de resultado do Genius para consultas de pesquisa de pessoas e item do catálogo em Francês, alemão, japonês e espanhol.

Para acessar essas configurações de resultado do Genius, navegue até **Todos** > *Pesquisa com IA* > **Configurações de consulta de pesquisa** > **Resultados do Genius**.

Você pode vincular essas configurações padrão de resultado do Genius aos seus próprios perfis de pesquisa. Você não pode modificar as configurações padrão de resultado do Genius, mas pode cloná-las e definir as configurações clonadas.

Item do catálogo - DE

A configuração Item do catálogo - Resultado do DE Genius exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Item do catálogo [sc_cat_item] para consultas de pesquisa em alemão. Cada cartão de resposta mostra um único registro 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.

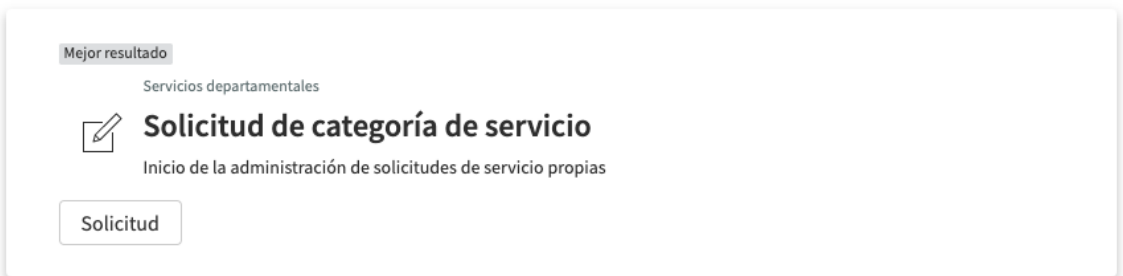
Item do catálogo de amostra - Cartão de resposta de DE

Selecione o link de ação **Solicitar** do cartão de resposta para criar uma nova solicitação para o IC especificado.

Item do catálogo - ES

A configuração Item do catálogo - Resultado do ES Genius exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Item do catálogo [sc_cat_item] para consultas de pesquisa em espanhol. Cada cartão de resposta mostra um único registro de IC.

Item do catálogo de amostra - cartão de resposta de ES

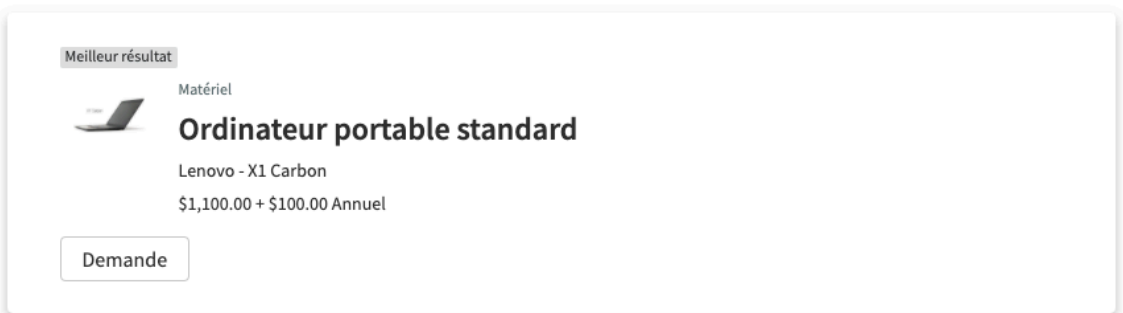


Selecione o link da ação **Solicitação** do cartão de resposta para criar uma nova solicitação para o IC especificado.

Item do catálogo - FR

A configuração Item do catálogo - Resultado do Genius FR exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Item do catálogo [sc_cat_item] para consultas de pesquisa em francês. Cada cartão de resposta mostra um único registro de IC.

Item do catálogo de amostra - Cartão de resposta FR



Selecione o link de ação **Demande** do cartão de resposta para criar uma nova solicitação para o IC especificado.

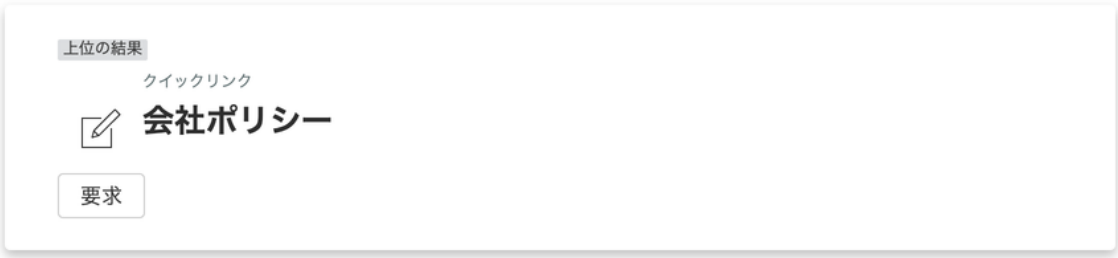
Tradução automática

© 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.

Item do catálogo - JA

A configuração Item do catálogo - Resultado do JA Genius exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Item do catálogo [sc_cat_item] para consultas de pesquisa em japonês. Cada cartão de resposta mostra um único registro de IC.

Item do catálogo de amostra - cartão de resposta do JA

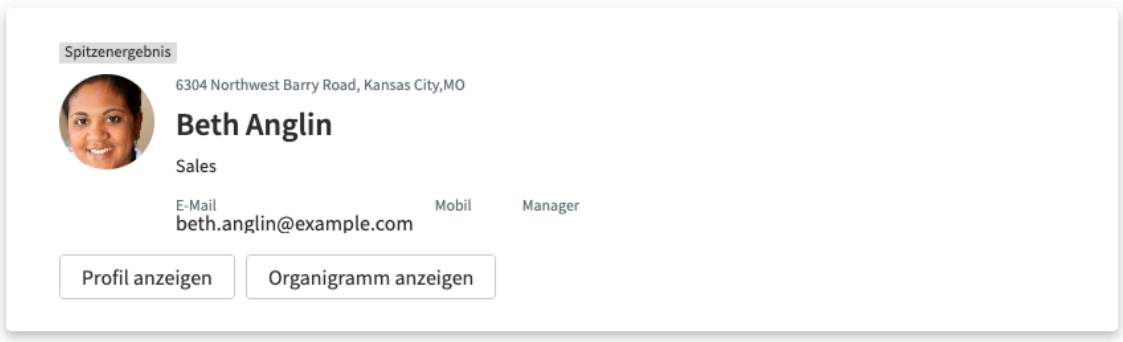


Selecione o link de ação do **cartão** de resposta para criar uma nova solicitação para o IC especificado.

Pessoas - DE

A configuração People - DE Genius Result exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Usuário [sys_user] para consultas de pesquisa em alemão. Cada cartão de resposta mostra um único registro de usuário.

Exemplo de cartão de resposta de Pessoas - DE



Selecione o link da ação **Perfil anzeigen** do cartão de resposta para ver o perfil do usuário ou selecione o link da ação **Organograma anzeigen** para exibir o organograma do usuário.

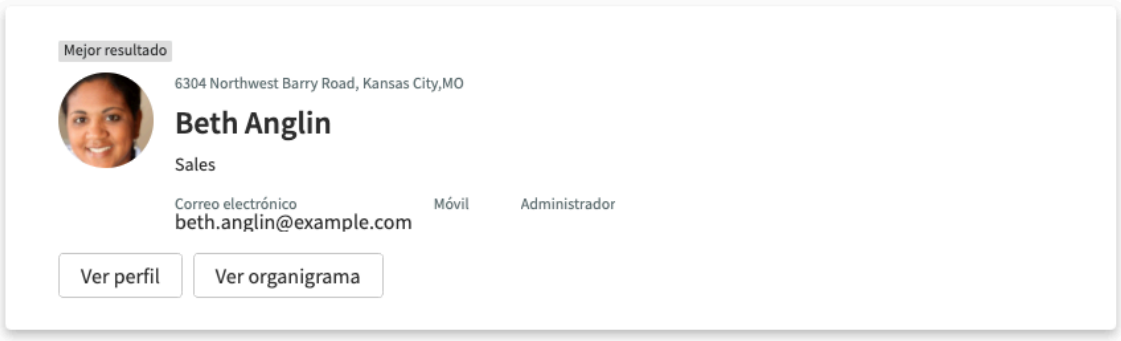
Pessoas - ES

A configuração People - ES Genius Result exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Usuário [sys_user] para consultas de pesquisa em espanhol. Cada cartão de resposta mostra um único registro 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.

Exemplo de cartão de resposta de Pessoas - ES

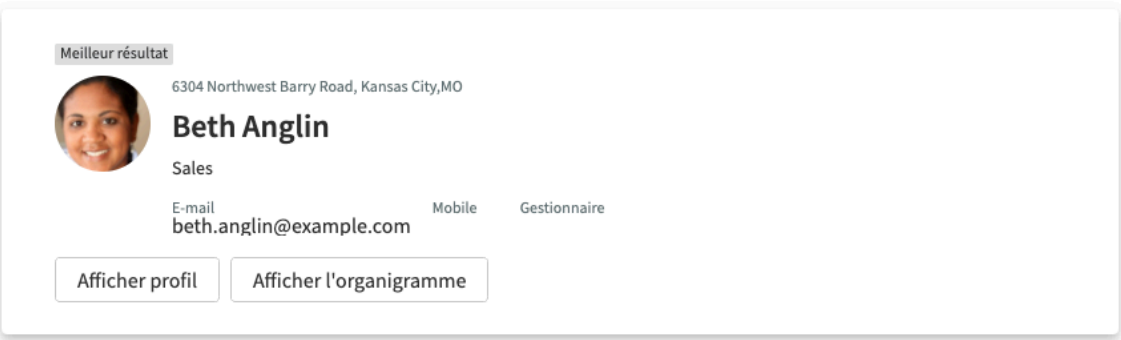


Selecione o link de ação **Ver perfil** do cartão de resposta para ver o perfil do usuário ou selecione o link de ação **Ver organigrama** para exibir o organograma do usuário.

Pessoas - FR

A configuração Pessoas - FR Genius Result exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Usuário [sys_user] para consultas de pesquisa em francês. Cada cartão de resposta mostra um único registro de usuário.

Exemplo de cartão de resposta de Pessoas - FR



Selecione o link de ação de **perfil** do cartão de resposta para ver o perfil do usuário ou selecione o link de ação de perfil do **organograma** para exibir o organograma do usuário.

Pessoas - JA

A configuração Pessoas - Resultado do JA Genius exibe os principais resultados de pesquisa da tabela Usuário [sys_user] para consultas de pesquisa em japonês. Cada cartão de resposta mostra um único registro de usuário.

Exemplo de cartão de resposta de Pessoas - JA

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecione o link de ação“”“”“”“” do cartão de resposta para ver o perfil do usuário ou selecione o **link** de ação“”“”“” para exibir o **organograma** do usuário.

[store-future: BEGIN review]

Console do administrador do Pesquisa com IA

A aplicação Console do administrador [Pesquisa com IA fornece aos administradores Pesquisa com IA uma ferramenta de gestão sem código. Use o Console do administrador Pesquisa com IA para configurar, testar e habilitar soluções Pesquisa com IA em diferentes tipos de aplicações de pesquisa.

Funções necessárias

As funções a seguir estão associadas a esta aplicação:

- Now Platform administrador (admin):
  - Instale e ative o Pesquisa com IA Admin Console.
  - Instale aplicações adicionais para adicionar recursos Pesquisa com IA.
- Pesquisa com IA administrador (ais_admin):
  - Gerencie e defina as configurações de Pesquisa com IA para aplicações de pesquisa.
  - Revisar Pesquisa com IA atividade.
  - Exibir Pesquisa com IA documentação.
  - Acesse Pesquisa com IA fórum em ServiceNow Community.
  - Veja as respostas a perguntas comuns sobre Pesquisa com IA.

[End]

Instalar o console do administrador Pesquisa com IA

A aplicação Pesquisa com IA Admin Console (com.sn_ai_search_admin) está disponível por convite do ServiceNow® Store. Você pode instalar a aplicação se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
As seguintes aplicações ServiceNow® Store devem ser instaladas em sua instância:

- Estrutura de experiência do administrador (sn_ace) versão 1.4.1 ou posterior
- Avançado Pesquisa com IA Ferramentas de gestão

Nota:
A aplicação Estrutura de experiência do administrador está disponível somente por convite.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Instalar o Console do administrador Pesquisa com IA disponibiliza a aplicação para usuários com as funções ais_admin ou de administrador. Para obter informações sobre as tarefas que os usuários podem executar na aplicação, consulte Usando o Console do administrador do Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Em um navegador da Web, navegue até a página do Console do administrador Pesquisa com IA no ServiceNow® Store seguindo o link no seu convite.
2. Selecione **Exibir solicitações**.
3. No formulário ServiceNow Solicitação de instalação da aplicação, insira o nome da sua instância e o motivo da solicitação e selecione **Solicitar**.

Resultado
Sua solicitação de instalação foi enviada. Você receberá um e-mail quando esta solicitação for aprovada ou recusada. Se for aprovado, a aplicação será instalada na sua instância.

O que Fazer Depois
Acesse a aplicação Console de administrador Pesquisa com IA navegando até **Todos** > *Pesquisa com IA* **Administrador** > *Pesquisa com IA* **Página inicial do administrador**.

Usando o Console do administrador do Pesquisa com IA

Os administradores de pesquisa podem usar o Console de administrador Pesquisa com IA para configurar e gerenciar Pesquisa com IA em aplicações de pesquisa, rastrear Pesquisa com IA atividade, adicionar recursos a Pesquisa com IAe acessar recursos Pesquisa com IA.

Para acessar o Pesquisa com IA Console do administrador, navegue até **Todos** > *Pesquisa com IA* **Administrador** > *Pesquisa com IA* **Página inicial do administrador**.

Configurar e gerenciar Pesquisa com IA em aplicações de pesquisa

Gerencie e defina as configurações de Pesquisa com IA para aplicações de pesquisa compatíveis com o mecanismo Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Procedimento

Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* **Administrador** > *Pesquisa com IA* **Página inicial do administrador**.

Rastrear atividade Pesquisa com IA

Exiba as principais análises para uso de Pesquisa com IA ou siga um link para o painel Pesquisa com IA completo.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O **painel de atividade Rastrear** *Pesquisa com IA* exibe relatórios resumindo suas Pesquisa com IA configurações e tendências.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* **Administrador** > *Pesquisa com IA* **Página inicial do administrador**.
2. No painel de **atividade Rastrear** *Pesquisa com IA* da página **inicial**, revise os relatórios do painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. **Opcional:** Para exibir o painel Pesquisa com IA completo, selecione o link **Ir para o painel completo**. Para obter detalhes sobre os relatórios deste painel, consulte Painel do Pesquisa com IA.

Pesquisa com IA relatórios de atividades

Os relatórios resumem suas Pesquisa com IA configurações e tendências.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Aplicações que precisam de configuração	Pontuação ( )	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config e sys_sg_global_search (todos acessados por meio da inclusão de script AISGetAppStatus)	Mostra o número de aplicações de pesquisa que precisam de configuração antes que Pesquisa com IA possa ser habilitado.
Aplicações prontas para ligar	Pontuação ( )	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config e sys_sg_global_search (todos acessados por meio da inclusão de script AISGetAppStatus)	Mostra o número de aplicações de pesquisa que têm Pesquisa com IA configurações e estão prontas para ter Pesquisa com IA habilitado.
Aplicações com Pesquisa com IA em	Pontuação ( )	ais_publish_history, sp_portal, sys_cs_context_profile_search, sys_properties, sys_search_context_config e sys_sg_global_search (todos acessados por meio da inclusão de script AISGetAppStatus)	Mostra o número de aplicações de pesquisa que têm Pesquisa com IA habilitado.
Documentos indexados por mês	Barra ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_total_documents_by_month	Mostra o número de registros pesquisáveis indexados recentemente por Pesquisa com IA, agrupados por mês.
Documentos por origens indexadas	Rosca ( )	sn_ais_admin_tools_ai_search_dashboard_total_indexed_documents	Mostra o número de registros pesquisáveis indexados por Pesquisa com IA, agrupados por origem indexada.
Consultas por perfil de pesquisa	Rosca ( )	sys_search_event	Mostra o número de consultas de pesquisa, agrupadas por perfil de pesquisa usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar recursos a Pesquisa com IA

Expanda a funcionalidade Pesquisa com IA instalando o spoke Pesquisa com IA IntegrationHub e as aplicações Pesquisa com IA Data Labeling e Pesquisa com IA para Next Experience.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* **Administrador** > *Pesquisa com IA* **Página inicial do administrador**.

Acessar Pesquisa com IA recursos

Revise o vídeo introdutório Pesquisa com IA, siga os links para a documentação [Pesquisa com IA e o fórum ServiceNow Community ou veja as respostas para perguntas frequentes sobre Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: ais_admin

Procedimento

Navegar até **Todos** > *Pesquisa com IA* **Administrador** > *Pesquisa com IA* **Página inicial do administrador**.

Pesquisa com IA Referência do console do administrador

Informações de referência da aplicação Pesquisa com IA do console do administrador.

Componentes instalados com o Console do administrador Pesquisa com IA

A aplicação Console de administrador Pesquisa com IA instala novos componentes do sistema.

Lista de todos os componentes instalados com o Console do administrador Pesquisa com IA

Para exibir a lista completa de componentes do sistema instalados com o console do administrador Pesquisa com IA, siga as etapas descritas em Localizar componentes instalados com uma aplicação. O nome do pacote da aplicação é *Pesquisa com IA* **Console**de administrador.

Pesquisa contextual

A pesquisa contextual é uma tecnologia de pesquisa que se concentra no contexto da consulta, bem como na intenção do usuário, a fim de obter o conjunto de resultados mais relevante. A pesquisa contextual exibe resultados relacionados em um formulário ou produtor de registro com base no texto inserido em um campo.

Exemplos de casos de uso para Incidente:

- Um agente, trabalhando em um registro de incidente, pode usar a pesquisa contextual para localizar e anexar artigos de conhecimento, solicitar um item do catálogo em nome do solicitante ou pesquisar um artigo e vinculá-lo a um incidente ou problema relacionado.
- Um usuário, criando um incidente por meio do Portal de serviços, pode ver os itens do catálogo relacionados que o usuário pode solicitar. O usuário também pode exibir artigos de conhecimento relacionados para ajudá-lo a resolver o problema por conta própria sem envolver os operadores da central 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.

A pesquisa contextual ajuda com o desvio de incidente para as seguintes áreas:

- Produtores de registro de incidentes: desvio de incidentes ajudando os usuários finais a resolver problemas antes que eles gerem um incidente.
- Formulários de incidente: ajudando a equipe de service desk a resolver incidentes rapidamente, fornecendo conhecimento relevante.
- Notificações de incidentes por e-mail: ajudar os usuários finais a resolver seus incidentes sem exigir intervenção manual da equipe de service desk.

Plug-in Contextual Search

O plug-in de pesquisa contextual está ativado no sistema de base.

Plug-in Contextual Search

O plug-in Contextual Search (com.snc.contextual_search) é ativado por padrão no sistema de base. Este plug-in ativa plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se os plug-ins relacionados não estiverem ativados, a Pesquisa contextual ativará os plug-ins.

Plug-ins para Contextual Search

Plug-in	Descrição
Modelo de solicitação/resposta de serviço JSON [com.snc.application.json_service]	Componentes principais e ajudantes para um modelo de solicitação/resposta JSON. Inclui transportes JSON e XML para suporte a NG e GlideAjax. Uma extensão da estrutura do processador.
Contextual Search — Interno [com.snc.contextual_search.internal]	Um componente de plug-in interno para a Pesquisa contextual.
Esquema GraphQL para pesquisa contextual [com.snc.contextual_search.graphql]	Fornece o esquema GraphQL para serviços de pesquisa contextual.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Lista de plug-ins (Washington DC)

Componentes instalados com a Pesquisa contextual

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Contextual Search (com.snc.contextual_search), incluindo tabelas e funções do usuário.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Recurso de pesquisa Disponíveis [cxs_search_resource]	Lista de recursos de pesquisa disponíveis usados na configuração de pesquisas.
Configuração de E-mail [cxs_table_email_config]	Lista de notificações por e-mail configuradas para ter resultados de pesquisa contextual anexados.
Configuração do Produtor de registro [cxs_rp_config]	Lista de produtores de registro configurados para ter pesquisa contextual.
Documento relevante [cxs_relevant_doc]	Agrupa as ações registradas individuais do detalhe relevante do documento por sessão de pesquisa. **Nota:** Um novo grupo de sessão de pesquisa é criado sempre que você cria ou abre um registro ou recarrega a página. Para obter mais informações sobre a tabela, consulte Informações de feedback sobre a pesquisa contextual.
Detalhe relevante do documento [cxs_rel_doc_detail]	Lista de ações individuais registradas. Por exemplo, **Visualizar**, **Isso ajudou**, **Anexar**ou **Solicitar**. Para obter mais informações sobre a tabela, consulte Informações de feedback sobre a pesquisa contextual.
Contexto de pesquisa [cxs_context_config]	Contextos de pesquisa para pesquisa contextual.
Campo de Busca [cxs_table_field_config]	Todos os campos de formulário que têm a pesquisa contextual configurada.
Recurso de Busca [cxs_search_res_config]	Pesquise configurações de recurso para o pesquisador relacionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Configuração do contexto do recurso de pesquisa [cxs_res_context_config]	Condições para este contexto de pesquisa que restringem os resultados retornados a um usuário.
Propriedade do Contexto do Recurso de Busca [cxs_res_context_config_prop]	Valores de propriedade para configuração do contexto do recurso de pesquisa.
Propriedade do Recurso de Busca [cxs_search_res_config_prop]	Valores de propriedade para configuração do pesquisador de recursos de pesquisa.
Configuração do Pesquisador [cxs_searcher_config]	Detalhes das configurações de pesquisa disponíveis.
Configuração de tabela [cxs_table_config]	Lista as tabelas configuradas para configurações de tabela.
Configuração do assistente [cxs_wizard_config]	Lista as tabelas configuradas para configurações do assistente.
Configuração de base da IU [cxs_ui_config_base]	Elementos comuns para o produtor de registro, tabela e configurações do assistente.

Conceitos da pesquisa contextual

Os conceitos de pesquisa contextual ajudam a entender diferentes componentes de pesquisa contextual que são usados na documentação, na configuração e na interface do usuário. A compreensão dos conceitos facilita a compreensão da interconexão entre os componentes.

A pesquisa contextual usa termos e conceitos que podem diferir das normas do setor devido à natureza exclusiva da plataforma ServiceNow. A pesquisa contextual inclui os seguintes conceitos e componentes:

Recurso de pesquisa

Recurso que pode ser pesquisado, como Catálogo ou Artigos de conhecimento. Como os recursos têm script e contêm JavaScript, eles podem combinar resultados de mais de uma tabela.

Nota:

- ServiceNow fornece recursos de pesquisa com script predefinidos. Você não pode criar, atualizar ou excluir recursos de pesquisa.
- Um recurso de pesquisa usa o mecanismo de pesquisa Zing para pesquisar uma tabela.

Pesquisador

Um único recurso de pesquisa ou um grupo de recursos de pesquisa que podem ser pesquisados. Por exemplo, o pesquisador de conhecimento e catálogo contém artigos de conhecimento, perguntas e itens do catálogo como recursos 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.

Nota:
ServiceNow fornece buscadores predefinidos. Você não pode criar, atualizar ou excluir pesquisadores.

Recursos adicionais

Um recurso adicional é uma única origem de tabela com condições de consulta que você pode pesquisar. Recursos adicionais não são programados conforme você pesquisa em uma única tabela. Por exemplo, Incidentes resolvidos (nos últimos seis meses).

Nota:

- ServiceNow fornece recursos adicionais predefinidos. Você não pode criar ou excluir recursos adicionais, mas pode atualizar recursos adicionais para melhor atender aos requisitos da sua organização. Por exemplo, você pode atualizar a condição e a descrição de Incidentes resolvidos (últimos 6 meses) para alterá-la para Incidentes resolvidos (últimos 3 meses).
- Um recurso adicional executa a pesquisa com base no tipo de origem:
  - Tabela: o mecanismo de pesquisa Zing a ser usado para pesquisar uma tabela.
  - Semelhança do Predictive Intelligence : a pesquisa é baseada na semelhança e não no mecanismo de pesquisa Zing.

Campos de exibição do resultado da pesquisa

Define os campos cujos valores são exibidos com o resultado da pesquisa de um recurso adicional. Os campos podem incluir **Atribuído a**, **Aberto por**e **Estado**. Os campos de exibição do resultado da pesquisa aparecem na parte inferior de um registro de resultado de pesquisa.

Nota:
ServiceNow fornece campos de exibição de resultado de pesquisa predefinidos. Você não pode criar ou excluir recursos adicionais, mas pode atualizar os campos de exibição do resultado da pesquisa para melhor atender aos requisitos da sua organização. Por exemplo, altere qual campo usar como título ou descrição ou quais campos serão mostrados na parte inferior de um registro de resultado de pesquisa.

Contexto de pesquisa

Reúne um pesquisador e recursos adicionais (se houver) que podem ser pesquisados.

Nota:
ServiceNow fornece contextos de pesquisa predefinidos. Você também pode criar contextos de pesquisa.

Texto do pesquisador

Definido em um contexto de pesquisa, um texto de pesquisador especifica um nome de grupo amigável para o pesquisador. Quando um pesquisador contém mais de um recurso de pesquisa, um nome de grupo é usado para representar esse grupo de recursos de pesquisa. Por exemplo, o contexto de pesquisa de desvio de incidente usa um pesquisador que pesquisa artigos de conhecimento, perguntas e itens do catálogo. O nome amigável do grupo de pesquisa que representa todos eles é Conhecimento e Catálogo.

Pesquisar ao sair do campo

Definido no contexto de pesquisa, **Pesquisar na guia** especifica quando uma pesquisa contextual deve iniciar a pesquisa. Os diferentes cenários quando a pesquisa é realizada 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.

- Se você marcar a caixa de seleção **Pesquisar na guia**, a pesquisa será executada somente quando você atualizar e sair do campo de pesquisa (recomendado).
- Se você desmarcar a caixa de seleção **Pesquisar na guia**, a pesquisa será executada quando você pausar a digitação.

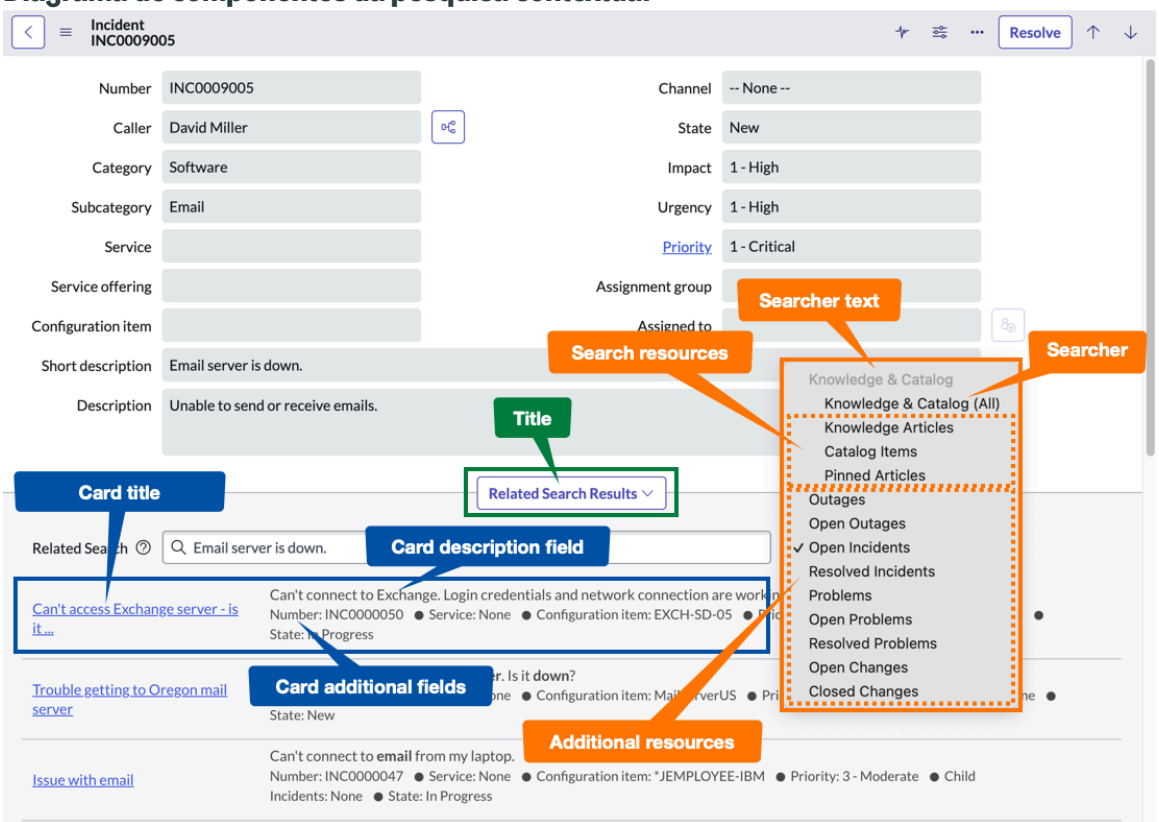
Ações de pesquisa

Especifica as ações para cada um desses resultados. Por exemplo, para itens do catálogo, a ação de pesquisa é **Solicitar** e para artigos de conhecimento é **Anexar**. Todas as origens têm a ação **Isso ajudou**.

Diagrama de componentes da pesquisa contextual

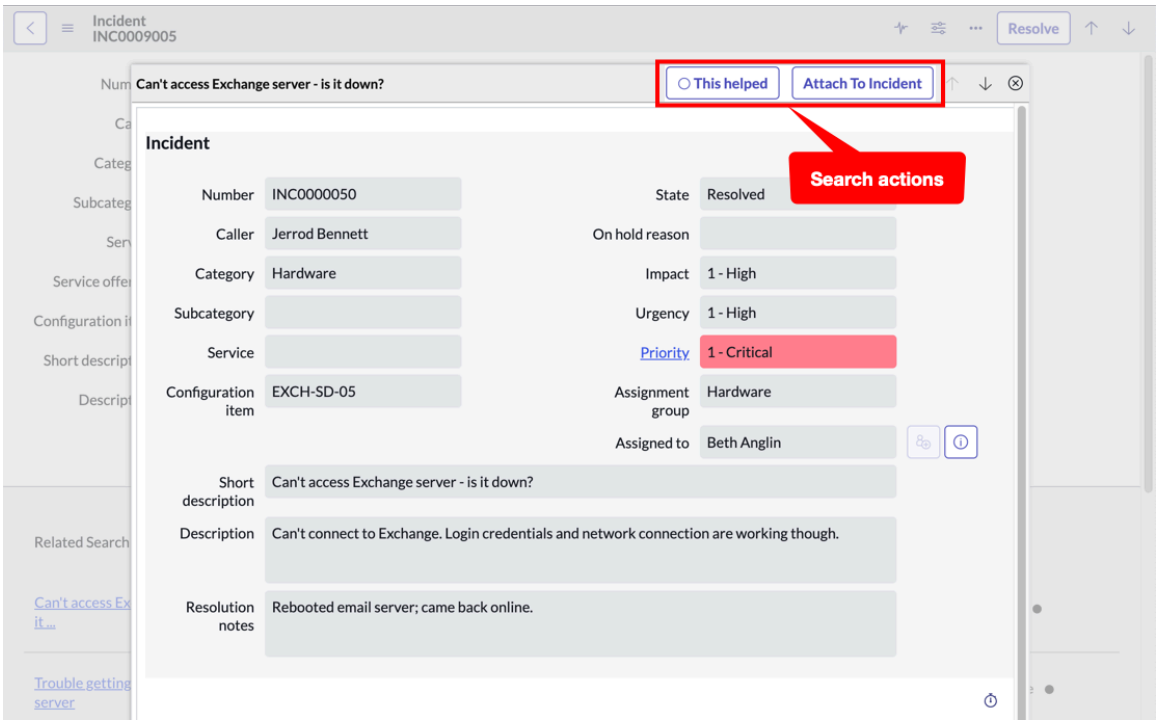
O diagrama de componentes de pesquisa contextual ajuda a entender como os conceitos de pesquisa contextual funcionam juntos para executar uma pesquisa e a partir de qual módulo você pode configurar os componentes.

Diagrama de componentes da pesquisa contextual



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Componentes	Navegação
Table configuration	Você pode configurar o título da pesquisa e o formulário usando o **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela** módulo. Para obter mais informações, consulte Configurar tabela para uma pesquisa contextual.
Search Contexts	Você pode configurar o texto do pesquisador e o pesquisador usando o **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa** módulo. Para obter mais informações, consulte Definir um contexto de pesquisa.
Search Result Display Configurations	Você pode configurar o título do cartão, o campo de descrição do cartão e os campos adicionais do cartão usando o **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Configurações de Exibição de Resultado de Pesquisa** módulo. Para obter mais informações, consulte Editar registro do campo de exibição do recurso 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.

Componentes	Navegação
	Você pode configurar as ações de pesquisa usando o **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela** > **Configurações da Ação da Pesquisa** módulo. Para obter mais informações, consulte Modificar ou desabilitar as ações de pesquisa disponíveis para pesquisa contextual.

Como configurar a pesquisa contextual

Você pode configurar diferentes componentes da pesquisa contextual.

Propriedades da pesquisa contextual

As propriedades da pesquisa contextual são usadas para controlar os campos nos quais você pode pesquisar e o número de resultados exibidos por página.

As propriedades da pesquisa contextual estão disponíveis em **Pesquisa contextual** > **Propriedades**.

Propriedades para pesquisa contextual

Rótulo de propriedade	Descrição
Valor padrão para o número máximo de resultados de pesquisa retornados para configurações de produtor de registro e tabela [com.snc.contextual_search.result.default.limit]	Valor padrão para o número máximo de resultados de pesquisa retornados ao criar uma nova tabela ou configuração de produtor de registro. Por padrão, o valor é 10.
Número de caracteres que um campo configurado precisa antes de acionar uma pesquisa [com.snc.contextual_search.min_length]	Número de caracteres que a pesquisa contextual requer antes de acionar uma pesquisa com base no texto digitado no campo de pesquisa. Por padrão, o valor é definido como 3 caracteres. Esta propriedade também se aplica à pesquisa da Assistência do agente.
Número de milissegundos que um campo configurado aguardará antes de acionar uma pesquisa [com.snc.contextual_search.wait_time]	Número de milissegundos que a pesquisa contextual espera antes de acionar uma pesquisa com base no texto digitado no campo de pesquisa. Por padrão, o valor é definido como 1.000 milissegundos (um segundo).
Os registros retornados acima desse limite serão logs de aviso [com.snc.contextual_search.result.threshold]	Aciona uma mensagem de aviso no log do sistema sempre que mais resultados do que esse número são retornados em uma pesquisa. Esse registro em log ajuda se você estiver enfrentando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para pesquisa contextual

Rótulo de propriedade	Descrição
	problemas de desempenho devido a pesquisas grandes. Por padrão, o valor é definido como 10.000 resultados.
Quando uma configuração de formulário for criada, um campo de pesquisa com um nome correspondente a essa propriedade será criado automaticamente [com.snc.contextual_search.widget.form.default_field]	O campo padrão usado para pesquisa ao criar uma nova configuração de tabela. Por padrão, o valor é definido como short_description.
Recolher o widget de resultados de pesquisa ao criar um novo registro em um formulário [com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_new_records]	Quando o valor é definido como verdadeiro e você cria um novo registro, o widget de resultados da pesquisa é recolhido para economizar espaço. Por padrão, o valor é definido como falso.
Recolher o widget de resultados de pesquisa ao abrir um registro existente em um formulário [com.snc.contextual_search.widget.form.open_collapsed_existing_records]	Quando o valor é definido como verdadeiro e você abre um registro existente, o widget de resultados da pesquisa é recolhido para economizar espaço. Por padrão, o valor é definido como verdadeiro. **Nota:** A propriedade se aplica somente a registros existentes e não a novos registros.
Expandir automaticamente o widget de resultados da pesquisa quando o campo de pesquisa for atualizado em um formulário [com.snc.contextual_search.widget.form.expand_on_search_field_update]	Quando o valor é definido como verdadeiro e você atualiza o campo de pesquisa em um formulário, o widget de resultados da pesquisa se expande automaticamente e executa a pesquisa. Por padrão, o valor é definido como verdadeiro.
Mostrar metadados nos resultados da pesquisa contextual de formulário [com.snc.contextual_search.widget.form.show_meta_data]	Quando o valor é definido como verdadeiro, cada resultado da pesquisa inclui metadados adicionais abaixo de cada registro de resultado. Por padrão, a propriedade está definida como verdadeira. • Para artigos de conhecimento, você configura os campos de metadados a serem exibidos modificando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para pesquisa contextual

Rótulo de propriedade	Descrição
	as propriedades de pesquisa de conhecimento. Como exemplo, você pode exibir o autor do artigo, o número do artigo e o nome da base de conhecimento. Para obter detalhes sobre as propriedades de pesquisa de conhecimento, consulte Propriedades do Knowledge Management . • Configure os campos de exibição do resultado da pesquisa para outros recursos editando as configurações de exibição do resultado da pesquisa. Para obter detalhes sobre as definições de configuração de exibição do resultado da pesquisa, consulte Editar registro do campo de exibição do recurso de pesquisa.

Definir um contexto de pesquisa

Defina onde os agentes podem pesquisar um recurso específico. Você pode especificar que os recursos de pesquisa sejam recursos predefinidos ou adicionais fora do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Contexto de pesquisa

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do contexto de pesquisa.
Descrição resumida	Breve resumo do 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.

Campo	Descrição
Pesquisador	Ícone de pesquisa ( ) para selecionar um pesquisador para este contexto. O pesquisador determina a fonte de informações a ser pesquisada. ◦ Somente catálogo: fornece resultados de pesquisa de itens do catálogo de serviços. ◦ Conhecimento e catálogo: fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento e itens do catálogo de serviços. ◦ Somente conhecimento: fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento. ◦ Conhecimento, discussões e fixados: fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento, artigos de conhecimento fixados e ServiceNow Community. ◦ Conhecimento, conhecimento fixado e catálogo: fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento, artigos de conhecimento fixados e itens do catálogo de serviços. ◦ Conhecimento e conhecimento fixado: pesquisa artigos de conhecimento e artigos de conhecimento fixados. ◦ Conhecimento, Fixado, Catálogo: fornece resultados de pesquisa de Conhecimento, Conhecimento Fixado e Itens do catálogo. ◦ Conhecimento e fixados: fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento e artigos de conhecimento fixados. ◦ Somente conhecimento fixado: fornece resultados de pesquisa de artigos de conhecimento fixados. **Nota:** O campo **Pesquisador** é opcional. Você pode decidir se deseja mostrar ou ocultar as origens de um agente.
Pesquisa padrão do pesquisador	Lista usada para selecionar um recurso específico do campo **Pesquisador** para pesquisar como padrão.
Texto do pesquisador	Rótulo exclusivo para o grupo de pesquisa usado quando há mais de um recurso no pesquisador.
Ativo	Opção para ativar o formulário de contexto de pesquisa.
Habilitar pesquisas com curingas	Opção para habilitar caracteres curinga, como * e %, para pesquisas.
Pesquisar ao sair do campo	Opção para determinar quando executar a pesquisa. Se você selecionar esta opção, a pesquisa será executada somente quando você inserir texto em um campo e sair dele. Se você desmarcar a caixa de seleção, a pesquisa será executada depois que você parar de digitar, embora o cursor ainda esteja no mesmo campo. **Nota:** Para exibir o contexto de pesquisa no seletor de origem na plataforma, você deve selecionar esta opção. Os contextos de pesquisa com esta opção desmarcada não aparecem no seletor de origem na plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista **de pesquisa padrão do Pesquisador** estará disponível se o **Pesquisador** for a pesquisa padrão. Se um recurso adicional for a pesquisa padrão, você verá o link relacionado **Definir pesquisador como pesquisa padrão**. Para obter informações sobre como definir a origem padrão do contexto de pesquisa, consulte Definir a origem padrão do contexto de pesquisa.

4. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

Configurar tabela para uma pesquisa contextual

Configure as opções da pesquisa contextual que uma tabela executa.

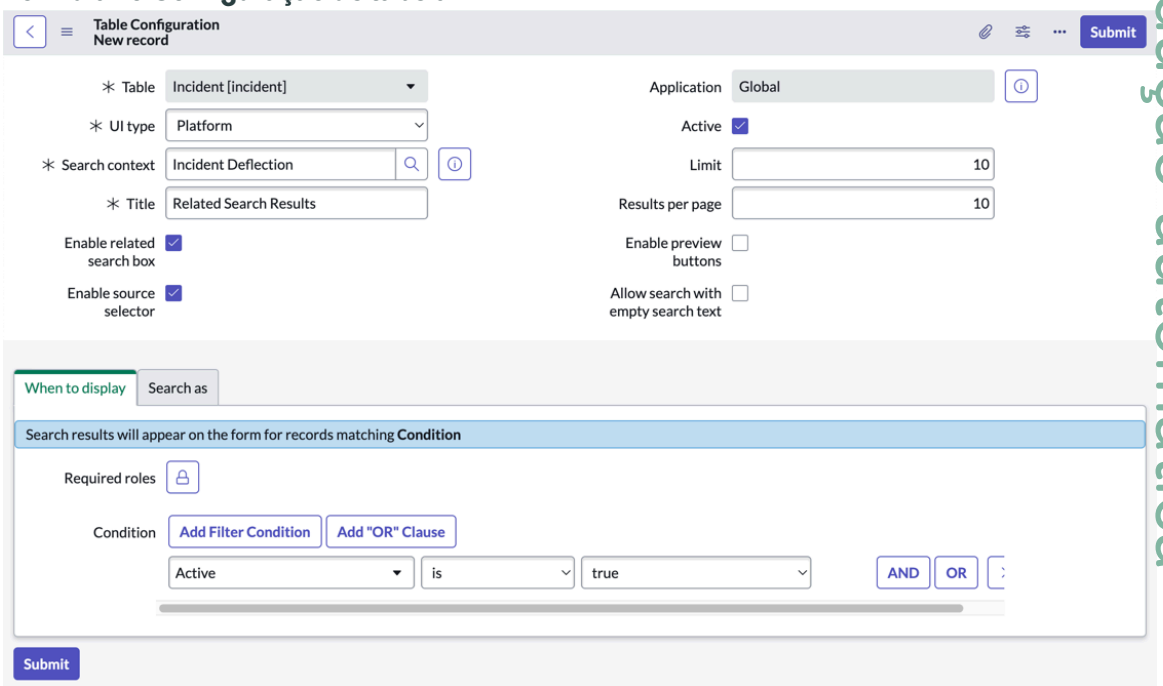
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de tabela

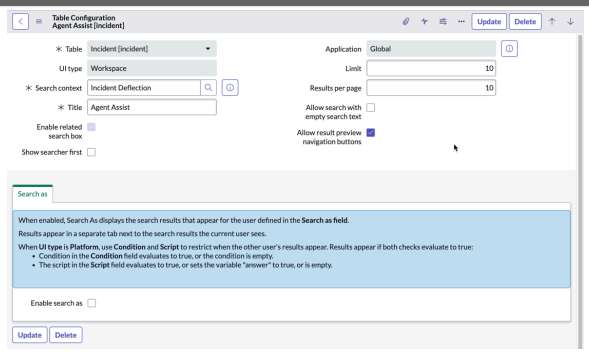


Campos de configuração de tabela

Campo	Descrição
Tabela	Nome e rótulo da tabela associada ao formulário. Por exemplo, Incidente [incidente].
Tipo de IU	A interface do usuário difere dependendo se você usa a configuração da tabela para plataforma ou espaço. **Nota:** A seção **Quando exibir** aparece somente quando você seleciona `Platform` em **Tipo de IU**.

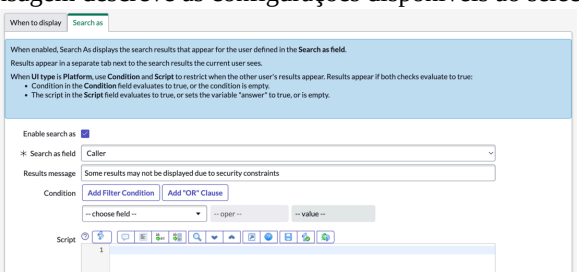
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	
Contexto de pesquisa	Ícone para selecionar um contexto de pesquisa para o qual você está configurando a tabela.
Título	Título exclusivo para a área de resultados da pesquisa que aparece no formulário. Por exemplo, se você inserir `Resultados de conhecimento` como o valor neste campo, a área de pesquisa relacionada exibirá **Resultados de conhecimento** como o título.
Habilitar caixa de pesquisa relacionada	Opção para mostrar a caixa de pesquisa relacionada no formulário.
Mostrar o pesquisador primeiro	Opção para exibir recursos do pesquisador antes de recursos adicionais no contexto de pesquisa. Este campo é exibido somente quando você seleciona `workspace` em **Tipo de IU**.
Habilitar o seletor de origem	Opção para mostrar a lista de fontes de pesquisa a partir das quais você pode pesquisar. **Nota:** Este campo é exibido somente quando você seleciona **Habilitar caixa de pesquisa relacionada**.
Aplicação	Escopo da aplicação da configuração da tabela. A configuração está disponível para todas as aplicações ou para aplicações com escopo.
Ativo	Opção para ativar a configuração da tabela.
Limite	Número máximo de resultados de pesquisa retornados.
Resultados por página	Número de resultados a serem exibidos por página.
Permitir expansão/ retração	Opção para permitir que um usuário recolha os resultados da pesquisa no formulário.
Habilitar botões de visualização	Opção para mostrar um botão de visualização (somente plataforma) para cada resultado de pesquisa. O usuário pode usar o botão de visualização ou o título do resultado da pesquisa para visualizar o registro do resultado. **Nota:** A opção está disponível na versão London. Desmarque a opção para fornecer uma exibição mais compacta para cada resultado da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Permitir pesquisa com texto de pesquisa vazio	Opção para especificar se a pesquisa será executada quando não houver texto de pesquisa. **Nota:** Não há texto de pesquisa quando não há **campo de pesquisa** especificado ou quando há um **campo de pesquisa** cujo valor está vazio.
Quando exibir	
Funções necessárias	Lista de funções que concedem acesso ao widget de resultados de pesquisa relacionado da tabela. Os usuários devem ter uma dessas funções para ver o widget ao exibir a tabela.
Condição	Condições que os registros devem satisfazer para aparecer como resultados de pesquisa relacionados. Por exemplo, defina **[Active] [is] [true]** para habilitar somente os registros ativos como resultados de pesquisa relacionados.
Pesquisar como	
Habilitar opção "Pesquisar como"	Opção para habilitar a pesquisa como um usuário diferente. A caixa de mensagem descreve as configurações disponíveis ao selecionar esta opção.  Para obter mais informações sobre como usar **Pesquisar como**, consulte Habilitar a exibição de resultados de pesquisa para o usuário atual e outro selecionado.

3. Clique em **Enviar**.
   As listas relacionadas Campos de pesquisa, Configurações de filtro, Configurações de e-mail e Configurações de ação de pesquisa são exibidas. Por padrão, o campo **Descrição resumida** é adicionado à lista relacionada Campos de pesquisa.

   Nota:
   Os resultados da pesquisa aparecem somente para os campos de pesquisa que estão visíveis no formulário.

Configuração de filtro para pesquisa contextual

Defina configurações de filtro para mapear campos do formulário para fornecer um conjunto de resultados de pesquisa mais direcionado.

Criar uma configuração de filtro usando mapeamento

Crie condições de filtro usando o mapeamento que você pode associar a uma configuração de tabela. O resultado da pesquisa exibe o resultado que atende às condições do filtro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

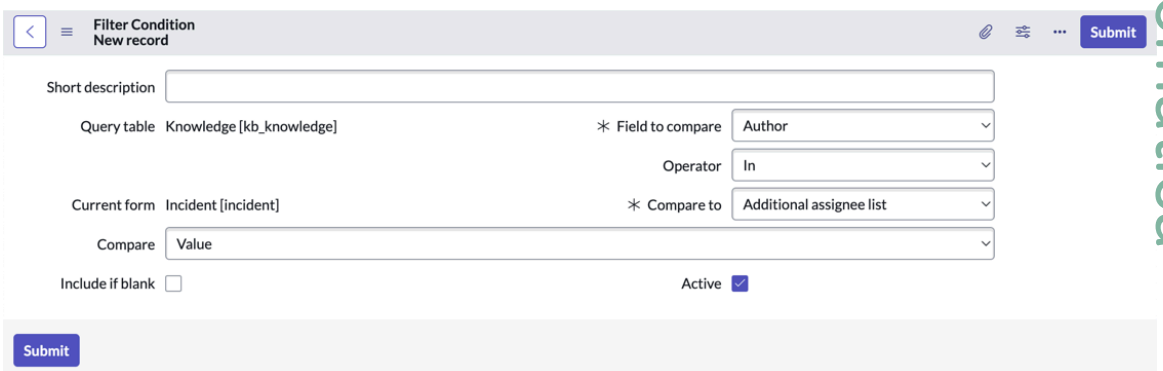
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Abre um registro de configuração de tabela no qual o filtro será criado.
3. Na lista relacionada Configurações de filtro, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Configuração de filtro

Campo	Descrição
Configuração de recurso	Ícone para selecionar um recurso, como artigos de conhecimento.
Configuração de tabela	[Campo somente leitura]. Tabela para a qual você está aplicando a configuração de filtro.
Filtro com script	Opção para definir o filtro usando um script. **Nota:** Desmarque esta opção, pois você deseja criar uma configuração de filtro usando o mapeamento.
Ativo	Opção para ativar a configuração do filtro.

5. Clique em **Enviar**.
   O formulário Configurações de tabela é exibido.
6. Na lista relacionada Configuração de filtro, clique no filtro que você criou.
7. Na lista relacionada Condições do filtro, clique em **Novo**.



8. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Descrição resumida	Breve resumo da condição do filtro.
Tabela de consulta	[Somente leitura] Tabela da qual a condição do filtro é consultada.
Formulário atual	[Somente leitura] Formulário para o qual você criou as condições de filtro.
Campo a ser comparado	O valor do campo é comparado ao valor do campo **Comparar com**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Operador	Operação que deve ser realizada no **campo Campo a ser comparado** e **Comparar com**.
Comparar com	O valor do campo é comparado ao valor do **Campo a ser comparado**.
Comparar	A comparação do campo pode ser baseada no valor real armazenado no banco de dados ou no valor exibido na interface. Os valores disponíveis são: **Valor** e **Valor de exibição**.
Incluir se estiver em branco	Opção para incluir uma condição quando o valor do campo **Comparar com** estiver em branco.
Ativo	Opção para ativar a configuração do filtro.

9. Clique em **Enviar**.

Criar uma configuração de filtro usando scripts

Crie condições de filtro usando um script que você pode associar a uma configuração de tabela. O resultado da pesquisa exibe resultados que atendem às condições do filtro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Abre um registro de configuração de tabela no qual o filtro será criado.
3. Na lista relacionada Configurações de filtro, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Configuração de filtro

Campo	Descrição
Configuração de recurso	Ícone para selecionar um recurso, como artigos de conhecimento.
Configuração de tabela	[Campo somente leitura]. Tabela para a qual você deseja aplicar a configuração de filtro.
Filtro com script	Caixa de seleção para selecionar se você deseja inserir scripts no campo **Script**. **Nota:** O campo **Script** é exibido somente quando você seleciona **Filtro com script**.
Aplicação	Escopo da aplicação para sua configuração de filtro.
Ativo	Caixa de seleção para ativar a configuração do filtro.

5. Insira um script correspondente à configuração do recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Use um desses scripts de filtro dinâmico para configurar seu filtro dinâmico.

6. Clique em **Enviar**.

Configurar propriedades do contexto do recurso de pesquisa

Configure as propriedades para limitar a pesquisa a um catálogo específico ou base de conhecimento. Por exemplo, se você quiser limitar a pesquisa de conhecimento a uma base de conhecimento de TI ou uma pesquisa de catálogo de serviços ao catálogo de serviços de software, poderá configurar as propriedades.

Antes de Iniciar

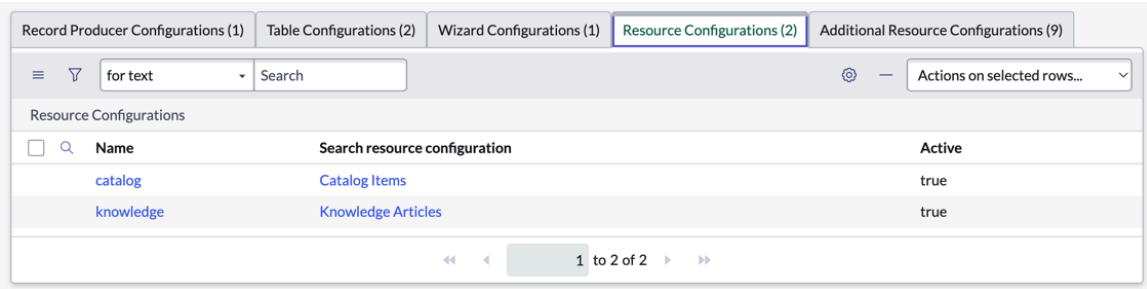
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O procedimento a seguir usa o Desvio de incidente como exemplo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**.
2. Abra o registro de desvio de incidente.
3. Exiba a lista relacionada Configurações de recurso.



Na lista relacionada Configurações de recurso, edite um registro de configuração de recurso para exibir as propriedades do recurso de pesquisa.

O registro de **conhecimento** exibe as seguintes propriedades de configuração do recurso de conhecimento:

Propriedades de configuração do recurso de conhecimento

Propriedade	Descrição
Condição	Condições para especificar uma ou mais bases de conhecimento a serem pesquisadas.
Excluir artigos fixados	O artigo fixado é um artigo de conhecimento. Esta propriedade ajuda a decidir se os artigos fixados devem ser excluídos da pesquisa da base de conhecimento ou não.

O registro do **catálogo** exibe as seguintes propriedades de configuração de recurso do catálogo:

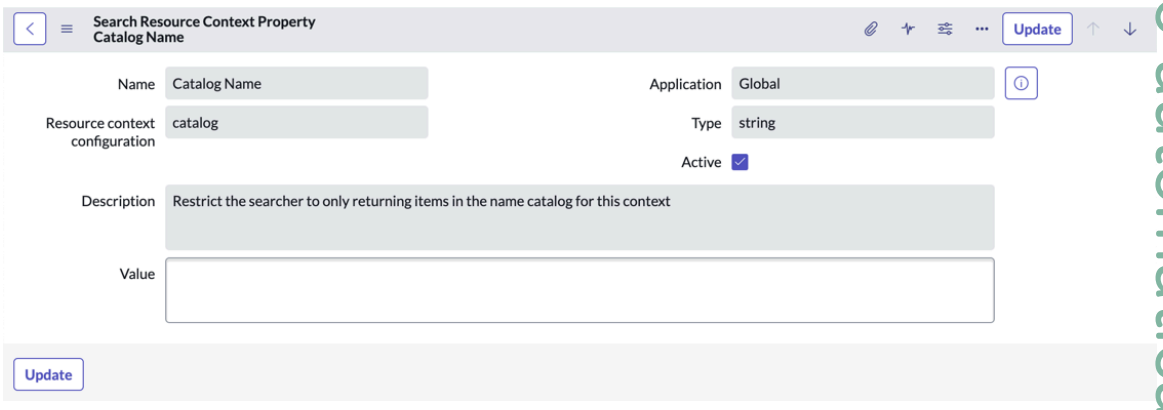
Tradução automática

© 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.

Propriedades de configuração de recursos do catálogo

Propriedade	Descrição
Nome do catálogo	Um nome de catálogo para pesquisar os itens do catálogo.
Operador de pesquisa	O valor do operador é usado no mecanismo de pesquisa Zing para instruir como combinar as condições E e OU ao analisar a cadeia de caracteres de pesquisa. A integração das cadeias de caracteres de pesquisa ajuda a pontuar os resultados exibidos. O valor só pode ser um dos seguintes: ○ **IR_AND_OR_QUERY** (o padrão): exibe resultados com correspondências exatas de todos os termos se o número de resultados for maior que o valor da propriedade `glide.ts.query.and_or_limit` (o padrão 0) ou o valor (substituto) do atributo personalizado da tabela `text_search_and_or_limit` (quando adicionado) . Caso contrário, exiba resultados com quaisquer correspondências de quaisquer termos. ○ **IR_AND_QUERY**: exibe resultados somente com correspondências exatas de todos os termos. ○ **IR_OR_QUERY**: exibe resultados com qualquer correspondência de qualquer termo.

4. Para editar o valor de qualquer propriedade, clique no nome da propriedade e, no formulário Propriedade do contexto do recurso de pesquisa, atualize o campo **Valor** para `verdadeiro` ou `falso`.



5. Clique em **Atualizar**.

Gerenciamento da pesquisa contextual

A pesquisa contextual fornece uma maneira de exibir resultados que podem ser relevantes para o problema para o qual você está criando um incidente ou solicitando um serviço.

A seção aborda tópicos que ajudam você a:

- Entenda as ações realizadas nos resultados da pesquisa.
- Use os resultados da pesquisa contextual em um produtor de registro no Portal de serviços ou como um agente em um 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.

Definir um contexto de pesquisa como padrão

Se você usar a REST API de pesquisa contextual e não especificar qual contexto de pesquisa usar, a API usará o contexto de pesquisa que você definiu como padrão. O contexto de pesquisa usado na API tem preferência sobre o marcado como padrão.

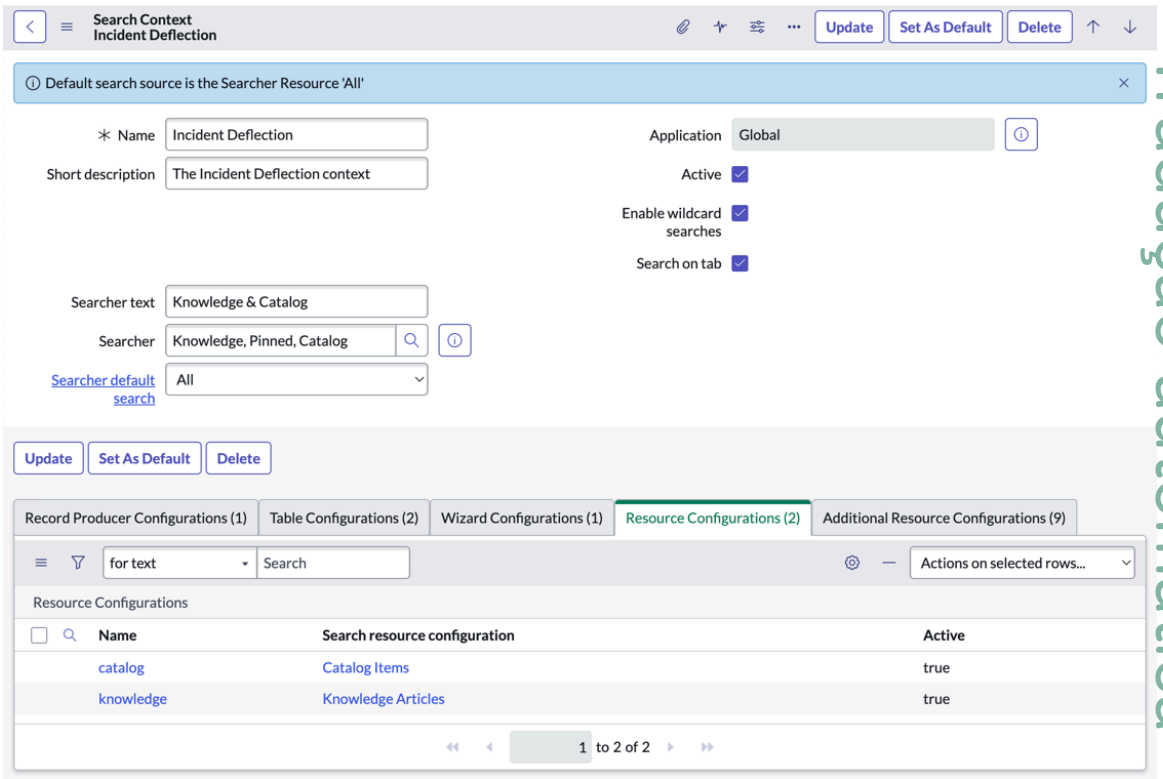
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**.
2. Abra o registro de contexto de pesquisa que você deseja definir como padrão.
3. Selecione **Definir como padrão**.



Tradução automática

Definir a origem padrão do contexto de pesquisa

Você pode decidir qual fonte definir como fonte de pesquisa padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Se você definir um recurso adicional como a origem padrão, essa origem será considerada a origem de pesquisa padrão.
- Se você não marcar nenhum recurso adicional como a origem padrão, a origem do pesquisador será considerada a origem de pesquisa padrão.
- Se você não tiver um pesquisador e não tiver marcado nenhum recurso adicional como origem padrão, o padrão será o recurso adicional com o valor mais baixo no campo **Pedido**.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**.
2. Abra o registro de contexto de pesquisa para mudar sua origem padrão.
3. Para definir um recurso adicional como a fonte de pesquisa padrão:
   a. Clique na lista relacionada Configuração de recurso adicional.
   b. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o registro de configuração do recurso de pesquisa e clique em **Definir como pesquisa padrão**.
4. Para definir uma origem de pesquisador como a origem de pesquisa padrão:
   a. Clique no link relacionado **Definir pesquisador como a pesquisa padrão** para definir o **pesquisador** como a fonte de pesquisa padrão.

   Nota:
   O link relacionado **Definir pesquisador como pesquisa padrão** aparecerá somente se um recurso adicional for a fonte de pesquisa padrão.

   b. Para pesquisar todas as origens de pesquisador ou uma origem de pesquisador específica da lista, selecione **Todos**.

   Nota:
   O campo de **pesquisa padrão do Pesquisador** aparece somente quando o campo **Pesquisador** contém mais de uma origem.

Tradução automática

Exibir um pesquisador

Exiba os detalhes de um pesquisador para saber quais recursos de pesquisa ele pesquisa e quais contextos de pesquisa o usam.

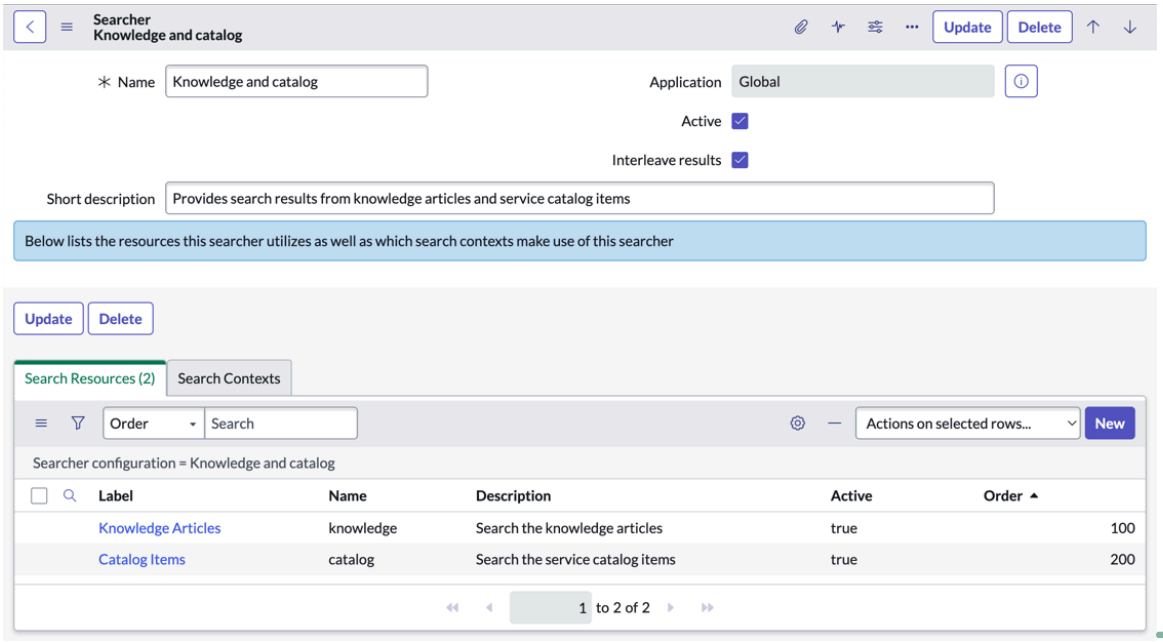
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
ServiceNow fornece buscadores predefinidos. Você não pode criar, atualizar ou excluir pesquisadores.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Pesquisadores**.
2. Editar um registro do pesquisador.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. **Opcional:** Na lista relacionada Pesquisar recursos, exiba os recursos pesquisados por este pesquisador.
4. **Opcional:** Na lista relacionada Contextos de pesquisa, exiba todos os contextos de pesquisa que usam esse pesquisador específico.

Mostrar a caixa de pesquisa relacionada em um formulário

Permita que os agentes pesquisem conteúdo relacionado sem precisar modificar o texto no campo **Descrição resumida**.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A partir da versão London, a caixa de pesquisa relacionada está disponível em formulários por padrão para novas instâncias. Se o seu formulário não exibir a caixa de pesquisa relacionada, você poderá seguir este procedimento para mostrá-la.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Abra o registro da tabela cujo formulário você deseja mostrar a caixa de pesquisa relacionada.
3. Selecione a opção **Habilitar caixa de pesquisa relacionada**.
   A opção **Habilitar seletor de origem** é exibida.
4. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o formulário de cabeçalho e selecione **Salvar**.

Adicionar vários campos de pesquisa para pesquisa contextual

Adicione vários campos de pesquisa se quiser pesquisar em um campo diferente da descrição resumida sem usar a caixa de pesquisa relacionada.

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

Os resultados da pesquisa para o campo de pesquisa padrão aparecem automaticamente quando você abre um registro. Você pode configurar a pesquisa contextual para pesquisar resultados mesmo quando não houver texto no campo de pesquisa padrão. Os resultados da pesquisa em outros campos associados aparecem somente quando você tem conteúdo atualizado nesses campos.

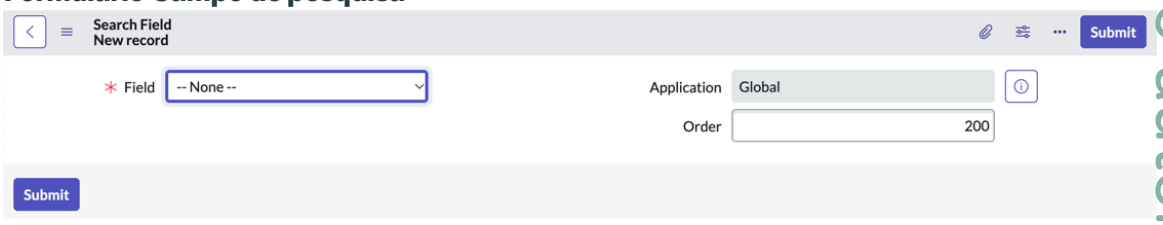
Por exemplo, no sistema de base, o campo **Descrição resumida** é o campo de pesquisa padrão do formulário de Incidente, portanto, os resultados da pesquisa com base no campo são exibidos automaticamente. Se você configurar a **Descrição** como um campo de pesquisa adicional, a pesquisa contextual exibirá os resultados da pesquisa para a **Descrição** quando você abrir um registro com uma **Descrição resumida**vazia.

> **Aviso:**
> Adicionar campos grandes pode afetar significativamente o desempenho da pesquisa contextual. Para obter melhores resultados, adicione somente campos de pesquisa restritos a 100 caracteres ou menos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Abra o registro de configuração da tabela para o qual você deseja adicionar vários campos de pesquisa.
3. Na lista relacionada Campos de pesquisa, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Campo de pesquisa



Campo	Descrição
Campo	O campo de pesquisa a ser adicionado à lista de campos de pesquisa. **Nota:** Você só pode selecionar um campo de texto.
Aplicação	Escopo da aplicação da configuração da tabela. A configuração está disponível para todas as aplicações ou para aplicações com escopo.
Ordem	Ordem na qual o campo aparece na lista de campos de pesquisa. Se houver vários campos de pesquisa, este campo indica qual campo pesquisado é executado primeiro.

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.

O novo campo de pesquisa aparece na lista relacionada Campos de pesquisa do registro de configuração da tabela.

O que Fazer Depois

Use a coluna **Padrão** para definir um campo de pesquisa como o campo de pesquisa padrão.

Adicionar recursos adicionais ao seletor de origem de um formulário

Adicione recursos adicionais quando quiser que o usuário pesquise além dos recursos de pesquisa do Knowledge e do Catálogo de serviços. Por exemplo, adicione recursos adicionais para Incidentes em **aberto, Incidentesresolvidos**ou **Incidentes em aberto semelhantes**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Recursos adicionais são predefinidos. Um recurso adicional é uma tabela de origem pesquisável com condições de consulta ou uma referência a uma Inteligência preditiva Definição de solução de semelhança.

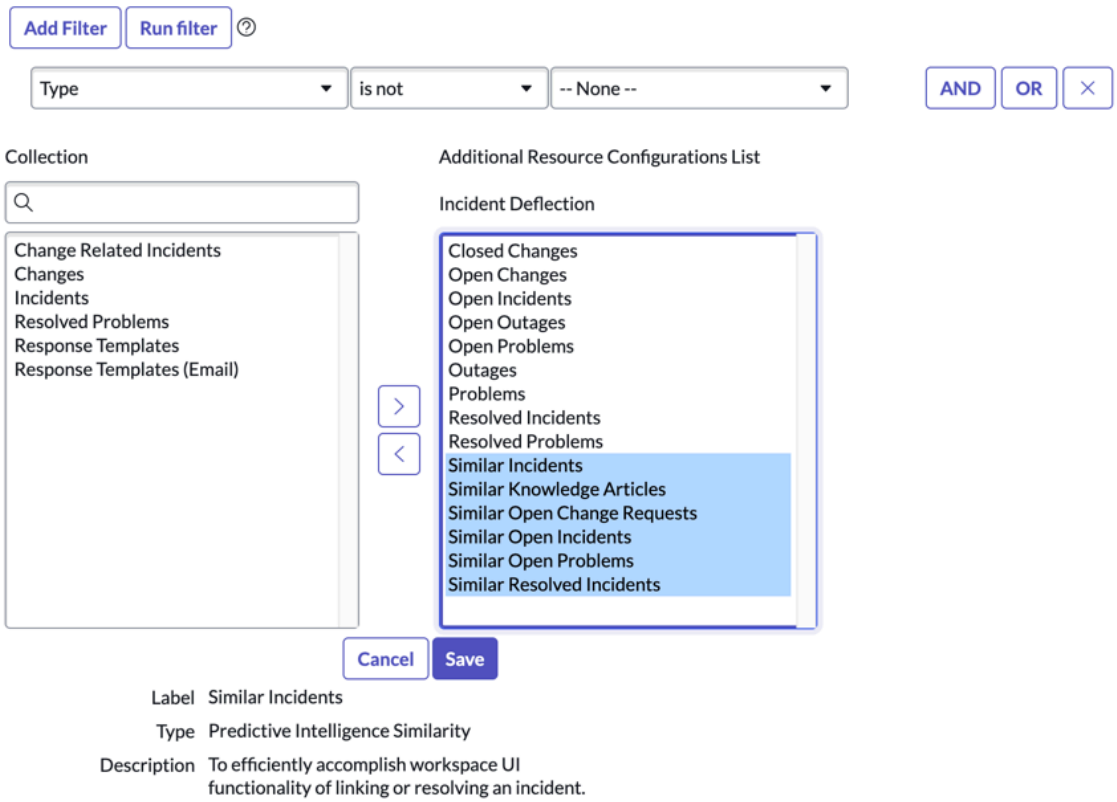
Nota:
Você só poderá exibir os recursos Inteligência preditiva se estiver licenciado para Inteligência preditiva e tiver ativado a Inteligência preditiva para Pesquisa contextual.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Contextos de pesquisa**.
2. Abra o registro de contexto de pesquisa para o qual você deseja ver os recursos adicionais.
3. Na lista relacionada Configurações de recursos adicionais, selecione **Editar**.
4. **Opcional:** Filtre os recursos adicionais exibidos no campo **Coleção** definindo as condições do filtro e selecionando **Executar filtro**.
   Como exemplo, você pode exibir somente recursos adicionais com o tipo Predictive Intelligence Similarity.
5. No campo **Coleção**, mova os recursos adicionais necessários para o campo **Lista de configurações de recursos adicionais**.
   Por exemplo, se você quiser mover recursos adicionais cujo tipo seja **Predictive Intelligence Similarity**, mova **Incidentessemelhantes , Artigos de conhecimento**semelhantes , **Solicitações de mudançasemelhantes em aberto , Incidentessemelhantes em aberto , Problemas semelhantes**em aberto e **Incidentes semelhantes resolvidos** do campo **Coleção** para o campo **Adicional** Campo Lista de configurações de recurso .

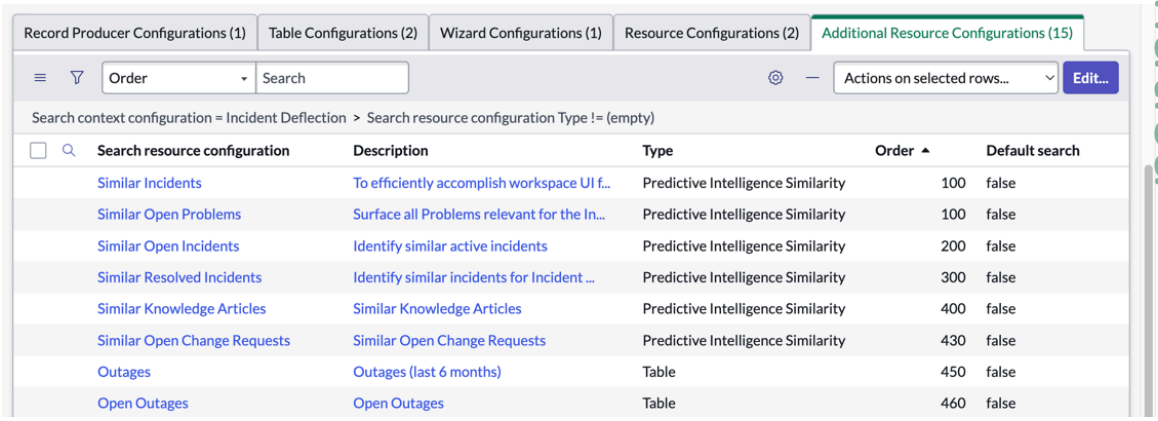
Tradução automática

© 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:
Você pode exibir as origens Inteligência preditiva somente se tiver licença para Predictive Intelligence.

6. Selecione **Salvar**.
   Os recursos adicionais aparecem em **Configurações de recursos adicionais**.



Tópicos relacionados

Recursos de pesquisa adicionais

Definições da solução de similaridade

Editar registro do campo de exibição do recurso de pesquisa

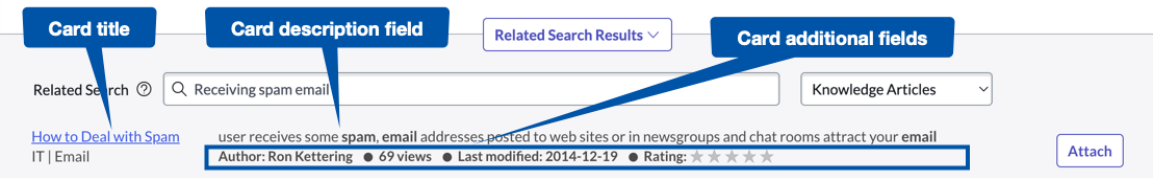
Use os campos de exibição do resultado da pesquisa para fornecer títulos, descrições e detalhes adicionais para os resultados da pesquisa contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
ServiceNow fornece recursos adicionais predefinidos ou fontes de pesquisa para o usuário. Você não pode criar ou excluir configurações de exibição do resultado da pesquisa. Cada tabela referenciada por um recurso adicional tem um registro de configuração de exibição do resultado da pesquisa. Você pode editar os valores no **campo Título do cartão**, no campo **Descrição**do **cartão e nos campos adicionais**do cartão.



Nota:
Certifique-se de selecionar a propriedade de pesquisa contextual **Mostra metadados nos resultados da pesquisa contextual do formulário** para exibir **os campos adicionais do cartão** no resultado da pesquisa.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Configurações de Exibição de Resultado de Pesquisa**.
2. Abra o registro de configuração de exibição do resultado da pesquisa que você deseja modificar.

   Nota:
   Os registros de configuração de exibição do resultado da pesquisa com o tipo de IU da plataforma não afetam a pesquisa de artigos Knowledge, Itens do catálogo ou artigos fixados. Você pode definir as configurações para pesquisas de artigo da plataforma Knowledge usando Knowledge propriedades de pesquisa .
3. No formulário, edite os campos.

Formulário Campos de resultado da pesquisa

Campo	Descrição
Tipo de IU	[Somente leitura] Interface em que os valores dos campos de exibição do resultado da pesquisa devem aparecer. Ele pode aparecer na plataforma ou no espaço.
Tabela	[Somente leitura] Nome da tabela na qual os valores dos campos de exibição do resultado da pesquisa devem aparecer. Por exemplo, se você mencionar Incidente [incidente] como a tabela, os valores do campo de recurso adicional serão exibidos no resultado da pesquisa da tabela Incidente [incidente].
Aplicação	[Somente leitura] Escopo da aplicação do registro. O registro está disponível para todas as aplicações ou para aplicações com escopo.
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.

Campo	Descrição
Ícone do cartão	[Workspace] Nome do ícone exibido na exibição do cartão de resultado da pesquisa.
Rótulo do cartão	[Workspace] Rótulo exibido na exibição do cartão de resultado da pesquisa.
Campo do título do cartão	[Plataforma ou espaço] Campo cujo valor é mostrado como título no título do resultado da pesquisa.
Campos adicionais do cartão	[Plataforma ou espaço] Lista de nomes de campo exibidos no resultado da pesquisa para fornecer mais contexto ao resultado da pesquisa. Os campos adicionais do cartão aparecem na parte inferior de um registro de resultado de pesquisa.
Campo de descrição do cartão	[Plataforma ou espaço] Nome do campo cujo valor é mostrado como a descrição do resultado da pesquisa.
Data de atualização de exibição do cartão	[Workspace] Caixa de seleção para exibir a data mais recente na exibição do cartão de resultado da pesquisa.
Exibição de detalhes (somente quando o tipo de IU for Espaço)	
Campo de título de detalhe	Campo cujo valor é mostrado como título na exibição de detalhes do resultado da pesquisa.
Campo de link de detalhe	Campo usado como link clicável na exibição de detalhes do resultado da pesquisa.
Campos adicionais dos detalhes	Lista de nomes de campo exibidos na exibição de detalhes do resultado da pesquisa.
Mostrar detalhes da última anotação de trabalho	Caixa de seleção para exibir a anotação de trabalho mais recente na exibição de detalhes do resultado da pesquisa.

4. Selecione **Atualizar**.

Especificar campos para a exibição Cxs_popup

Edite a exibição Cxs_popup para especificar os campos a serem mostrados para recursos adicionais na janela de visualização de um registro de tarefa. A visualização ajuda você com o resumo do registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se uma exibição Cxs_popup não estiver definida para a tabela de recursos adicionais, a exibição sys_popup será usada. Se a exibição sys_popup também não estiver definida, a exibição padrão será considerada.

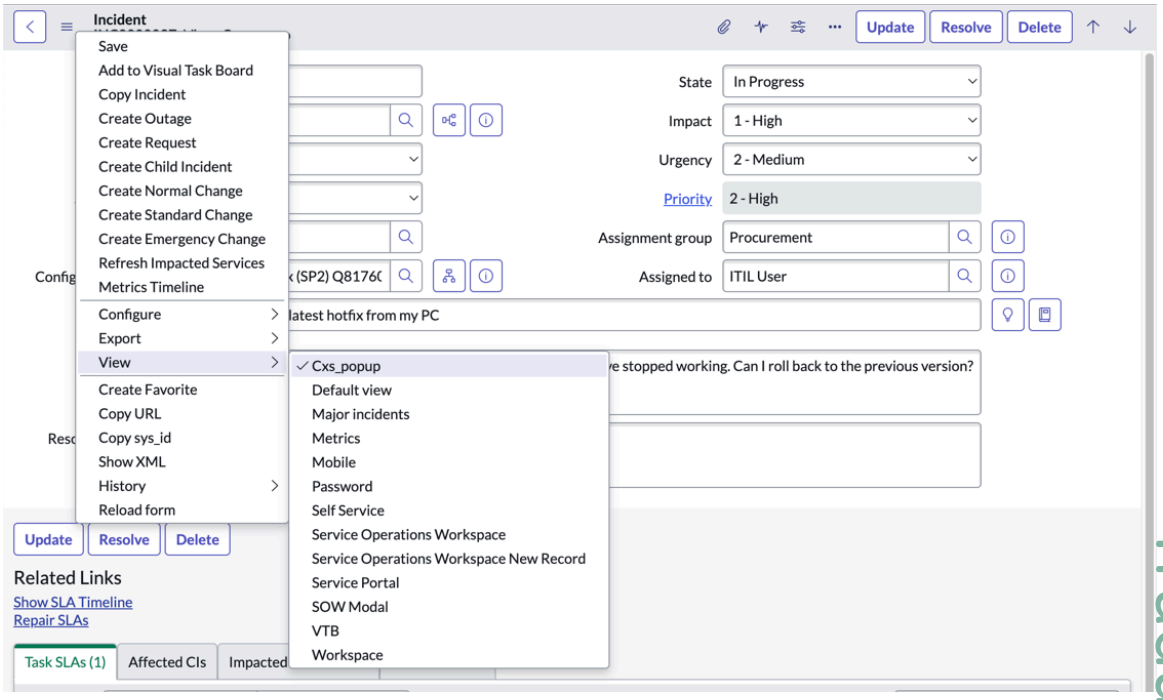
Procedimento

1. Navegar até **Incidente** > **Todos**.
2. Abra o registro de incidente cuja exibição você deseja mudar para Cxs_popup.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o ícone de ações) e, na opção **Exibir**, selecione **Cxs_popup**.



A exibição do registro de incidente muda para a exibição Cxs_popup.

4. Selecione o ícone de ações) e, na opção **Configurar**, selecione **Layout do formulário**.
5. Na lista de campos **Disponíveis**, selecione os campos que você deseja disponibilizar na exibição Cxs_popup e mova-os para **Selecionado**.
6. Selecione **Salvar**.

Modificar ou desabilitar as ações de pesquisa disponíveis para pesquisa contextual

Modifique ou desabilite as ações de pesquisa para restringir as ações que um usuário pode executar em um resultado de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

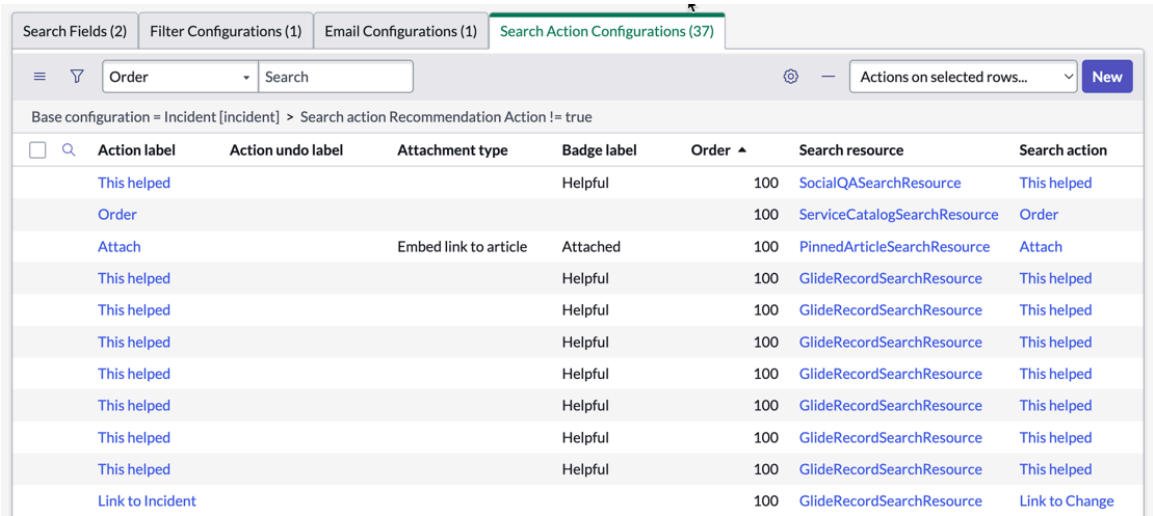
A lista relacionada Configurações da ação de pesquisa contém todas as ações de pesquisa disponíveis para o contexto de pesquisa selecionado. As ações de pesquisa podem ser modificadas e desabilitadas, mas não excluídas, e novas ações não podem ser criadas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Edite um registro de configuração de tabela.
3. Na lista relacionada Configurações da ação de pesquisa, exiba a lista de ações de pesquisa disponíveis para a pesquisa contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Action label	Action undo label	Attachment type	Badge label	Order	Search resource	Search action
This helped			Helpful	100	SocialQASearchResource	This helped
Order				100	ServiceCatalogSearchResource	Order
Attach		Embed link to article	Attached	100	PinnedArticleSearchResource	Attach
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
This helped			Helpful	100	GlideRecordSearchResource	This helped
Link to Incident				100	GlideRecordSearchResource	Link to Change

Para desabilitar uma ação de pesquisa, defina o valor de **Ativo** como **falso**.

Nota:
Você não pode desabilitar a ação **Este ajudou**.

As ações de pesquisa que você pode modificar são as seguintes:

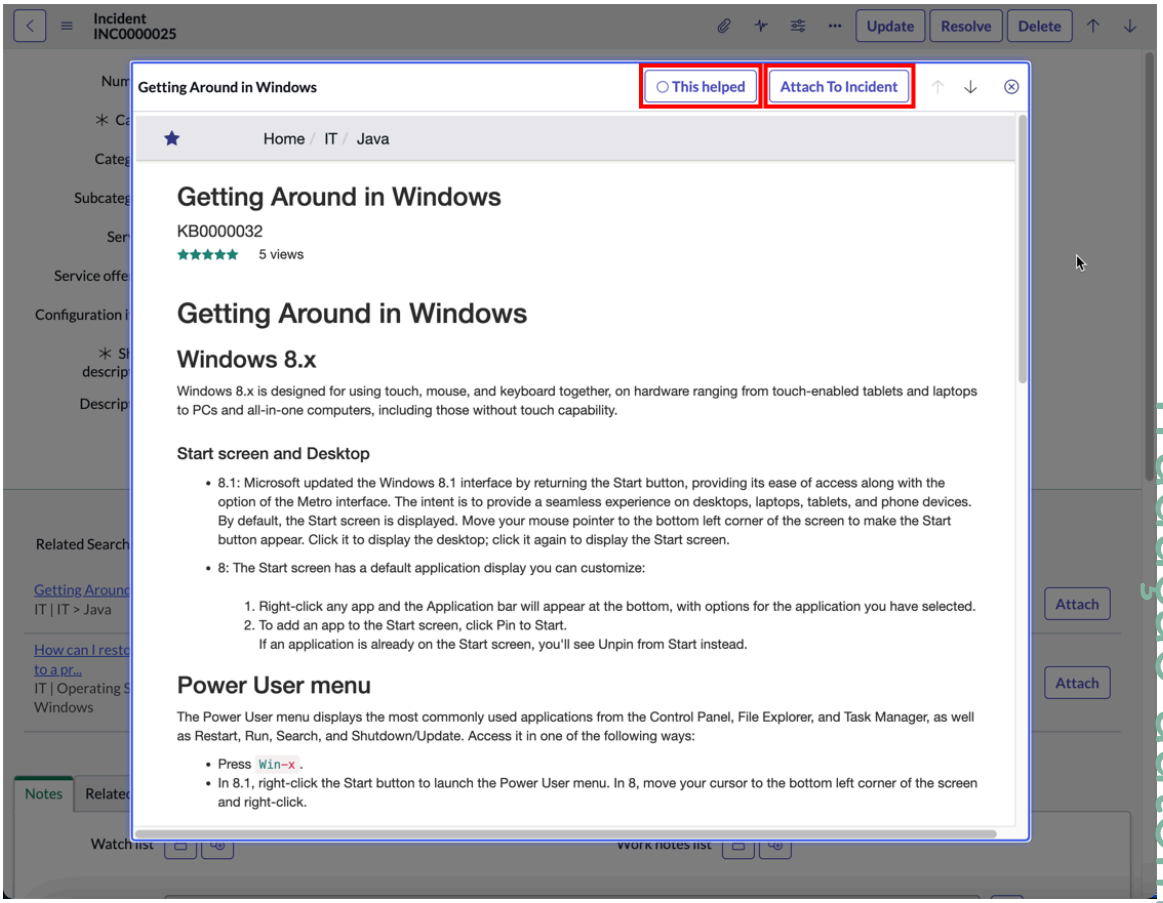
- Rótulo da**ação**: rótulo no botão de ação na janela de visualização. Por exemplo, **Isso ajudou** ou **Anexado ao incidente**.
- **Tipo de anexo**: método para anexar um artigo de conhecimento ao registro. Você pode incorporar um link (recomendado) para o artigo ou incorporar uma cópia do artigo.
- **Mostrar no novo registro**: permite que o botão **Anexar** seja exibido quando você estiver criando um registro. Antes da versão London, o usuário tinha que preencher e salvar 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.

formulário e expandir novamente os resultados da pesquisa relacionados para acessar o botão **Anexar**.

Nota:
Esta opção se aplica somente a tabelas com o tipo de IU de plataforma. O padrão é **falso** para fornecer uma experiência do usuário consistente entre as tabelas Plataforma e Espaço.



Habilitar a exibição de resultados de pesquisa para o usuário atual e outro selecionado

Habilite a pesquisa como funcionalidade quando quiser a capacidade de exibir resultados de pesquisa comuns ao usuário atual e a outro usuário especificado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, um administrador de RH pode ter algumas informações confidenciais. Um usuário pode ter acesso parcial às informações. A funcionalidade Pesquisar como aplica acesso de segurança para exibir resultados que são comuns ao usuário conectado ou atual e ao usuário referenciado no **campo Pesquisar como**. O resultado da pesquisa para o outro usuário pode ter menos entradas do que o usuário atual pode realmente exibir.

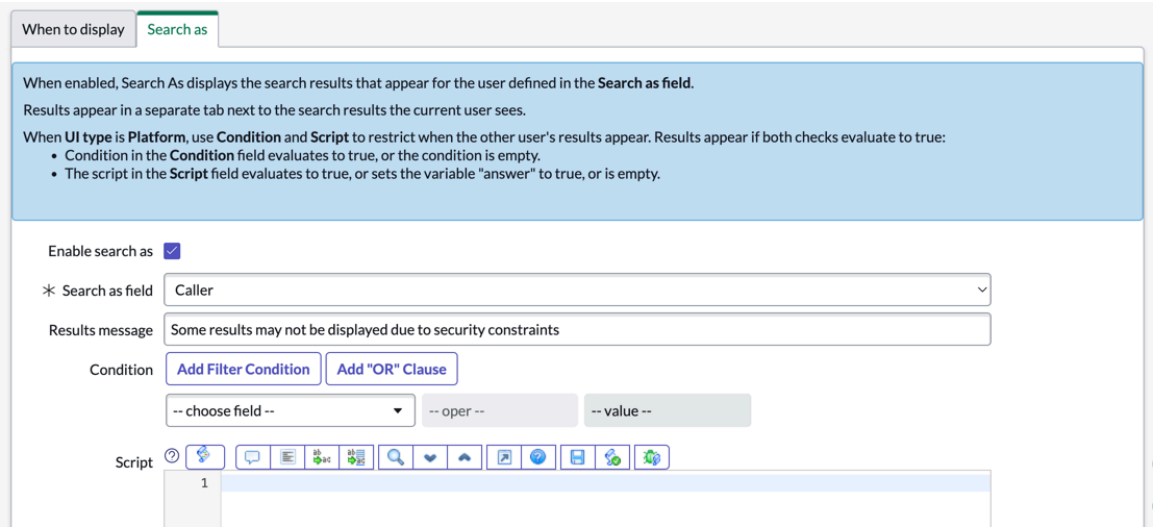
Nota:
Nenhum resultado de pesquisa é exibido para recursos adicionais de **semelhança de inteligência preditiva**. Os produtores de registro oferecem suporte somente à pesquisa do usuário atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Edite um registro de configuração de tabela.
3. Na seção Pesquisar como, preencha os campos.



Pesquisar como campos de configuração

Campo	Descrição
Habilitar opção "Pesquisar como"	Opção para habilitar a funcionalidade Pesquisar como.
Pesquisar como campo	Campo que define o outro usuário para pesquisar. Este campo é exibido somente quando você seleciona **Habilitar pesquisa como**.
Mensagem de resultados	Mensagem a ser exibida com os resultados da pesquisa ao pesquisar como um usuário diferente. Este campo é exibido somente quando você seleciona **Habilitar pesquisa como**.
Condição	Condição que restringe quando o resultado da pesquisa do usuário mencionado no **campo Pesquisar como** deve aparecer. Este campo é exibido somente quando você seleciona **Habilitar pesquisa como**. **Nota:** A **condição** e o **script** devem ser avaliados como *verdadeiros* para que os resultados da pesquisa sejam exibidos. Uma condição ou script vazio também é avaliado como *verdadeiro*.
Script	Um script de condição, permitindo que os administradores implementem condições mais poderosas. Por exemplo, para restringir o acesso a usuários que são membros de um grupo, 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.

Campo	Descrição
	`gs.getUser().isMemberOf("`<group name> ") . Este campo é exibido somente quando você seleciona **Habilitar pesquisa como**. **Nota:** A **condição** e o **script** devem ser avaliados como *verdadeiros* para que os resultados da pesquisa sejam exibidos. Uma condição ou script vazio também é avaliado como *verdadeiro*.

Resultado

A guia **Meus resultados** exibe os resultados da pesquisa para o usuário conectado no momento. O<user-name> A guia **Resultados** exibe os resultados da pesquisa para o usuário referenciado no **campo Pesquisar como**.

Definir pesquisa contextual para produtor de registro

Defina um produtor de registro para acionar uma pesquisa com base no texto inserido em um campo de variável. Os resultados da pesquisa aparecem na parte inferior do formulário do produtor de registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

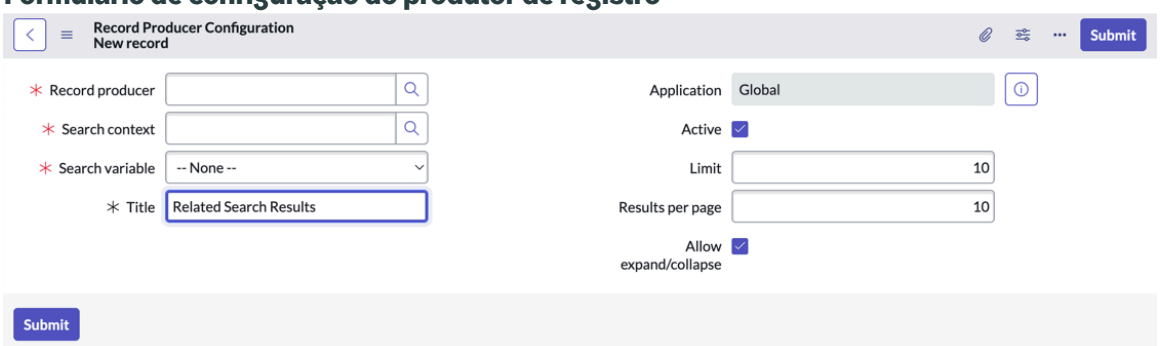
O produtor de registro **Criar novo incidente do** sistema de base está configurado para usar a pesquisa contextual. Se você personalizou este produtor de registro, pode configurar a pesquisa contextual para vincular a um campo específico no seu produtor de registro.

Nota:
Somente uma variável em um produtor de registro pode usar a pesquisa contextual.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Configuração do Produtor de registro**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração do produtor de registro



Formulário de configuração do produtor de registro

Campo	Descrição
Produtor de registro	Nome exclusivo do produtor de registro ao qual você deseja adicionar a pesquisa contextual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Contexto de pesquisa	Nome do contexto de pesquisa a ser usado.
Variável de busca	Variável no produtor de registro selecionado que usa a pesquisa contextual.
Título	Título da área de resultados da pesquisa que aparece no formulário.
Ativo	Opção para ativar a configuração do produtor de registro.
Limite	Número máximo de resultados de pesquisa retornados.
Resultados por página	Número de resultados de pesquisa a serem exibidos por página.
Permitir expansão/retração	Opção para permitir a expansão ou o recolhimento dos resultados da pesquisa no formulário.

4. Selecione **Enviar**.

Definir configuração de e-mail para pesquisa contextual

Defina as configurações de e-mail para permitir que o sistema inclua resultados de pesquisa com notificações por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando Knowledge artigos estão associados a um registro, esses resultados da pesquisa podem ser incluídos em notificações por e-mail. Por exemplo, as notificações por e-mail enviadas quando um incidente é criado podem incluir Knowledge resultados de pesquisa. Um artigo nos resultados da pesquisa pode ajudar o usuário que gerou o incidente a resolver o problema de forma independente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa contextual** > **Configuração de tabela**.
2. Na lista relacionada Configurações de e-mail, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de e-mail

Campo	Descrição
Notificação por e-mail	Ícone para selecionar uma notificação por e-mail para anexar os resultados da pesquisa. Você pode selecionar somente as notificações que estão na mesma tabela que o registro de configuração da tabela.
Campo de usuário	Um campo de referência que ajuda a restringir os resultados da pesquisa. Por exemplo, se você selecionar **Aberto por**, os resultados da pesquisa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	incluirão somente os artigos que o usuário **Aberto por** pode acessar com base nos critérios do usuário.
Aplicação	Escopo da aplicação da configuração de e-mail. A configuração está disponível para todas as aplicações ou para aplicações com escopo.
Limite	Número máximo de resultados de pesquisa retornados.

4. Clique em **Enviar**.

Fornecer conhecimento na notificação por e-mail de incidente

Os resultados da pesquisa contextual são incluídos nas notificações por e-mail enviadas aos usuários que criam um novo incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A notificação por e-mail fornece links para artigos de conhecimento que podem ajudar os usuários a resolver seus problemas mais rapidamente. Por exemplo, se um usuário gerar um incidente quando a equipe da central de serviços não estiver disponível, a notificação por e-mail fornecerá links de conhecimento que podem ajudar o usuário.

Por padrão, os resultados da pesquisa contextual são baseados na descrição resumida do incidente. Na resposta de e-mail automatizada, a pesquisa contextual adiciona links para artigos de conhecimento relevantes.

Procedimento

1. Um cliente envia um e-mail para o suporte de TI com o assunto `Meu laptop continua travando`.
2. Um incidente será criado com base neste e-mail.
3. O assunto do e-mail é inserido no campo **Descrição resumida** do novo incidente.
4. A notificação automática por e-mail enviada ao usuário inclui resultados de pesquisa com base em `Meu laptop continua travando`.
   Por padrão, as notificações fornecem três links de artigo.
5. O cliente pode usar os resultados da pesquisa para resolver o incidente.

> **Nota:**
> Os links de conhecimento fornecidos são filtrados para garantir que os artigos possam ser acessados pelo usuário que enviou o e-mail.

O que Fazer Depois
Você pode configurar opções de notificação, como alterar o número de links fornecidos com notificações. Você também pode configurar a funcionalidade de pesquisa contextual para corresponder às notificações por e-mail da sua organização ou pode usar a pesquisa contextual com notificações para outros registros.

Tópicos relacionados

Editar uma notificação por e-mail para os resultados da 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.

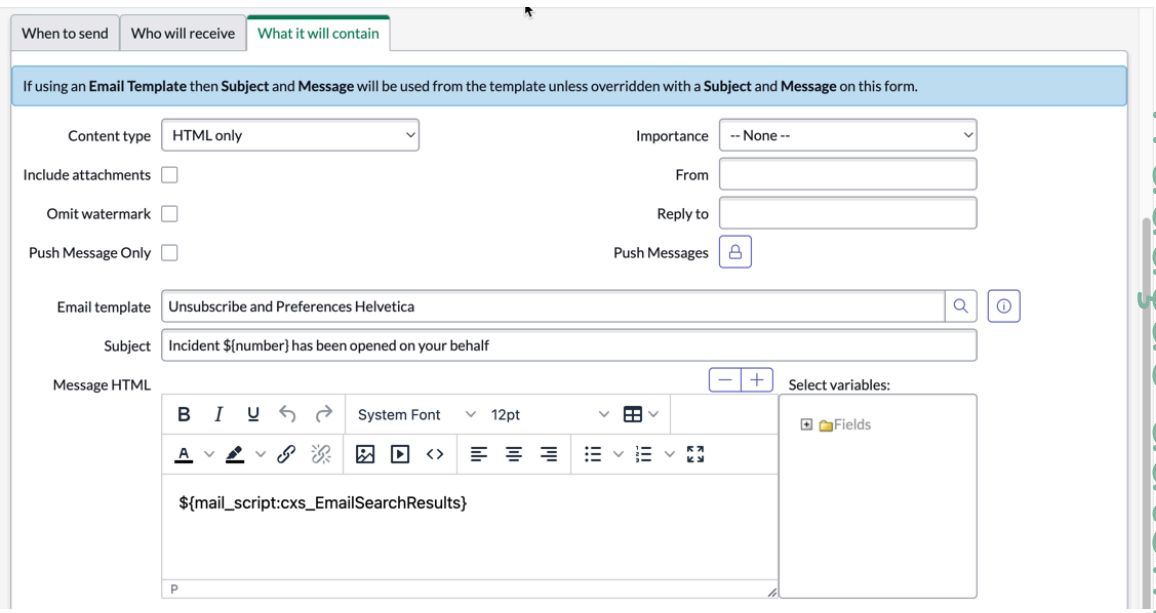
Editar uma notificação por e-mail para os resultados da pesquisa

Incluir resultados de pesquisa em uma notificação por e-mail enviada aos usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra o modelo de e-mail que você deseja modificar para incluir os resultados da pesquisa.
3. Selecione **O que conterá**.
4. No campo **Mensagem HTML**, adicione o seguinte script:
   `${mail_script:cxs_EmailSearchResults}`



5. Selecione e mantenha selecionado (ou clique com o botão direito do mouse) no formulário de cabeçalho e clique em **Salvar**.

Anexar um artigo Knowledge

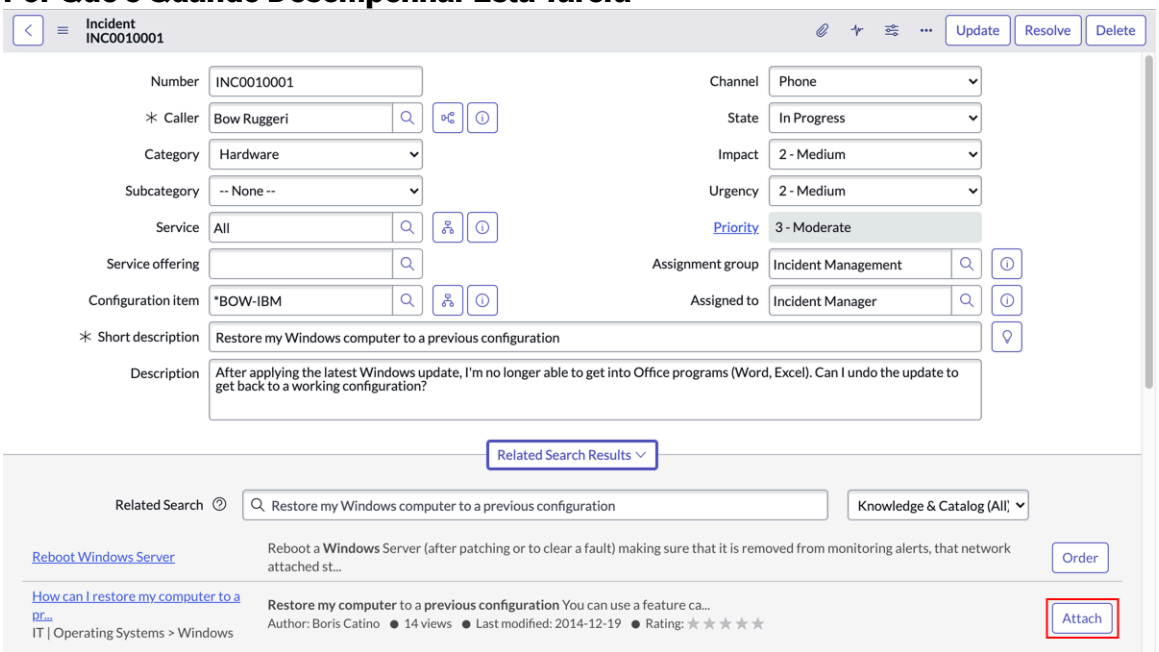
Anexe um artigo Knowledge a um incidente para resolver problemas rapidamente, seguindo as etapas detalhadas de solução de problemas e outras informações detalhadas no artigo.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Navegar até **Todos** > **Incidente** > **Todos**.
2. Editar um registro de incidente ativo.
3. Selecione **Resultados da pesquisa relacionada**.
   Os resultados da pesquisa são exibidos no painel Resultados da pesquisa relacionada.
4. **Opcional:** Para exibir somente os resultados da pesquisa de artigos de conhecimento, abra o seletor de origem e selecione **Artigos de conhecimento**.
5. Selecione **Anexar** no resultado da pesquisa do artigo Knowledge que você deseja anexar ao registro do incidente.
   Uma anotação sobre o artigo Knowledge é copiada ou anexada ao campo **Comentários adicionais (visível ao cliente)** no registro do incidente. Para definir um campo de destino diferente no registro do incidente, consulte Especificar campo para links de artigo anexado Knowledge.

   Nota:
   Os anexos do artigo Knowledge selecionado não são anexados ao registro do incidente.

6. Para adicionar a anotação ao fluxo de atividades, selecione **Publicar**.
   Como alternativa, você pode selecionar e manter (ou clicar com o botão direito do mouse) o cabeçalho do formulário e selecionar **Salvar**.

Resultado

Os detalhes do artigo Knowledge selecionado aparecem no campo designado.

Especificar campo para links de artigo anexado Knowledge

Especifique a qual campo adicionar uma anotação ao anexar um artigo Knowledge a um registro.

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

Quando você anexa um artigo Knowledge a um registro, por padrão, um link para o artigo Knowledge é adicionado ao campo **Comentários adicionais (visível ao cliente)**. Você pode especificar o campo para este link com base na tabela. Por exemplo, um registro de problema não tem o campo **Comentários adicionais (visível ao cliente)** no formulário, portanto, a ação **Anexar** é configurada para adicionar a anotação ao campo **Anotações de trabalho**.

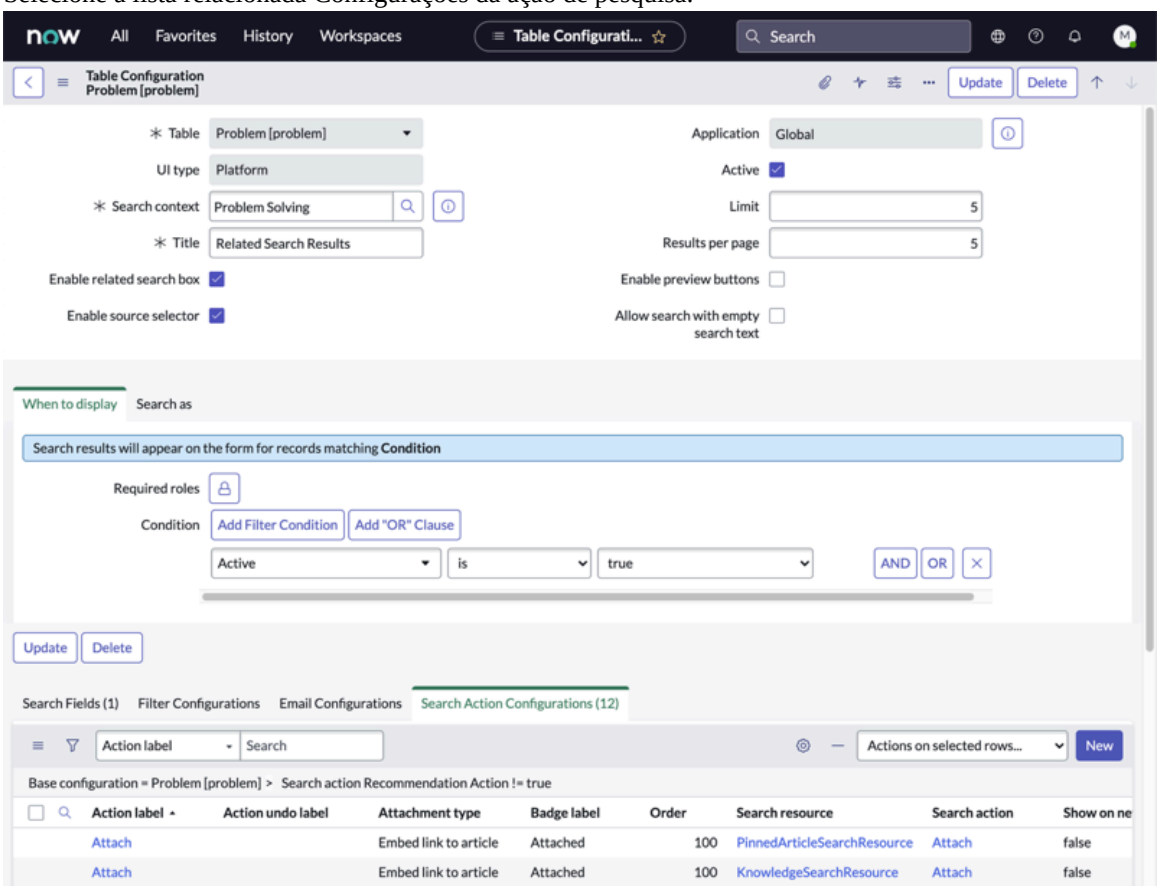
Você pode especificar o campo globalmente ou localmente. O campo local de uma tabela substitui o valor do campo padrão global.

Para especificar o campo global, navegue até *Knowledge* > **Administração** > **Propriedades** > **Outras Propriedades de Bases de Conhecimento** e especifique o nome do campo na propriedade `glide.knowman.attach.fields`.

Você pode especificar o campo local usando o procedimento a seguir.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > *Pesquisa contextual* > **Configuração de tabela**.
2. Abra a configuração da tabela para a qual você deseja alterar os campos de anexo.
3. Selecione a lista relacionada Configurações da ação de pesquisa.



4. Para cada ação de pesquisa para a qual você deseja mudar o campo padrão, execute as seguintes etapas:
   a. Abra a ação de pesquisa.
   b. Selecione a opção **Usar campo personalizado para anexar anotação**, se ainda não estiver 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.

c. No **campo Anexar anotação**, insira o nome do campo para o qual você deseja copiar as informações do artigo, como `comentários` ou `work_notes`.

d. Selecione **Atualizar**.

Nota:

- Se você não quiser adicionar uma anotação a nenhum campo, deixe o **campo Anexar anotação** em branco.
- Se o campo que você especificou no **campo Anexar anotação** não for encontrado no formulário, a anotação não será adicionada a nenhum campo.

O que Fazer Depois

Limpe o cache do sistema para garantir que a especificação de campo alterada se aplique. Você pode limpar o cache do sistema anexando `cache.do` ao URL da instância. Por exemplo, `https://<instance name> .service-now.com/cache.do` .

Aviso:

Limpar o cache do sistema pode afetar o desempenho geral e degradar os tempos de resposta do sistema. Não execute liberações de cache durante o horário comercial e não acione liberações de cache automaticamente.

Informações de feedback sobre a pesquisa contextual

Quando um usuário clica em qualquer um dos botões de ação, como **Isso ajudou**, **Pedido**ou **Anexado**, as informações de feedback são armazenadas em tabelas específicas. As informações ajudam você a entender a eficácia das pesquisas. Você também pode criar relatórios personalizados consultando essas tabelas.

Tabela [name]	Descrição
Detalhe relevante do documento [cxs_rel_doc_detail]	A lista de ações individuais registradas. Por exemplo, Visualizar, Isso ajudou, Anexar ou Ordenar. Os campos-chave na tabela Detalhes relevantes do documento são os seguintes: • Termos de**pesquisa originais**: os termos de pesquisa originais. Este campo é usado somente quando o executante substitui os termos de pesquisa originais usando a caixa de pesquisa relacionada. • **Tipo de relevância**: a ação registrada. • **Documento relevante**: a referência ao grupo da sessão de pesquisa na tabela de documentos relevantes. • **Criado por**: o usuário que realizou a ação. • **Posição**: a posição da ação registrada na lista de resultados. • **Recurso de pesquisa**: a referência ao recurso de pesquisa para esse resultado específico. Usado somente para um resultado de semelhança Inteligência preditiva.
Documento relevante [cxs_relevant_doc]	Agrupa as ações registradas individuais do detalhe relevante do documento por sessão 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.

Tabela [name]	Descrição
	Nota: Um novo grupo de sessão de pesquisa é criado sempre que você cria ou abre um registro ou recarrega a página. Os campos-chave na tabela Documento relevante são os seguintes: • **Sessão de pesquisa**: o grupo da sessão de pesquisa. • **Exibido em**: a tabela ou o produtor de registro em que os resultados foram exibidos. • **Relevante para**: a referência ao registro da tabela quando **Exibido em** é **Tabela**. • **Usuário/Criado por**: o usuário que executou a ação.

Executar um relatório sobre o uso da pesquisa contextual

Execute um relatório sobre o uso, como quantas vezes um artigo de conhecimento foi anexado a um registro, para saber a eficácia dos resultados da pesquisa contextual.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um gerente da central de serviços pode gerar um relatório sobre os problemas do usuário que foram resolvidos sem que um incidente seja gerado. As informações podem ajudar a criar conhecimento direcionado com base em tendências. Você pode analisar incidentes levantados com frequência e criar artigos de conhecimento em torno desses incidentes que podem ajudar a resolver ou desviar incidentes semelhantes no futuro.

Procedimento

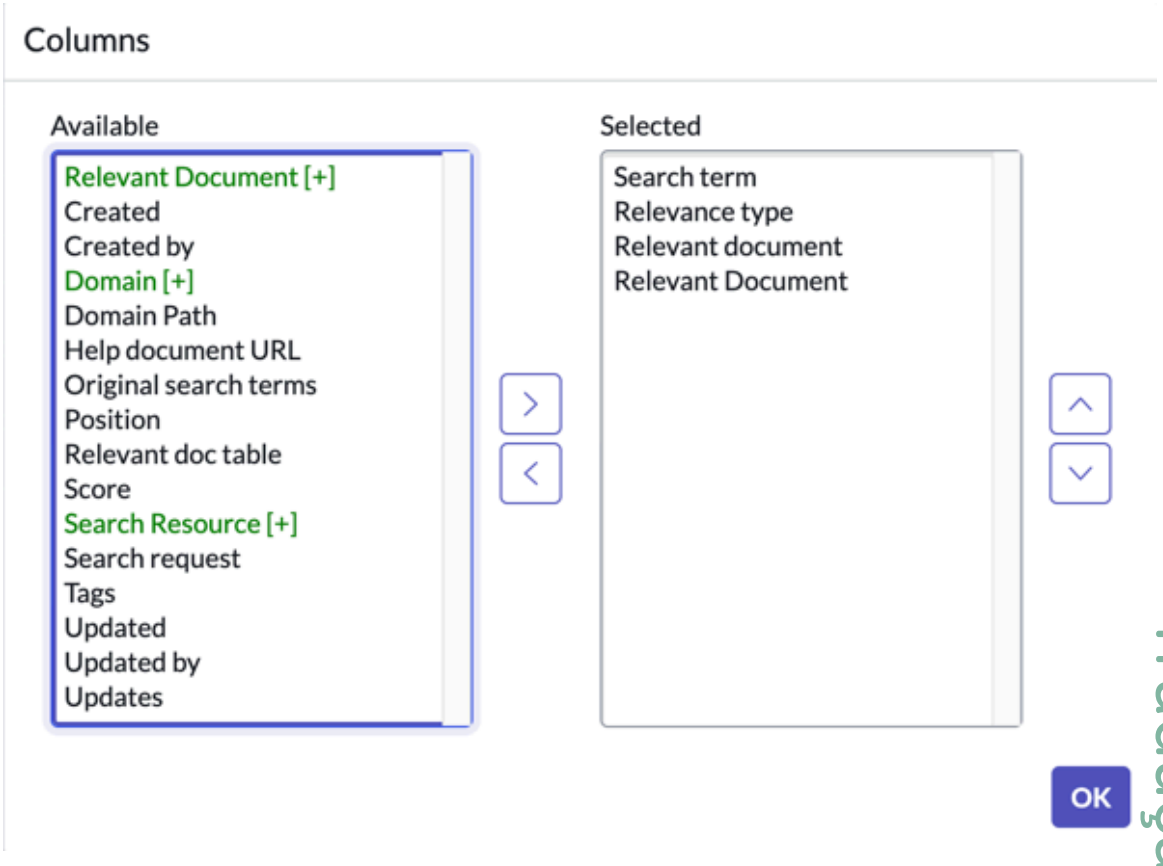
1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Exibir/Executar**.
2. Selecione **Criar um relatório**.
3. Em **Dados**, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome do relatório	Nome exclusivo do relatório.
Tipo de origem	Origem da qual os dados são preenchidos. O valor padrão é **Fonte de dados**. Selecione **Tabela**.
Tabela	Selecione a tabela Detalhes relevantes do documento [cxs_rel_doc_detail].

4. Selecione **Avançar**.
5. Em **Tipo**, selecione **Avançar**.
6. Em **Configurar**, selecione **Escolher colunas** e mova os campos obrigatórios da caixa **Disponível** para a caixa **Selecionado**.

Tradução automática

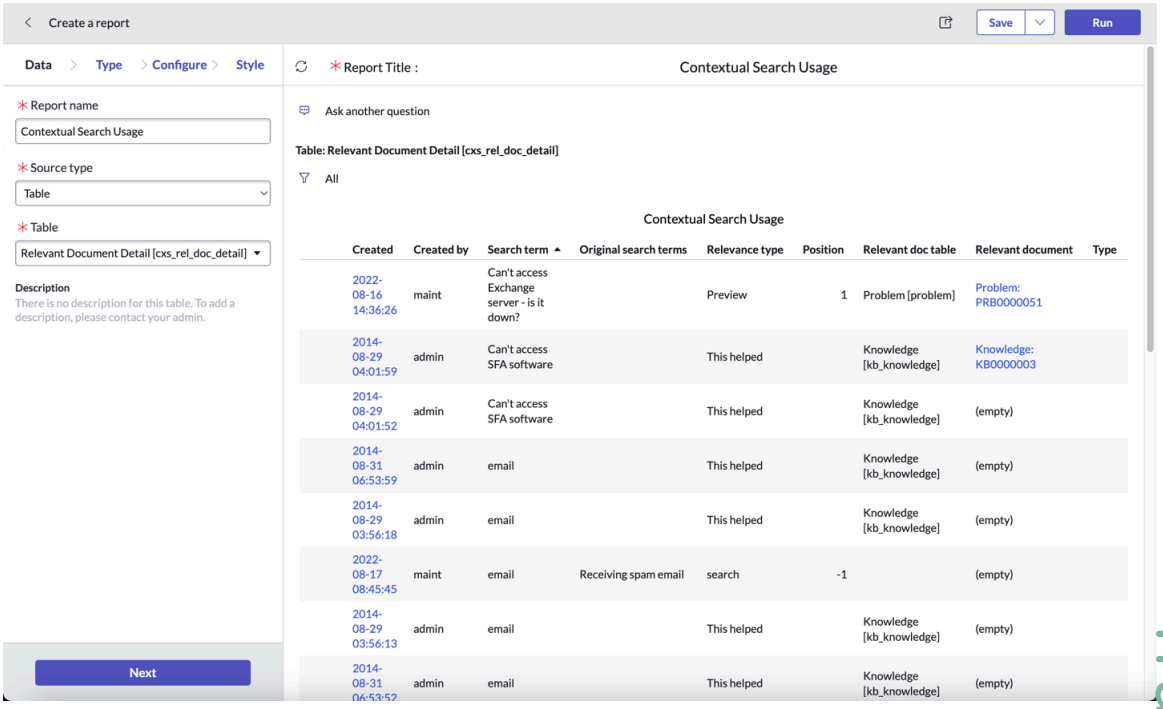
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Clique em **OK** e em **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.



Nota:
Quando os usuários marcam a caixa de seleção **Pesquisar na guia** na tabela Contexto de pesquisa [csc_context_config] e modificam e saem do campo de pesquisa, uma ação é registrada na tabela Detalhes relevantes do documento [cxs_rel_doc_detail]. As informações na tabela podem ajudar a encontrar as instâncias em que os usuários executaram uma pesquisa, mas não executaram nenhuma ação. Nesses casos, o valor da coluna **Posição** é **-1**.

Domain Separation e Contextual Search

O Domain Separation é compatível com Pesquisa contextual. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 separação de domínio funciona na Pesquisa contextual

Por padrão, os resultados das Sugestões de pesquisa contextual que aparecem usam o domínio do usuário conectado no momento.

Pesquisar como um usuário diferente

Além de poder pesquisar resultados usando o domínio do usuário conectado, o administrador também pode configurar a Pesquisa contextual para Pesquisar como um usuário diferente.

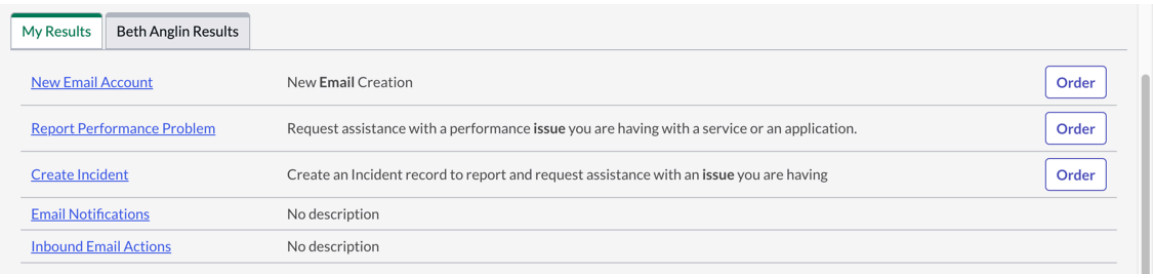
Quando **Pesquisar como** estiver configurado, duas guias serão exibidas nos resultados da pesquisa:

1. A guia**Meus resultados** pesquisa usando o domínio do usuário conectado no momento.
2. A guia **Pesquisar como** usuário pesquisa usando o domínio do campo Referência do usuário selecionado pelo administrador. Por exemplo, selecionar o campo **Aberto por** ou **Solicitante** de uma solicitação pesquisa usando o domínio do usuário que fez a solicitação.

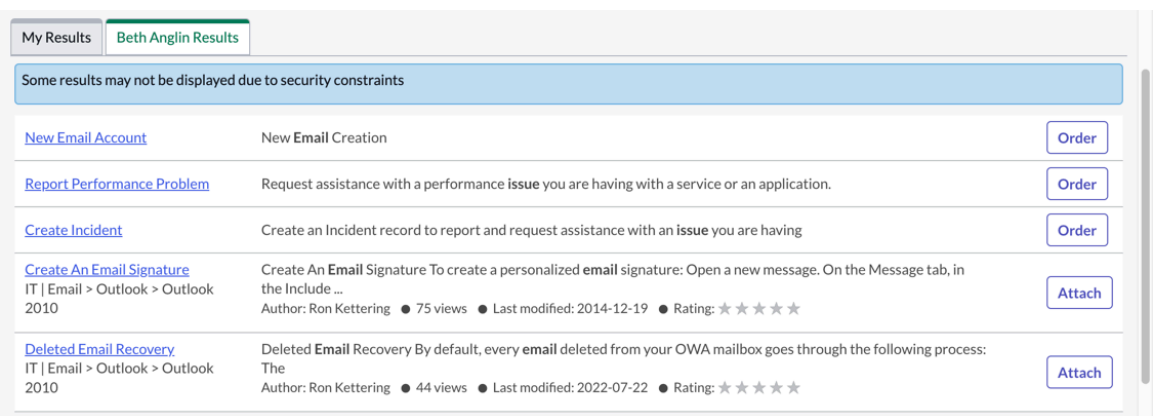
Nota:

- Os resultados **de Pesquisar como** usuário aplicam acesso de segurança para exibir resultados que são comuns ao usuário conectado e ao **Pesquisar como** usuário. Portanto, a exibição do resultado da pesquisa desse usuário pode ter menos entradas do que o usuário pode realmente exibir.
- Os produtores de registro só oferecem suporte à pesquisa como o usuário conectado no momento.

Exemplo: um incidente exibindo resultados de pesquisa para o usuário conectado no momento na guia **Meus resultados**.



Exemplo: o mesmo incidente exibindo resultados de pesquisa para o usuário do campo de referência do **solicitante** em uma segunda 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.

Tópicos relacionados

Habilitar a exibição de resultados de pesquisa para o usuário atual e outro selecionado

Funções Pesquisa contextual

Pesquisa contextual está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Pesquisa contextual leitor de feedback [cxs_feedback_reader]

Leia os registros nas tabelas de feedback do documento relevante [cxs_relevant_doc] e do detalhe relevante do documento [cxs_rel_doc_detail].

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Para obter detalhes sobre essas tabelas, consulte Informações de feedback sobre a pesquisa contextual.

Pesquisa inteligente para CMDB

Use a consulta de linguagem natural diária (NLQ) em uma cadeia de caracteres de pesquisa para consultar um conjunto de ICs no CMDB. A Pesquisa inteligente para CMDB analisa, soluciona ambiguidades e converte sua cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta válida do CMDB. Cadeias de caracteres de pesquisa complexas abrem de forma totalmente construída em uma tela do Construtor de consulta do CMDB, onde você pode continuar e refinar ou executar.

A Pesquisa Inteligente para CMDB é compatível somente em inglês.

Integração com Espaço do CMDB

A Pesquisa inteligente para CMDB está integrada à aplicação da Store Espaço do CMDB. Consulte Espaço do CMDB para obter detalhes sobre como usar a Pesquisa inteligente para CMDB em Espaço do CMDB.

Integração com o Construtor de consulta do CMDB

A Pesquisa inteligente para CMDB é integrada ao Construtor de consulta do CMDB no Now Platform. Essa integração é controlada pela propriedade do sistema `glide.cmdb.query.nlq.activated`, que é definida como **verdadeiro** por padrão. A Pesquisa inteligente para CMDB permite que você use o processamento de linguagem natural no Construtor de consulta do CMDB para encontrar ICs e seus relacionamentos usando as funções da Pesquisa inteligente para CMDB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando a Pesquisa inteligente para CMDB

A Pesquisa inteligente é personalizada para o CMDB e pesquisa exclusivamente por meio da hierarquia de classes do CMDB para tabelas e ICs e seus relacionamentos.

Use o campo de pesquisa Pesquisa inteligente para construir uma cadeia de caracteres de pesquisa usando a linguagem natural do dia a dia. Suas consultas podem abranger várias classes do CMDB e envolver muitos ICs que estão conectados por diferentes relacionamentos. Depois de solucionar qualquer ambiguidade com nomes de tabela ou tipos de relacionamento, a Pesquisa inteligente converte sua cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta que o CMDB pode executar. A consulta do CMDB é construída de forma dinâmica à medida que você digita na caixa de pesquisa e o verificador ortográfico é aplicado, se necessário. Uma lista dinâmica de sugestões relevantes é exibida conforme você digita, com itens como nomes de tabela, palavras únicas correspondentes ou frases parciais no texto digitado.

Usar pesquisa inteligente:

- **Dicas de pesquisa**: mostra detalhes e dicas sobre o uso, além de exemplos de pesquisa de tabela única e múltipla, filtragem avançada e relacionamentos na Pesquisa inteligente. A guia Relacionamentos contém um link para a tabela Relacionamentos implícitos do CMDB.

- **Pesquisa**: dependendo de a cadeia de caracteres de pesquisa já estar totalmente convertida em uma consulta do CMDB válida e se a pesquisa se destina a uma única tabela ou a várias tabelas.

  - Se a cadeia de caracteres de pesquisa não apresentar ambiguidades com o nome da tabela ou dos relacionamentos, a consulta será executada, e os resultados serão exibidos em um formato de exibição de lista.

    Se a consulta do CMDB construída contiver mais de uma tabela, o botão **Exibir no Construtor de consultas** será exibido. Clique no botão para abrir o Construtor de consulta do CMDB com sua consulta totalmente criada na tela do Construtor de consulta. Você pode usar o Construtor de consultas para continuar editando a consulta.

  - Se houver ambiguidades com nomes de tabela ou tipos de relacionamento na cadeia de caracteres de pesquisa, essa cadeia de caracteres não poderá ser convertida em uma consulta do CMDB válida. Nesse caso, a caixa de diálogo Refinar sua consulta será exibida para continuar e analisar a cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta do CMDB válida. A caixa de diálogo contém sinônimos e rótulos sugeridos para frases na cadeia de caracteres de pesquisa. Use as listas suspensas para selecionar os sinônimos que correspondem à pesquisa pretendida e clique em **Ir** para executar a consulta.
  - Se a Pesquisa Inteligente não for capaz de converter sua cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta do CMDB válida, clicar em **Pesquisar** não gerará resultados de consulta. Em vez disso, um formulário de feedback é exibido. Preencha o formulário e clique em **Enviar feedback** para enviar seu feedback para análise ServiceNow.

- **Feedback dos resultados**: envie feedback para analistas ServiceNow para expressar sua avaliação dos resultados. Escolha descrições que capturem qualquer lacuna entre os resultados e os resultados esperados e adicione todos os detalhes úteis.

Pesquisas de amostra

Quando você clica na caixa de pesquisa, a lista suspensa de pesquisas de amostra predefinidas é exibida. A lista consiste em pesquisas mais comuns ou pesquisas que 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.

mais difíceis de construir, como pesquisas que envolvem serviços de aplicações. Execute qualquer uma dessas pesquisas para começar.

- As pesquisas de amostra são armazenadas na tabela Pesquisa de amostra NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]
- As tabelas mencionadas são armazenadas na tabela Pesquisa de amostra NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]

Os Administradores do CMDB (função do usuário sn_cmdb_admin) podem modificar uma pesquisa de amostra editando diretamente seu registro na tabela de Pesquisa de amostra de NLQ. Clique em **Tudo** e, no Navegador de filtro, digite `sn_cmdb_ws_nlq_sample_search.list`. Na exibição da lista de Pesquisas de amostra de NLQ, edite o registro de uma pesquisa que você deseja modificar.

Qualquer modificação nas pesquisas de amostra é refletida no Espaço do CMDB e no Construtor de consulta do CMDB.

Sinônimos

A tabela Sinônimo de NLQ [nlq_synonym] é preenchida previamente com sinônimos de cadeias de caracteres de idioma natural para relacionamentos e nomes de tabela e coluna do CMDB. Essa tabela é usada para corresponder palavras de pesquisa de idioma natural com o idioma de consulta do CMDB. Por exemplo, a frase "servidor Linux" tem sinônimos como "Servidor Linux", "Servidor" e "Instância de máquina virtual".

Para obter detalhes sobre como exibir e adicionar sinônimos personalizados de acordo com as necessidades de negócio, consulte Sinônimos de NLQ .

Relacionamentos implícitos do CMDB

Você pode ajudar a Pesquisa inteligente encontrar mais resultados definindo alguns dos relacionamentos entre classes como *Relacionamentos implícitos*. Relacionamentos implícitos podem ser úteis em consultas que envolvem oferta de serviço e serviços de aplicações.

Os administradores de NLQ podem criar novos relacionamentos implícitos navegando até **Todos** > **NLQ** > **Relacionamentos implícitos do CMDB**.

Um relacionamento implícito define o relacionamento entre duas tabelas e inclui todos os filtros que você deseja aplicar. Ao criar um relacionamento implícito, defina os seguintes itens:

- Da tabela (from_table): a classe que atua como primária
- Filtros: condições que são aplicadas às colunas da from_table
- Para a tabela: a classe que atua como secundária
- Relacionamento: como from_table interage com to_table. Por exemplo, *Contains: Contained by* significa que from_table contém to_table
- Tabela ignorada: a classe implícita e não capturada pelo Construtor de consulta do CMDB

Por exemplo, no Construtor de consulta do CMDB, veja suas ofertas de serviço que tiveram um incidente P1 nos últimos dez dias. No entanto, se você digitar `mostre-me todas as ofertas de serviço de negócios com incidentes p1 nos últimos dez dias`, o NLQ não entenderá o relacionamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 relacionamentos implícitos são armazenados na tabela Relacionamento implícito do CMDB e NLQ [nlq_cmdb_implicit_relationship] e são usados no Espaço do CMDB e, se integrados, também no Construtor de consulta do CMDB.

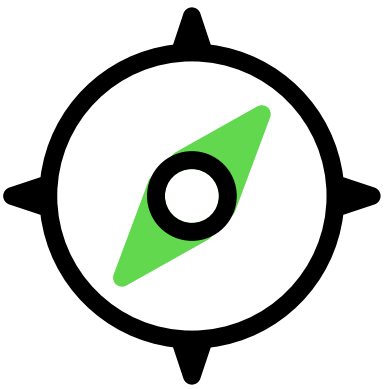
Para obter mais informações sobre NLQ no Now Platform, consulte NLQ (Natural Language Query, consulta de linguagem natural) .

Configuração de tempo

Um recurso padrão do sistema de configuração de tempo de Now Platform, ServiceNowlida com a programação em toda a empresa, permitindo que você gerencie projetos com eficiência, rastreie e programe eventos e muito mais.

Iniciar

A configuração de tempo inclui a programação de eventos e o acompanhamento de tempo. Existem várias funções disponíveis que permitem o rastreamento de tempo e o uso dessas informações em aplicativos.

Explorar	Usar	Referências
		
Saiba mais sobre conceitos e recursos de configuração de tempo.	Descubra como usar várias opções de configuração de tempo.	Encontre materiais e informações úteis de referência de configuração de tempo.

Tradução automática

Explorando a configuração de tempo

A configuração de tempo ajuda a lidar facilmente com todos os aspectos de tempo ou programação necessários de sua empresa on-line.

Os registros armazenados no Now Platform são mantidos com tempos medidos até o milissegundo. A configuração de tempo inclui várias aplicações para ajudá-lo a usar esses registros corretamente, com programação e monitoramento de atividades nas operações diárias da sua empresa.

Campos Data e Data/Hora

Registros no Now Platform armazenam valores de data e hora em vários tipos diferentes de campos. Esses valores são armazenados como números inteiros, em milissegundos, e aparecem no formato de data ou data/hora apropriado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campo Data e Data/Hora

O Now Platform armazena informações de data e data/hora em registros usando os seguintes tipos de campo:

Tipos de campo de data e hora

Tipo de campo	Tipo de XML do dicionário	Tipo de banco de dados MySQL
Data	*glide_date*	DATA
Data/Hora	*glide_date_time*	DATA/HORA
Hora	*glide_time*	DATA/HORA
Duração	*glide_duration*	DATA/HORA
Prazo	*due_date*	DATA/HORA

Para obter a lista completa de tipos de campo, consulte Introdução aos campos.

Formato global de campo de data e hora

Você define os formatos de data e hora padrão globalmente usando as propriedades do sistema.

Formato de data

A propriedade *glide.sys.date_format* define o formato de data. Um administrador pode modificar a propriedade navegando até **Propriedades do sistema** > **Sistema**. O formato padrão é: aaaa-MM-dd.

Nota:
Um usuário pode substituir o formato global de data ou hora por uma preferência pessoal.

Modificar a propriedade *glide.sys.date_format* muda o formato de data ou hora globalmente. Ao modificar o formato de data padrão, verifique também o formato usando um script de validação de data e hora. Você pode usar as mesmas cadeias de caracteres padrão que a classe *java.text.SimpleDateFormat*, com a seguinte exceção:

- Você não pode anexar o caractere "z" para incluir o fuso horário ao adicioná-lo a um script.
- Se o fuso horário resultante não tiver três caracteres, um erro de data inválida aparecerá ao validar o script, porque o script de validação de data/hora (sys_script_validator) falhará. Esta falha ocorre mesmo que o depurador de script mostre que o conteúdo do valor atende ao requisito de 'g_user_date_time_format'.

MM é meses, enquanto *mm* indica minutos. A cadeia de caracteres de formato consiste nas seguintes abreviações.

Campo	Formulário completo	Formulário curto
Ano	aaaa (4 dígitos)	aa (2 dígitos), y (2 ou 4 dígitos)
Mês	MMM (nome ou abreviação)	MM (2 dígitos), M (1 ou 2 dígitos)
Dia do Mês	dd (2 dígitos)	d (1 ou 2 dígitos)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
É recomendável usar uma data baseada no formato `aaaa`. Por exemplo, use `mm-dd-yyyy`, `aaaa-mm-dd` ou `dd-mm-yyyy`.

- Se o formato de data do sistema estiver definido para usar o formato de ano `yy`, o sistema considerará as datas 20 anos depois ou 80 anos antes da data atual como uma data no passado ou no futuro, levando a um comportamento inesperado.
- Por exemplo, se você definir o ano como `51` para 2051, o sistema considerará o ano como 1951. Da mesma forma, se você definir o ano como `37` para 1937, o sistema considerará o ano como 2037.

Formato de hora

Um administrador pode modificar a propriedade *`glide.sys.time_format`* navegando até **Propriedades do sistema** > **Sistema**. Modificar a propriedade muda o formato de data ou hora globalmente. Ao modificar o formato de hora padrão, verifique também o formato usando um script de validação de data e hora. Você pode usar as mesmas cadeias de caracteres padrão que a classe *`java.text.SimpleDateFormat`*, com a seguinte exceção:

- Não há suporte para anexar "z" para incluir o fuso horário.

A cadeia de caracteres de formato consiste nas seguintes abreviações.

Campo	Formulário completo	Formulário curto
Hora (1-12)	hh (2 dígitos)	h (1 ou 2 dígitos)
Hora (0-23)	HH (2 dígitos)	H (1 ou 2 dígitos)
Minuto	mm (2 dígitos)	m (1 ou 2 dígitos)
Segundo	ss (2 dígitos)	s (1 ou 2 dígitos)

Adicione o caractere `a` ao final da cadeia de caracteres de formato de hora para indicar AM ou PM. Esta opção mostra AM ou PM se você estiver usando o formato de 12 horas (hh) ou de 24 horas (HH).

O formato padrão é: HH:mm:ss.

Nota:
Um usuário pode substituir o formato global de data ou hora por uma preferência pessoal.

Tópicos relacionados

Campos de entrada de programação

Personalizar o formato de data do sistema

Você pode personalizar o formato no qual os valores de data aparecem na sua instância.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Personalizar o formato de data não altera as configurações globais nem afeta a maneira como outros usuários veem os valores 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.

Nota:
É recomendável usar uma data baseada no formato `aaaa`. Por exemplo, use `mm-dd-yyyy`, `aaaa-mm-dd` ou `dd-mm-yyyy`.

- Se o formato de data do sistema estiver definido para usar o formato de ano `yy`, o sistema considerará as datas 20 anos depois ou 80 anos antes da data atual como uma data no passado ou no futuro, levando a um comportamento inesperado.
- Por exemplo, se você definir o ano como `51` para 2051, o sistema considerará o ano como 1951. Da mesma forma, se você definir o ano como `37` para 1937, o sistema considerará o ano como 2037.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Meu Perfil**.
2. No campo **Formato de data**, selecione uma opção.
3. Clique em **Atualizar**.

Personalizar o formato de hora do sistema

Você pode personalizar o formato no qual os valores de tempo aparecem na sua instância.

Antes de Iniciar
Um administrador deve adicionar o campo **Formato de hora** à exibição Autoatendimento do formulário do Usuário. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Personalizar o formato de hora não altera as configurações globais nem afeta a maneira como outros usuários veem os valores de hora.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Meu Perfil**.
2. No campo **Formato de hora**, selecione uma opção.
3. Clique em **Atualizar**.

Configurar o selecionador de data para o editor de lista

Uma propriedade do sistema permite que você escolha entre duas configurações de seletor de data para o editor de lista.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até `sys_properties.list`.
2. Pesquise a propriedade chamada *`glide.ui.list_edit.show_calendar_only`*.
3. Defina a propriedade **Valor** como uma das opções a seguir.

Tópicos relacionados

Administração do editor 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.

Campos de data e hora padrão

Certos campos de hora são fornecidos por padrão para armazenar campos de data e hora específicos.

Campos de carimbo de data/hora global

Todos os registros herdam determinados campos de carimbo de data/hora da tabela Global [global].

- **Criado**
- **Atualizado**

Esses campos são preenchidos automaticamente com a data e a hora corretas, expressas no Horário de Greenwich (GMT), em vez do fuso horário local do usuário conectado.

Campos de tempo de tarefa planejado

O plug-in Tarefa planejada fornece uma tabela (Tarefa planejada [tarefa planejada]) com campos padrão para medir o tempo de uma tarefa planejada. Para obter mais informações, consulte Tarefa planejada.

Campos de tarefa para medir o tempo de trabalho

Use campos de tarefa padrão para medir o andamento e a resolução de determinados registros.

Os seguintes campos do sistema de base são fornecidos em determinadas tabelas para rastrear quanto tempo leva para fechar os tíquetes:

- Tempo trabalhado: um temporizador que é executado quando você exibe o registro e pausa enquanto você o fecha ou quando você o pausa manualmente. Usado para rastrear o tempo gasto pelo help desk enquanto trabalha no registro.
- Tempode resolução : um campo calculado que mede o tempo desde o momento em que o registro é aberto até o momento em que o registro é fechado. Usado para rastrear quanto tempo leva para resolver o registro.

Esses campos fornecem métricas diferentes para a resposta da solicitação.

As seguintes ferramentas adicionais estão disponíveis para rastrear o tempo de trabalho:

- **Acordos de nível de serviço (ANS)**: mede quanto tempo leva para um registro atender a determinadas condições (como um incidente marcado como **Resolvido**).
- Registro de**horas**: use o campo **Tempo trabalhado** para detalhar quanto tempo foi gasto por dia da semana.

Tempo trabalhado

A tabela Tarefa [task] fornece um campo de controle de tempo chamado **Tempo trabalhado**.

Campo de tempo trabalhado

Este campo mede por quanto tempo um registro foi exibido para rastrear o tempo de trabalho em um tíquete. Qualquer tabela que estenda Tarefa pode usar este campo. Para adicionar o campo, configure 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.

Conforme o registro é exibido, o temporizador faz a contagem crescente. Para pausar o temporizador, clique no ícone de parada (ícone de).

Para retomar o temporizador, clique no ícone).

Quando você salva uma tarefa, a quantidade de novo tempo no temporizador é usada para gerar um registro na tabela Tempo trabalhado [task_time_worked]. Você pode exibir esta tabela como uma lista relacionada no formulário de tarefa.

Por padrão, a hora no campo **Tempo trabalhado** é um valor cumulativo armazenado no registro da tarefa. Se você modificar um registro de tempo trabalhado, as mudanças não serão refletidas no temporizador de tarefa.

Você pode definir a propriedade *`com.snc.time_worked.update_task_timer`* para habilitar a atualização do valor do temporizador de tarefa, com base nas mudanças nos registros de tempo trabalhado. Você faz isso usando a regra de negócios *`Update task timer`*.

Você também pode habilitar o atributo de dicionário *`time_worked_alert`* para que as atualizações do campo de tempo trabalhado sujem o formulário. Por padrão, o atributo é definido como falso.

Tempo de resolução

O campo **Tempo** de resolução está disponível nas tabelas Incidente [incidente] e Solicitação [sc_request]. Este campo permite relatórios fáceis sobre quanto tempo leva para as solicitações serem encerradas e é armazenado como um número inteiro de segundos.

Cálculo de regra de negócio

Regras de negócios específicas calculam o campo **Tempo** de resolução quando o registro é resolvido ou marcado como encerrado e medem a diferença entre as datas de **Aberto** e **Encerrado**. O campo é armazenado no sistema como um número inteiro de segundos.

- Na tabela Incidente, o campo é calculado no fechamento pela regra de negócios *`mark_closed`*. As linhas de código a seguir calculam o tempo de resolução:

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
    current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, resolved, true);
```

- Quando o incidente é encerrado diretamente, o cálculo é baseado na regra de negócios *`mark_closed`*. As linhas de código a seguir calculam o tempo de resolução:

```
if (dataChange || current.calendar_stc.nil())
      current.calendar_stc = gs.dateDiff(opened, closed, true);
```

Exibir tempo de resolução como uma duração

Você pode exibir o tempo de resolução como uma duração legível em vez de um número inteiro que representa uma duração em segundos.

Procedimento

1. No formulário de Incidente ou Solicitação, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Configurar** > **Tabela**.
2. Na lista integrada **Colunas**, clique em **Tempo**de resolução .
3. Na lista relacionada **Atributos**, 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.

4. Insira estes valores.

Valores de atributo do dicionário

Campo	Valor
Atributo	Formato
Entrada do Dicionário	Tempo de resolução
Valor	glide_duration

5. Clique em **Enviar**.

O tempo de resolução aparece em formulários e listas como uma duração, expressa em dias, horas e minutos.

Nota:
Este atributo não muda o formato dos dados do campo, que permanece um número inteiro que representa uma duração em segundos. Em relatórios e exportações de dados, ele ainda aparece como o número real de segundos, em vez de uma duração.

Exportar formatos de data e hora

Como alguns formatos de exportação se destinam ao consumo humano e outros ao uso do banco de dados, vários métodos são usados para fornecer informações de campo de data e hora em diferentes formatos.

Excel

Os campos Data, Data-Hora e Hora são exportados como seus valores de exibição e aparecem em um formato personalizado, em vez do formato de data do sistema. No entanto, os campos de duração são exportados como o valor armazenado no banco de dados, que é um valor inteiro de segundos.

Nota:
Se o formato de data e hora for `hh:mm:ss` na configuração de Propriedades do sistema `glide.sys.date_format` e você exportar valores de hora para o Excel, eles aparecerão no horário militar de 24 horas.

Para exibir os valores exportados nos formatos de hora padrão de 12 horas am/pm, selecione o formato de `hora 13:30` em **Formatar Células** > **Hora** no Excel.

XML

Todos os campos Data e Hora são exportados como o valor armazenado no banco de dados.

PDF

Todos os campos Data e Hora (incluindo Duração) são exportados como seu valor de exibição.

CSV

Todos os campos Data e Hora são exportados como o valor armazenado 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.

Programações

Use programações para especificar quando os acordos de nível de serviço ou monitores de inatividade estão ativos ou para especificar quando as rotações de plantão devem entrar em vigor. Programações são regras que incluem ou excluem tempo para várias ações ou tarefas.

Por exemplo, se um acordo de nível de serviço for definido como uma programação de 8 às 5 nos dias úteis, o SLA contará somente o tempo durante essas horas. Gerar e validar programações no **Scheduler do Sistema** > **Programações** menu.

Nota:
As funções legadas que você pode ter usado, no **Scheduler do Sistema** > **Programações** e os menus Calendário fiscal, para definir programações e calendários fiscais, continuam a ser compatíveis. No entanto, você deve usar o menu Calendário de negócios em seus locais para definir calendários e programações e associá-los a pacotes Now Platform específicos. Para saber mais sobre como definir e usar calendários de negócios, consulte Criação de calendários de negócios.

Programações padrão

Programações padrão estão disponíveis em um sistema de base.

Nome	Programação
8 a 5 dias da semana	Repete todas as semanas, nos dias úteis, de segunda a sexta-feira.
8 a 5 dias da semana, exceto feriados	Repete todas as semanas, nos dias úteis, de segunda a sexta-feira. Inclui a programação secundária US Feriados.
Aplicação	Repete todas as semanas, aos domingos.
Aplicação FLX	Repete todas as semanas, aos domingos.
Quartas-feiras de blackout (GMT)	Repete todas as semanas, às quartas-feiras.
Servidor de banco de dados FLX	Repete todas as semanas, aos sábados.
Projeto padrão do MS	Repete todas as semanas, nos dias de semana, de segunda a sexta-feira, das 8h ao meio-dia e das 13h às 17h.
Infraestrutura global	Repete todas as semanas, aos sábados.
Serviço de banco de dados MySQL	Repete todas as semanas, aos sábados.
Rede	Repete todas as semanas, aos sábados.
Programação de gestão de projetos	Repete todas as semanas, nos dias de semana, de segunda a sexta-feira, das 8h ao meio-dia e das 13h às 17h. Programação padrão para a aplicação Project Management.
Programação da Gestão de recursos	Repete todas as semanas, nos dias de semana, de segunda a sexta-feira, das 8h ao meio-dia e das 13h às 17h. Programação padrão para a aplicação Gestão de recursos.
Servidor	Repete todas as semanas, aos sábados.
Servidores San Diego	Repete todas as semanas, às quartas-feiras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Programação
Blackout de software	Repete todas as semanas, às quartas-feiras.
Feriados dos EUA	Lista 12 feriados dos EUA.
Web Server FLX	Repete todas as semanas, aos domingos.
Finais de semana	Repete todas as semanas, aos sábados, durante dois dias.

Tópicos relacionados

Programações

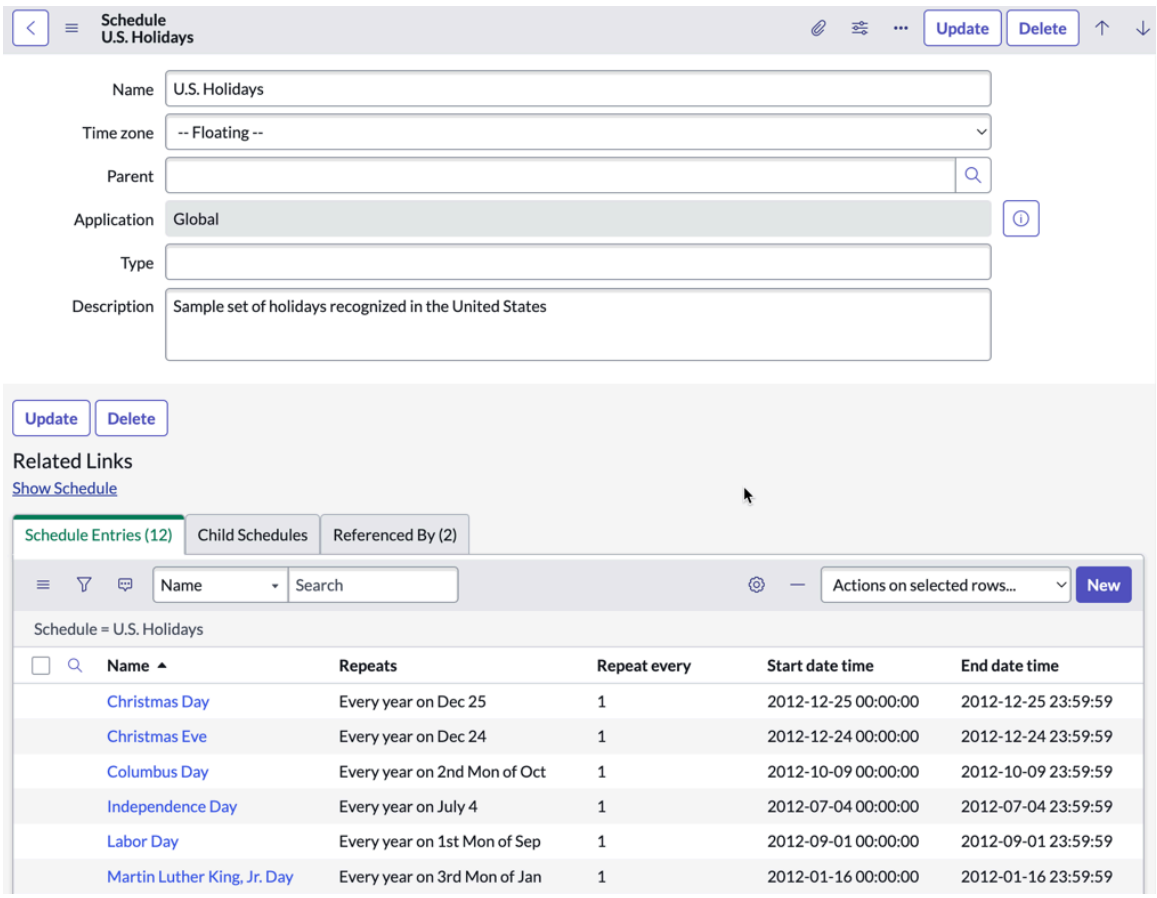
Feriados

Você pode definir cada feriado individual como uma entrada de programação para criar exceções às programações existentes.

Por exemplo, se um SLA exigir que um incidente seja resolvido em três dias úteis, exceto o Natal, crie uma entrada de programação para o Natal. Criar esta entrada garante que os SLAs não contarão o Natal ao calcular o tempo decorrido, mesmo que ele caia na semana de trabalho.

Como as programações podem ser incluídas em outras programações por meio de um relacionamento primário-secundário, também é possível criar uma programação de feriados e incluí-la em outras programações para manter os feriados consistentes. O exemplo a seguir mostra uma programação de feriados.

Feriados dos EUA

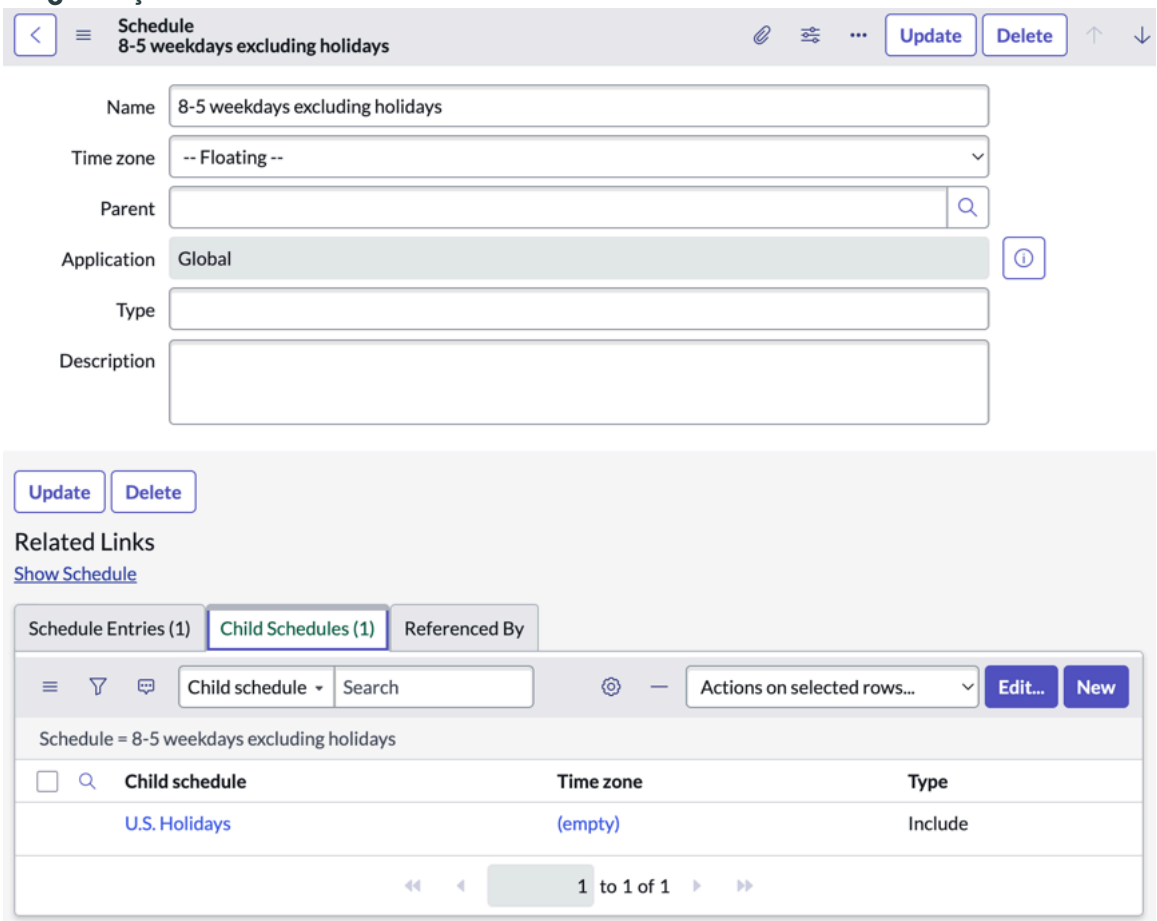


O exemplo a seguir mostra uma programação que inclui a programação de feriado anterior.

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.

Programação secundária



Tópicos relacionados

Programações

Defina uma programação

Criar uma programação de feriados para várias regiões

Você pode criar programações de feriados para várias regiões que seguem a mesma programação de trabalho, mas têm feriados diferentes.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O método a seguir oferece suporte a várias regiões com a mesma programação de trabalho (por exemplo, uma programação das 8 às 5 em dias da semana), mas com programações de feriados diferentes.

Procedimento

1. Crie uma programação de feriados para cada região.
   Por exemplo, Feriados dos EUA, Feriados do Reino Unido e Feriados da Austrália.
2. Adicione a programação de trabalho como uma programação secundária à programação de feriados de cada região.

   Este método requer a criação de<number of schedules> + 1 programações no total. Se você tornar a programação de feriados regional uma programação secundária da programação de horas de trabalho, deverá criar uma programação de horas de trabalho separada para cada região. O número total de programações neste caso é<number of schedules> x duas programações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Programações

Defina uma programação

Programações primárias e secundárias

As programações podem ter um dos dois relacionamentos primário-secundário com outras programações.

Campo primário

Quando um registro de programação lista um valor para o campo **Primário**, as entradas de programação da programação primária se aplicam à programação primária e à programação secundária. Por padrão, não há programações de amostra que usam o campo **Primário**.

Programação secundária

Quando um registro de programação tem uma ou mais programações secundárias na lista relacionada de **Programações** secundárias, as entradas de programação da programação secundária se aplicam à programação que a contém. Por padrão, há várias programações de amostra que usam programações secundárias. Por exemplo, consulte a programação das **8h às 17h, exceto feriados**, que inclui a programação de **feriados dos EUA**.

Programações primárias e secundárias não podem conter tipos de entrada de programação conflitantes. Por exemplo, uma programação que contém entradas de programação de manutenção também não pode conter entradas de programação de blackout. Uma programação de manutenção também não pode ter uma programação secundária contendo entradas de programação de blackout.

Nota:
Para criar uma programação de feriados e incluí-la em uma programação primária, você deve adicioná-la como uma programação secundária e com um tipo de inclusão.

As programações primárias devem ter pelo menos uma entrada que não seja do tipo **Excluída**. Se as programações primárias forem apenas excludentes, elas serão inválidas.

Nota:
O link relacionado **Mostrar programação** mostra entradas da programação atual e o registro de programação secundário. Por exemplo, ao mostrar a programação das **8h às 17h, exceto feriados**, os feriados também são mostrados como excluídos porque a programação de feriados é uma programação secundária.

Tópicos relacionados

Programações

Defina uma programação

Defina uma programação

Você configura programações usando a programação e os registros de entrada de programação.

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

- Os registros de programação especificam um fuso horário e um tipo de programação e usam uma ou mais entradas de programação. Os registros de programação são salvos na tabela Programação [cmn_schedule].
- Os registros de entrada de programação especificam os períodos incluídos ou excluídos de uma programação. As entradas de programação são salvas na tabela Entrada de programação [cmn_schedule_span].

Como alternativa, você também pode usar as funções do Calendário de negócios para criar programações. Para saber mais sobre como criar calendários e programações de negócios, consulte Criação de calendários de negócios.

Aviso:
Se você estiver usando Performance Analytics, tenha cuidado ao alterar os períodos. Qualquer mudança feita no período de tempo em um calendário comercial ou fiscal pode invalidar os dados Performance Analytics. Consulte um administrador Performance Analytics antes de fazer essas mudanças.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Scheduler do Sistema** > **Programações** > **Programações**.
2. Clique em **Novo**, insira um **Nome** e uma **Descrição** exclusivos e significativos e preencha o formulário.

   Para obter informações detalhadas sobre os campos do formulário Programação, consulte Campos de programação.

   Nota:
   Se não houver entradas ativas definidas para a programação atual, uma mensagem de aviso será exibida no formulário Programação. Se sua programação for uma programação secundária que contém somente exclusões, ignore a mensagem porque as exclusões são entradas não ativas.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Salvar**.

   Nota:

   - No link Relacionado, selecione **Mostrar programação** para exibir a programação no calendário usando a interface do usuário Next Experience. Para obter mais informações sobre essa estrutura, consulte Next Experience UI. Para criar entradas de programação no Next Experience UI, consulte Criar entradas de programação no calendário de Programação.

     Para usar o calendário de programação clássico, você pode adicionar a propriedade *glide.schedule.enable_classic_calendar* e defini-la como **verdadeira**. Para obter informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema.

   - Se você criar uma programação do tipo **manutenção** e salvar o registro, uma política de IU ocultará o campo **Tipo** do formulário. Para exibir ou alterar o valor de **Tipo**, use a lista de programações em vez do formulário de programação. Adicione a coluna **Tipo**, se necessário. Você pode clicar na célula do valor na coluna **Tipo** e modificar o valor na exibição de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Configure uma ou mais entradas de programação.

   Para obter informações detalhadas sobre os campos do formulário Entrada de programação, consulte Campos de entrada de programação.

Tópicos relacionados

Programações

Campos de programação

O formulário Programação contém os seguintes campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da programação.
Fuso horário	Fuso horário para a entrada programada Se você selecionar **Flutuante**, o fuso horário será relativo a qualquer processo que esteja acessando o item no momento. • Por exemplo, se um gerente de recursos em Amsterdã definir uma programação flutuante para 8:00A.M. às 17h, um usuário em San Jose vê a programação como das 8h às 17h • Quando uma programação é definida em um fuso horário específico, os usuários em fusos horários diferentes veem a programação com seu próprio fuso horário aplicado.
Primário	Programação primária que restringe a nova programação.
Aplicação	Escopo da aplicação da programação.
Tipo	Rótulo de texto que descreve a finalidade da programação. Você também pode usar um destes termos do sistema para determinar como processar determinadas programações: • **Excluído**: exclui períodos das contagens de ANS. • **Manutenção**: especifica os períodos em que as atividades de gerenciamento de mudanças são permitidas. Uma programação que contém entradas de programação de manutenção também não pode conter entradas de programação de blackout. • **Blackout**: exclui períodos de programações de gerenciamento de mudanças. Uma programação que contém entradas de programação de blackout também não pode conter entradas de programação de manutenção.
Descrição	Descrição da programação.

Tópicos relacionados

Programações

Defina uma programação

Campos de entrada de programação

Você só pode associar uma entrada de programação a uma programação. A lista relacionada **Entradas de programação** contém as definições dos períodos de tempo que você deseja incluir ou excluir 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.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a entrada de programação.
Tipo	Rótulo que descreve a finalidade da programação. O sistema também usa o tipo de programação para determinar como processar determinadas programações. • **Excluído**: exclui períodos das contagens de ANS. • **Manutenção**: especifica os períodos em que as atividades de gerenciamento de mudanças são permitidas. Uma programação que contém entradas de programação de manutenção também não pode conter entradas de programação de blackout. • **Blackout**: exclui períodos de programações de gerenciamento de mudanças. Uma programação que contém entradas de programação de blackout também não pode conter entradas de programação de manutenção.
Mostrar Como	Opção que indica como a entrada de programação deve aparecer nas aplicações de calendário e como ela deve interagir com outras entradas de programação. • **Ocupado**: a entrada de programação não está disponível para programar uma tarefa de trabalho. • **Sem custos adicionais**: a entrada de programação está disponível para programar uma tarefa de trabalho. • **Provisório**: a entrada de programação está disponível provisoriamente para programar uma tarefa de trabalho. • **De plantão**: a entrada da programação está de plantão, o que fornece um meio para determinar qual membro de um grupo de usuários está disponível para concluir uma tarefa.
Quando	Data e hora às quais a entrada de programação se aplica. Se a entrada da programação se aplicar a um dia inteiro de 24 horas, marque a caixa de seleção **Dia inteiro**. **Nota:** Alterar o formato global de data e hora na configuração de Propriedades do sistema `glide.sys.date_format` tem um impacto significativo nos cálculos de programação feitos ao marcar a caixa de seleção **Dia inteiro**. Para saber mais, consulte Formato global de campo de data e hora.
Repetições	Intervalo de repetição para a entrada de programação, se houver. Se você selecionar um intervalo de repetição, outros campos serão exibidos para que você possa especificar ainda mais o intervalo de repetição.
Repetir a cada	Frequência de repetição de programação - semanal, mensal ou anual. Este campo só está visível quando o campo **Repetições** tem um valor de **Diariamente**, **Semanalmente**, **Mensalmente**ou **Anualmente**.
Repetir em	Dias da semana em que uma programação semanal se repete. Este campo só está visível quando o campo **Repetições** tem um valor de **Semanalmente**.
Tipo mensal	Frequência de repetição da programação mensal. Este campo só está visível quando o campo **Repetições** tem um valor de **Mensalmente**. As opções de repetição mensal incluem: • Repetir em um dia específico do mês • Repetir em um dia específico de uma semana específica do mês

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	• Repetir no último dia do mês • Repetir em um dia da semana específico na última semana do mês
Tipo anual	Frequência de repetição anual da programação. Este campo só está visível quando o campo **Repetições** tem um valor **Anual**. As opções de repetição anual incluem: • Repetir em um dia específico do ano • Repetir em um dia flutuante
Semana flutuante	Semana do mês em que uma programação anual flutuante se repete. Este campo só está visível quando o campo **Tipo anual** tem um valor de **Flutuante**.
Dia flutuante	Dia da semana em que uma programação anual flutuante se repete. Este campo só está visível quando o campo **Tipo anual** tem um valor de **Flutuante**.
Mês	Mês do ano em que uma programação anual flutuante se repete. Este campo só está visível quando o campo **Tipo anual** tem um valor de **Flutuante**.
Repetir até	Data de término da repetição. Se você deixar este campo em branco, a programação se repetirá indefinidamente.
Tipo	[Opcional] Descrição da entrada da programação.

Tópicos relacionados

Programações

Defina uma programação

Programação para a quinta instância de uma semana

Você pode selecionar uma data que seja calculada até a quinta instância de um dia da semana para uma data próxima ao final de um mês para uma programação mensal repetida.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Três opções estão disponíveis para processar meses que não têm uma instância Quinto correspondente do dia selecionado.

- Último: seleciona a última instância do dia da semana no mês.
- Próximo: seleciona a primeira instância do dia da semana no próximo mês.
- Estrito: ignora qualquer mês sem uma quinta instância correspondente e seleciona somente os meses que têm uma quinta instância correspondente.

Use a propriedade do sistema `glide.schedules.fifth` para controlar como uma entrada de programação que seleciona a quinta ocorrência de um dia da semana se comporta em meses que contêm apenas quatro ocorrências desse dia.

- O uso desta propriedade só é válido quando a propriedade `glide.schedules.repeat_nth` está definida como **Dia**.
- O exemplo a seguir ilustra o cálculo do dia do mês em que uma programação se repete quando a programação começa na quinta instância de um dia da semana no mês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 *sys_properties.list*.
2. Abra a propriedade *glide.schedules.fifth*.
3. Verifique se o **valor** está definido como **last**.
4. Navegar até **Scheduler do Sistema** > **Programações** > **Programações**, defina uma nova programaçãoe clique em **Enviar**.
5. Abra a nova programação e, na lista relacionada **Entradas de programação**, crie uma nova entrada com os seguintes parâmetros:
   - Quando: 29 de novembro de 2012 às 10:00 a 29 de novembro de 2012 às 11:00
   - Repete: mensalmente
   - Tipo mensal: dia da semana
   - Início: 29 de novembro

   Nota:
   Neste exemplo, 29 de novembro é a quinta quinta-feira do mês.
6. Clique em **Enviar**.
7. Abra a mesma entrada de programação.

   Nota:
   A mensagem **Todos os meses na quinta quinta-feira** aparece no formulário.

   A programação para os primeiros três meses é calculada como:
   - 29 de novembro de 2012 (quinta quinta-feira do mês)
   - 27 de dezembro de 2012 (última quinta-feira do mês)
   - 31 de janeiro de 2013 (quinta quinta-feira do mês)
8. Se você definir o **Valor** na propriedade *glide.schedules.fifth* como o **próximo** em vez do **último** na etapa 3, a programação dos primeiros três meses será calculada como:
   - 29 de novembro de 2012 (quinta quinta-feira do mês)
   - 3 de janeiro de 2012 (a primeira quinta-feira do próximo mês desde dezembro de 2012 não tem cinco quintas-feiras)
   - 31 de janeiro de 2013 (quinta quinta-feira do mês)
9. Se o **Valor** na propriedade *glide.schedules.fifth* estiver definido como estrito em vez do **último** na etapa 3, a programação dos primeiros três meses será calculada como:
   - 29 de novembro de 2012 (quinta quinta-feira do mês)
   - Nenhuma reunião (dezembro de 2012 ignorado porque não tem cinco quintas-feiras)
   - 31 de janeiro de 2013 (quinta quinta-feira do mês)

Tópicos relacionados

Programações

Defina uma programação

Repetir uma programação mensal

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Repetir uma programação mensal

Repita uma programação mensal para reduzir a quantidade de tempo necessária para definir programações e para fornecer consistência na programação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar as seguintes opções para programações mensais que começam em um determinado dia do mês (o**tipo mensal** é definido como **Dia do mês**). Os métodos a seguir estão disponíveis para calcular em que dia da semana uma programação mensal se repete:

- **Dia**: calcula o dia da semana a ser repetido determinando a ordem da data de início selecionada dentro do mês. Por exemplo, se você especificou que a data de início aparece na primeira segunda-feira do mês, a programação se repete toda primeira segunda-feira de cada mês.
- **Semana**: calcula o dia do mês a ser repetido, determinando o número da semana em que a data de início selecionada aparece no mês. Por exemplo, se a data de início for uma segunda-feira durante a segunda semana do mês, a programação repetirá a segunda segunda-feira de cada mês.

Use a propriedade do sistema *`glide.schedules.repeat_nth`* para determinar qual método sua instância usa para calcular em que dia ocorre uma programação mensal repetida. Por padrão, as instâncias usam o método Dia mais preciso.

Nota:
Use o método **Semana** para manter a compatibilidade com versões anteriores com a lógica de programação personalizada. Para saber mais sobre cálculos para o dia inicial de cada mês, para programações mensais que começam na quinta instância de um dia, consulte Quinta instância de um dia da semana.

O exemplo a seguir ilustra o cálculo do dia da semana em que uma programação mensal se repete.

Procedimento

1. Navegue até *`sys_properties.list`*.
2. Abra a propriedade *`glide.schedules.repeat_nth`*.
3. Verifique se o **Valor** está definido como **dia**.
4. Navegar até **Scheduler do Sistema** > **Programações** > **Programações**, defina uma nova programaçãoe clique em **Enviar**.
5. Abra a nova programação e, na lista relacionada **Entradas de programação**, crie uma nova entrada com os seguintes parâmetros:
   - Quando: 5 de novembro de 2012 às 10:00 a 5 de novembro de 2012 às 11:00
   - Repete: mensalmente
   - Tipo mensal: dia da semana
   - Início: 5 de novembro

   Nota:
   Neste exemplo, 5 de novembro é a primeira segunda-feira do mês, mas está na segunda semana.
6. Clique em **Enviar**.
7. Abrir **entrada de 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.

Nota:
A mensagem **Todos os meses na primeira segunda-feira** aparece no formulário. As primeiras datas em que esta programação é executada são:

- 5 de novembro de 2012 (Primeira segunda-feira do mês)
- 3 de dezembro de 2012 (primeira segunda-feira do mês)
- 7 de janeiro de 2012 (primeira segunda-feira do mês)

8. Se você definir o **Valor** na propriedade `glide.schedules.repeat_nth` como **semana** em vez de **dia** na etapa 3, as primeiras datas em que esta programação é executada serão:
   - 5 de novembro de 2012 (a programação começa na segunda-feira da segunda semana do mês)
   - 10 de dezembro de 2012 (segunda segunda-feira do mês)
   - 14 de janeiro de 2012 (segunda segunda-feira do mês)

Tópicos relacionados

Programações

Defina uma programação

Uso de programações e calendários

Aplicações específicas dentro de Now Platform geram exibições de calendário gráficas com base em páginas de programação.

Essas páginas de programação aparecem em exibições diárias, semanais ou mensais. Atualmente, as aplicações que usam páginas de programação incluem:

- Gestão de projetos
- Cronogramas de manutenção
- Rotação de plantão do grupo
- Gestão de serviços de campo

As páginas de programação são registros que contêm os scripts que determinam a funcionalidade da exibição gráfica.

- Por causa do alto grau de script envolvido em uma página de programação, você deve, para a maioria das instâncias, usar as páginas de programação padrão na plataforma base.
- A página de programação usa um URL com uma série de parâmetros anexados para gerar a exibição gráfica.
- Uma página de programação controla o registro de conteúdo do calendário (cmn_schedule_page).

Para acessar as Páginas de programação, navegue até Programador do **sistema > Programações > Páginas**de programação. O formulário Páginas de programação fornece 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	Tipo de Campo	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres	Nome geral usado para identificar a página de programação atual.
Tipo de programação	Cadeia de caracteres	O tipo de programação é uma cadeia de caracteres usada para identificar exclusivamente a página de pr parâmetro de URI "sysparm_page_schedule_type". Por exemplo, uma página de programação pode forma: **/show_schedule_page.do?sysparm_page_schedule_type=gantt_chart&sysparm_timeline_task_id=d530bf907f0** Como alternativa, você pode acessar a página de programação definindo o parâmetr "**sysparm_page_sys_id**" como o identificador exclusivo do sistema hexadecimal de 32 programação.
Tipo de exibição	Escolha	Cada tipo de exibição exibe diferentes combinações de campo. Há duas opções disponíveis: • **Calendários** • Páginas de programação
Descrição	Cadeia de caracteres	Descrição geral que fornece informações adicionais sobre a página de programação atual. Este campo n
Nome da função de inicialização	Cadeia de caracteres	**Nota:** Esta funcionalidade é usada somente por páginas de programação do tipo **Calendário**. O nome da função de inicialização especifica o nome da função JavaScript a ser chamada dentro da fun para páginas de programação do tipo de calendário.
HTML	Cadeia de caracteres	**Nota:** Esta funcionalidade é usada somente por páginas de programação do tipo **Calendário**. O Jelly analisa o campo HTML, que é uma seção programável. Em seguida, ele o injeta na página de ex calendário. Ele pode ser usado para passar variáveis do servidor e definir campos extras que são necess
Client scripts	Cadeia de caracteres	O client script é uma seção passível de script que permite configurar opções de exibição da página de p dependendo do tipo de exibição da página de programação.
Processador AJAX do servidor	Cadeia de caracteres	**Nota:** Esta funcionalidade é usada somente por páginas de programação do tipo **Calendário**. O processador AJAX do servidor é específico para páginas de programação do tipo de calendário que s conjunto de itens de programação e períodos exibidos.

Invocar a página Programação e exibir um calendário

Você pode usar o URL do módulo de argumentos, uma decoração de campo (atributo de dicionário ref_contributions) ou uma Ação de IU vinculada a show_schedule.dopara invocar a página Programação.

Por exemplo, o módulo Calendário de plantão gera o calendário a partir do seguinte URL:

```
$ocf.do?sysparm_start_date=2016-03-01&sysparm_current_view=monthly&sysparm_include_vi
ew=monthly,daily
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este URL leva o usuário para a exibição do calendário mensal com data de 1º de março de 2016.

- O componente de URL `sysparm_current_view = month || semanalmente || diariamente` determina a exibição do calendário atual. Se `sysparm_current_view` receber um valor inválido ou vazio, o padrão será a exibição mensal e o URL dessa exibição será reescrito. Os valores válidos são mensal, semanal ou diário.
- O componente de URL `sysparm_include_view = mensal, semanal, diário` determina quais exibições de calendário estão disponíveis. Se `sysparm_include_view` receber valores inválidos ou vazios, somente as exibições válidas serão exibidas. Se todos os valores forem inválidos, as três exibições padrão serão exibidas e reescreverão o URL para essas exibições. Os valores válidos são `mensal`, `semanale diário`.

Nota:
O `sysparm_include_view` está disponível somente para a nova exibição de calendário de plantão.

- O componente de URL `sysparm_group_id=group_sys_id` determina o grupo especificado para filtrar. Se `sysparm_group_id` for especificado, ele será filtrado pelo grupo especificado. O valor válido é um sysId de grupo.
- O componente de URL `sysparm_start_date=2016-03-02` determina a data com base na qual cada exibição aparece. Se `sysparm_start_date` for especificado, ele abrirá o calendário contestando essa data específica em que cada exibição foi selecionada. O formato é AAAA-MM-DD. Se um formato ou data inválida for especificada, ele usará a data atual e reescreverá o URL para essa data.

Nota:
O componente da URL `sysparm_zoom` foi substituído por `sysparm_current_view` somente em OnCallRotation.

Calendário de programação

Use o calendário Programação para criar, exibir e editar eventos.

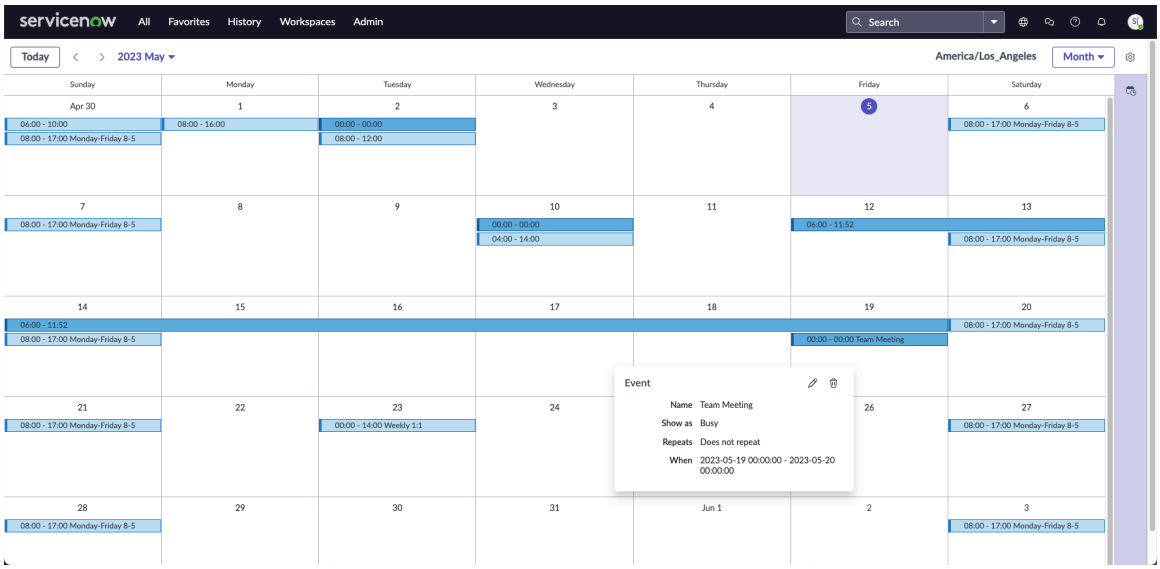
Calendário de programação

O calendário de programação está disponível em exibições de dia, semana ou mês nas exibições de calendário e linha do tempo. Para criar eventos no calendário, consulte Criar entradas de programação no calendário de Programação.

A imagem mostra a interface do usuário do calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 usar o calendário de programação clássico, consulte Defina uma programação.

Suporte de domínio e programações

A separação de domínio é compatível com programações. 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. Ative o plug-in Domain Support [com.glide.domain] para habilitar a funcionalidade de separação de domínio para programações.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

Os registros nas tabelas Programação [cmn_schedule], Página de programação [cmn_schedule_page] e Página da linha do tempo [cmn_timeline_page] têm um domínio definido.

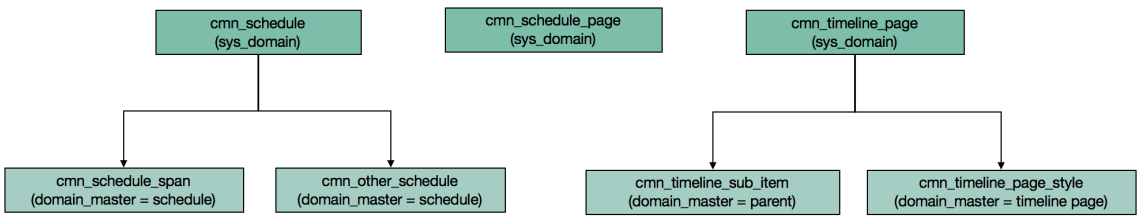
Tradução automática

© 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.

- As tabelas secundárias usam o atributo *domain_master* para derivar o domínio da tabela primária.
- Você pode encontrar o atributo *domain_master* no registro do dicionário da respectiva tabela.

O diagrama a seguir ilustra o escopo da separação de domínio em diferentes tabelas de programação:

Suporte de domínio para programações



Implementações de suporte de domínio personalizado

O suporte à separação de domínio não ocorre automaticamente quando você migra para uma nova versão que contém uma implementação personalizada de suporte de domínio para tabelas como Entrada de programação [cmn_schedule_span]. Esta ação evita a mudança de configurações específicas que você possa ter.

Para implementar o suporte ao domínio do sistema de base para programações, um utilitário sys.script é fornecido. Para executar este utilitário, navegue até **Plano de Fundo** > **Scripts - Plano de fundo**. O script está listado no plug-in com.glide.schedules como fix_schedule_domain_support.js.

- O utilitário tenta adicionar a coluna **Domínio** [sys_domain] às tabelas Programação [cmn_schedule], Página de programação [cmn_schedule_page] e Página da linha do tempo [cmn_timeline_page].
- Em seguida, ele tenta adicionar o atributo domain_master às tabelas Entrada de programação [cmn_schedule_span], Outra programação [cmn_other_schedule], Subitem da linha do tempo [cmn_timeline_sub_item] e Estilo de período de página da linha do tempo [cmn_timeline_page_style].
- Se o script encontrar registros existentes entre um registro secundário e primário que tenham domínio diferente, o script não introduzirá o atributo *domain_master* na tabela secundária.

Por exemplo, considere o relacionamento das tabelas Programação [cmn_schedule] (primária) e Entrada de programação [cmn_schedule_span] (secundária). Se a coluna **Domínio** [sys_domain] estiver disponível em ambas as tabelas na instância de atualização, o utilitário deverá migrar para a implementação do sistema de base do suporte de domínio para programações.

- Se o script detectar registros em que o domínio de entrada de programação secundário [cmn_schedule_span] difere do domínio de programação primário [cmn_schedule], ele interromperá a execução e registrará em log uma mensagem de aviso.
- Se o script não encontrar registros diferentes, ele desativará e limitará o acesso de leitura às colunas **Domínio** [sys_domain] e **Caminho do domínio** [sys_domain_path] na tabela Entrada de programação [cmn_schedule_span].
- Por fim, o script adiciona o atributo domain_master=schedule ao arquivo de dicionário para a tabela Entrada de programação [cmn_schedule_span].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 atributo `domain_master` garante que os domínios de registro secundário e primário permaneçam iguais ao domínio do secundário que é derivado do campo de referência especificado.

Programador do sistema

A aplicação System Scheduler contém dois mecanismos separados para programação: o mecanismo de trabalhos programados e o mecanismo de programações.

Trabalhos programados

Trabalhos programados executam qualquer trabalho que deve ser realizado em um horário específico ou de forma recorrente. O módulo Trabalhos programados é vinculado à tabela Programação [sys_trigger]. Não é recomendável manipular registros na tabela Programação. Use esta tabela para exibir os trabalhos programados do sistema de base existente.

O módulo Trabalhos programados na Definição do sistema é uma interface amigável de administrador para programar o trabalho. Use este módulo para criar novos trabalhos programados. Para obter mais informações, consulte Criar um trabalho programado.

Programações

Programações são regras que incluem ou excluem hora em um calendário. Eles são usados por níveis de serviço, monitor de inatividade e rotação de plantão do grupo. Por exemplo, você pode definir uma programação para restringir os níveis de serviço para aplicar somente aos dias da semana durante o horário comercial. Você também pode excluir feriados de uma rotação de plantão.

Para obter mais informações, consulte Usar programações.

Trabalhos programados

Trabalhos programados são trabalhos automatizados que podem ser realizados em um horário específico ou em uma programação recorrente.

Você pode automatizar os seguintes tipos de tarefas:

- Gerar e distribuir um relatório automaticamente
- Gerar e programar automaticamente uma entidade de registros, como um incidente, item de mudança, item de configuração, a partir de um modelo
- Executar trabalhos programados a partir de scripts ou regras de negócio
- Programação no final do mês
- Programação para dias da semana

Para treinamento de desenvolvedor, consulte Execuções programadas de script e Objetivos de eventos no ServiceNow Site do desenvolvedor.

Estados do trabalho programado

Um trabalho programado pode estar em qualquer um dos estados a seguir.

Pronto

O trabalho está pronto para ser executado no próximo intervalo programado.

Em execução

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O trabalho está no processo de executar uma tarefa.

Em fila

O trabalho foi adicionado à fila do programador e está aguardando a execução.

Erro

Ocorreu um erro ao executar o trabalho.

Erros de programação de trabalho

Se você encontrar erros ao gerar um trabalho programado, visite Solucionar problemas de um trabalho programado por meio de Insights de aplicações para obter informações adicionais.

Criar um trabalho programado

Crie um trabalho programado na tabela Schedule Job [sysauto].

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie todos os novos trabalhos programados usando este método.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione o tipo apropriado de trabalho programado.
   - Automatizar a geração e a distribuição de um relatório
   - Gerar algo automaticamente (mudança, incidente, IC etc.) a partir de um modelo
   - Executar automaticamente um script escolhido por você

Resultado

Os campos apresentados dependem do tipo de trabalho programado necessário.

Tópicos relacionados

Personalizar o formato de data do sistema

Definir um fuso horário do sistema

Casos especiais em programações de trabalho

Exibir um item de programação

Automatizar a geração e a distribuição de um relatório

Gere e distribua relatórios programados por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Um usuário com a função report_scheduler também pode criar um relatório programado por meio de um caminho de navegação diferente. Para obter mais informações, consulte Schedule emails of reports .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os relatórios programados podem ser distribuídos nos formatos PDF, CSV ou XLS. Os relatórios gráficos podem ser distribuídos no formato PNG ou PDF. Os relatórios dinâmicos multinível só podem ser programados no formato PDF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Não é possível programar relatórios de Calendário, Mapa ou Pontuação Única. Você pode programar relatórios de tabela dinâmica somente se o plug-in *com.snc.whtp* estiver habilitado.
- Os dados podem não aparecer em relatórios criados por um indivíduo cuja conta de usuário está desativada. Para garantir que os dados desejados apareçam, um usuário ativo deve recriar o relatório programado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **Automatizar a geração e a distribuição de um relatório**.
4. Preencha estes campos:

Campo	Descrição
Nome	Nome do relatório programado.
Relatório	Referência ao relatório que você está programando. Você pode usar o ícone de pesquisa para localizar o relatório. **Nota:** O suporte automático por e-mail não está disponível para relatórios de Calendário, Mapa e Pontuação Única.
Usuários	Usuários individuais que recebem o relatório na data e hora programadas. Os usuários devem ter a **Notificação** definida como **Habilitada** em seus registros de usuário para receber relatórios.
Grupos	Grupos que recebem o relatório na data e hora programadas.
Endereços de e-mail	Endereços de e-mail dos destinatários do relatório que não estão no sistema.
Aplicação	Nome da aplicação com escopo que contém o relatório. **Global** será exibido se o relatório estiver no escopo global.
Ativo	Quando ativos, os relatórios programados são entregues.
Executar	Intervalo de tempo a ser usado para executar o trabalho programado: ○ **Diariamente**: é executado diariamente, em um horário designado. ○ **Semanalmente**: é executado semanalmente, em um horário e dia da semana designados. ○ **Mensalmente**: é executado mensalmente, em uma hora e dia designados do mês. ○ **Periodicamente**: é executado em um intervalo de repetição designado. ○ **Uma vez**: é executado somente para uma única ocorrência. ○ **Sob demanda**: é executado imediatamente sob demanda. ○ **Calendário comercial: início da entrada**: é executado nas datas de entrada iniciais do calendário comercial selecionado no 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
	Calendário comercial. Um trabalho programado é executado para a data de início de cada uma das entradas de negócios que você definiu para o calendário de negócios. Por exemplo, se o calendário comercial representar um ano fiscal e a data de início de cada entrada for um mês fiscal, o trabalho programado será executado no primeiro dia de cada mês. ○ **Calendário comercial: fim da entrada**: executado na data de término do calendário comercial selecionado no campo **Calendário comercial**. Essa seleção é executada da mesma maneira que **Calendário comercial: início da entrada**, mas para as datas de término das entradas do calendário comercial associadas. **Nota:** Ao selecionar **Calendário comercial: início da entrada** ou **Calendário comercial: fim da entrada**, você pode aplicar um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado antes ou depois do período do calendário comercial selecionado. Para saber mais, consulte os campos **Tipo** de deslocamento e **Deslocamento**. Para saber mais sobre como criar e usar calendários de negócios e definir entradas de calendário de negócios, consulte Criação de calendários de negócios eDefinir entradas do calendário comercial.
Fuso horário	Fuso horário a ser usado com a entrada do campo **Hora** ao especificar a hora em que o trabalho programado deve ser executado. Selecione uma entrada de fuso horário: ○ **-Nenhum-**: use o fuso horário padrão para o usuário conectado que está criando o trabalho programado. Por exemplo, o trabalho programado será executado às 16h45, horário dos EUA/Pacífico, se for o fuso horário atribuído ao usuário e você inserir `16:45` no campo **Hora**. ○ **Usar fuso horário do sistema**: use o fuso horário padrão do sistema especificado para a instância em que ele é executado. Por exemplo, o trabalho programado será executado às 22h15, horário de Londres, se Europa/Londres for o fuso horário do sistema padrão para a instância e você inserir `22:15` no campo **Hora**. ○ Fuso horário real. Por exemplo, o trabalho programado será executado às 13h30 no fuso horário Leste dos EUA se você selecionar **EUA/Leste**e inserir `13:30` no campo **Hora**.
Hora	Hora em que o trabalho programado deve ser executado, expressa em horas, minutos e segundos em um relógio de 24 horas. A seleção feita no campo **Fuso horário** determina o fuso horário desta entrada.
Dia	Dia em que o trabalho programado deve 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.

Campo	Descrição
	◦ Se **Executar** estiver definido como **Semanalmente**, selecione o dia da semana. Por exemplo, selecione Quarta-feira. ◦ Se **Executar** estiver definido como **Mensalmente**, selecione o dia do mês. Por exemplo, selecione 25 para o 25º dia do mês. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Mensalmente** ou **Semanalmente** no campo **Executar**.
Intervalo de repetição	Duração do intervalo de repetição para cada execução de trabalho programada. Insira a duração em número de dias, horas ou minutos. Por exemplo: ◦ Para executar o trabalho programado a cada quatro dias, insira `04` no campo **Dias**. ◦ Para executá-lo a cada 26 horas, insira `26` no campo **Horas**. ◦ Se ele se repetir em um intervalo de 13:30:25, insira `13` no campo **Horas** e insira `30` e `25` nos dois campos sem rótulo após ele.
Iniciando	Data e hora da primeira geração de trabalho programada. Selecione a data e a hora do calendário. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Periodicamente** no campo **Executar**.
Calendário comercial	Entrada de calendário de negócios que você está usando para determinar a data de início ou de término do calendário de negócios do trabalho programado. Este campo será exibido somente se você selecionar **Entrada do negócio: data de início** ou **Entrada do negócio: data de término** no campo **Hora**.
Tipo de desvio	Tipo de deslocamento de tempo, se houver, a ser aplicado ao calendário de negócios que você selecionou para programar este trabalho: ◦ **Passado**: aplique um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado antes do início do período do calendário comercial selecionado. ◦ **Futuro**: aplique um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado após o fim do período do calendário comercial selecionado. ◦ **--Nenhum--**: não aplique uma compensação de tempo ao programar este trabalho. Adicionar um fator de deslocamento permite programar o trabalho para ser executado antes ou após o período formal definido no calendário comercial para os seguintes casos de uso:
Deslocamento	Quantidade de deslocamento de tempo, expressa em dias, horas, minutos e segundos, a ser aplicada ao calendário de negócios que você selecionou para programar este trabalho. Por exemplo, se você quiser programar o trabalho para iniciar três dias, 14 horas, 10 minutos e 45 segundos antes da data de início do calendário comercial, execute as seguintes 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.

Campo	Descrição
	◦ Selecione **Passado** no campo **Tipo de deslocamento**. ◦ Insira **3** no campo **Dias**. ◦ Insira **14**, **10**e **45** no campo **Horas**. Os campos **Dias** e **Horas** deslocados serão exibidos somente se você selecionar **Calendário comercial: início da entrada** ou **Calendário comercial: fim da entrada** no campo **Executar** e **Passado** ou **Futuro** no campo **Tipo de deslocamento**.
Prioridade	Prioridade numérica para o trabalho programado: ◦ Defina trabalhos essenciais com um valor de prioridade abaixo de 100. ◦ Defina trabalhos não essenciais com uma prioridade acima de 100. ◦ Se 70 por cento ou mais de todos os trabalhos programados estiverem **Atrasados**, todos os trabalhos marcados com um valor acima de 100 não serão executados.
Condicional	Quando ativado, especifica uma condição de script para gerar o relatório.
Omitir se não houver registros	Quando ativado, os relatórios vazios não são distribuídos.
Condição	Script condicional que determina se um trabalho programado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro/falso). Esta caixa de texto aparecerá somente se você selecionar **Usar condições**. Para obter mais informações sobre scripts na plataforma ServiceNow, consulte Scripts . **Aviso:** Scripts condicionais para e-mails de relatório programados são executados na área restrita. Portanto, as definições de função não são permitidas. Algumas chamadas de API e palavras-chave também não são permitidas. Para obter mais informações, consulte Propriedade da área restrita de script .
Assunto	Texto exibido na linha de assunto do e-mail de distribuição.
Mensagem introdutória	(Opcional) Adicione uma mensagem ao relatório. Se o tipo de saída do relatório for PNG incorporado, ◦ Use o marcador `${report.png}` no corpo da mensagem para posicionar o relatório na mensagem. Caso contrário, o relatório aparecerá na parte inferior da mensagem. ◦ Use o marcador `${report.include_with}` para posicionar outros relatórios incluídos com o e-mail. Caso contrário, esses relatórios serão exibidos na parte inferior da mensagem.
Tipo	Tipo de saída de relatório. Os relatórios gráficos podem ser arquivos PNG ou PDF. Os relatórios de lista podem ser arquivos PDF, Excel ou CSV. Ao programar um relatório gráfico, selecione o tipo de saída **PDF** ou **PDF-paisagem** para incluir os dados da grade do gráfico. Ao programar um relatório de lista, selecione o tipo de saída **Excel** ou **CSV**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **PNG** incorporado para incorporar a visualização do relatório no corpo do e-mail. Imagens grandes são dimensionadas para caber no e-mail. Para obter mais informações, consulte a seção Formatos de saída do relatório. **Nota:** Só é possível programar relatórios dinâmicos multinível na saída de PDF.
Saída em formato zip	Quando ativado, o relatório é enviado como um anexo de arquivo zip para o e-mail.
Incluir com	Um ou mais relatórios adicionais a serem incluídos com o e-mail. Não é possível solicitar os relatórios no e-mail. Você pode usar o ícone Pesquisar para localizar os relatórios adicionais.
Tamanho da página (somente relatório dinâmico de vários níveis)	Selecione um dos tamanhos A3, A4, Carta ou Legal. Para especificar as dimensões de um tamanho de papel diferente, selecione **Personalizado** e insira a **Altura da página** e a **Largura** da página em pixels.
Altura da página (em pixels) (somente relatório dinâmico de vários níveis)	Mostra quando o **Tamanho da página** está definido como **Personalizado**. Para tamanhos de papel não padrão, multiplique a altura da página em polegadas por 72 e insira o valor neste campo.
Largura da página (em pixels) (somente relatório dinâmico de vários níveis)	Mostra quando o **Tamanho da página** está definido como **Personalizado**. Para tamanhos de papel não padrão, multiplique a largura da página em polegadas por 72 e insira o valor neste campo.

5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para editar o e-mail programado de um trabalho de relatório, abra o trabalho na lista Trabalhos programados. Para parar os e-mails programados de um relatório, exclua a linha do trabalho relevante da lista Trabalhos programados.

Tópicos relacionados

Criar um trabalho programado

Personalizar o formato de data do sistema

Definir um fuso horário 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.

Tipos de saída de relatório

Você pode exportar relatórios em determinados formatos de saída. Você pode programar esses relatórios para exportação regular.

Formatos de saída do relatório

Formato de relatório	Descrição
PDF	Gere um PDF na orientação vertical ou horizontal. Os relatórios em PDF incluem os dados da grade do gráfico. Os relatórios de mapa não podem ser exportados para o formato PDF. **Nota:** Para exportar Multilevel pivot tables para PDF, você deve habilitar o plug-in WebKit HTML to PDF (com.snc.whtp).
Excel	A visualização do relatório é exibida como uma planilha do Microsoft Excel (XLS).
PNG	A visualização do relatório é exibida como um arquivo PNG (Portable Network Graphic). Veja também como incorporar relatórios como imagens em um e-mail de relatório programado.
CSV	A visualização do relatório é exibida como um arquivo de texto sem formatação de valores separados por vírgula (CSV).

E-mails de relatório e usuário "Executar como"

Se você estiver em uma instância separada por domínio, os relatórios programados serão gerados usando as permissões do usuário "Executar como".

Por padrão, o usuário que configura o relatório de e-mail programado é o usuário "Executar como". O acesso ao domínio deste usuário e as permissões de ACL report_view se aplicam ao gerar os relatórios programados.

Se o usuário que configurou o relatório programado não for um usuário "Executar como" apropriado, um administrador ou report_admin poderá especificar um usuário "Executar como" diferente.

Aviso:
O usuário "Executar como" requer a permissão de ACL report_view apropriada para programar o relatório. Também pode haver um risco de segurança na definição deste usuário. Considere consultar Suporte e atendimento ao cliente ao definir o usuário "Executar como".

Tópicos relacionados

Report_view access control

Gerar algo automaticamente a partir de um modelo

Programe a geração de entidades, que incluem mudanças, incidentes e ICs.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: template_scheduler

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Gerar algo automaticamente (uma mudança, um incidente, um IC etc.) de um modelo**.
4. Preencha estes campos:

Geração de entidade de programação

Campo	Descrição
Nome	Nome que identifica este trabalho programado.
Ativo	Opção que indica que o trabalho programado está ativo e deve ser executado na data e hora especificadas.
Aplicação	Nome da aplicação que contém a entidade. **Global** será exibido se a entidade estiver no escopo global.
Condicional	Opção para habilitar a execução do trabalho programado se determinadas condições forem atendidas no script associado.
Condição	Script condicional que determina se um trabalho programado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro/falso). Esta caixa de texto aparecerá somente se você selecionar **Usar condições**.
Executar	Intervalo de tempo a ser usado para executar o trabalho programado: ○ **Diariamente**: é executado diariamente, em um horário designado. ○ **Semanalmente**: é executado semanalmente, em um horário e dia da semana designados. ○ **Mensalmente**: é executado mensalmente, em uma hora e dia designados do mês. ○ **Periodicamente**: é executado em um intervalo de repetição designado. ○ **Uma vez**: é executado somente para uma única ocorrência. ○ **Sob demanda**: é executado imediatamente sob demanda. ○ **Calendário comercial: início da entrada**: é executado nas datas de entrada iniciais do calendário comercial selecionado no campo **Calendário comercial**. Um trabalho programado é executado para a data de início de cada uma das entradas de negócios que você definiu para o calendário de negócios. Por exemplo, se o calendário comercial representar um ano fiscal e a data de início de cada entrada for um mês fiscal, o trabalho programado será executado no primeiro dia de cada mês. ○ **Calendário comercial: fim da entrada**: executado na data de término do calendário comercial selecionado no campo **Calendário comercial**. Essa seleção é executada da mesma maneira que **Calendário comercial: 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.

Campo	Descrição
	da entrada, mas para as datas de término das entradas do calendário comercial associadas. **Nota:** Ao selecionar **Calendário comercial: início da entrada** ou **Calendário comercial: fim da entrada**, você pode aplicar um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado antes ou depois do período do calendário comercial selecionado. Para saber mais, consulte os campos **Tipo** de deslocamento e **Deslocamento**. Para saber mais sobre como criar e usar calendários de negócios e definir entradas de calendário de negócios, consulte Criação de calendários de negócios eDefinir entradas do calendário comercial.
Hora	Hora em que o trabalho programado deve ser executado, expressa em horas, minutos e segundos em um relógio de 24 horas. A seleção feita no campo **Fuso horário** determina o fuso horário desta entrada.
Fuso horário	Fuso horário a ser usado com a entrada do campo **Hora** ao especificar a hora em que o trabalho programado deve ser executado. Selecione uma entrada de fuso horário: ○ **-Nenhum-**: use o fuso horário padrão para o usuário conectado que está criando o trabalho programado. Por exemplo, o trabalho programado será executado às 16h45, horário dos EUA/Pacífico, se for o fuso horário atribuído ao usuário e você inserir 16:45 no campo **Hora**. ○ **Usar fuso horário do sistema**: use o fuso horário padrão do sistema especificado para a instância em que ele é executado. Por exemplo, o trabalho programado será executado às 22h15, horário de Londres, se Europa/Londres for o fuso horário do sistema padrão para a instância e você inserir 22:15 no campo **Hora**. ○ Fuso horário real. Por exemplo, o trabalho programado será executado às 13h30 no fuso horário Leste dos EUA se você selecionar **EUA/Leste**e inserir 13:30 no campo **Hora**.
Dia	Dia em que o trabalho programado deve ser executado. ○ Se **Executar** estiver definido como **Semanalmente**, selecione o dia da semana. Por exemplo, selecione Quarta-feira. ○ Se **Executar** estiver definido como **Mensalmente**, selecione o dia do mês. Por exemplo, selecione 25 para o 25º dia do mês. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Mensalmente** ou **Semanalmente** no campo **Executar**.
Intervalo de repetição	Duração do intervalo de repetição para cada execução de trabalho programada. Insira a duração em número de dias, horas ou minutos. Por 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.

Campo	Descrição
	◦ Para executar o trabalho programado a cada quatro dias, insira 04 no campo **Dias**. ◦ Para executá-lo a cada 26 horas, insira 26 no campo **Horas**. ◦ Se ele se repetir em um intervalo de 13:30:25, insira 13 no campo **Horas** e insira 30 e 25 nos dois campos sem rótulo após ele.
Iniciando	Data e hora da primeira geração de trabalho programada. Selecione a data e a hora do calendário. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Periodicamente** no campo **Executar**.
Calendário comercial	Entrada de calendário de negócios que você está usando para determinar a data de início ou de término do calendário de negócios do trabalho programado. Este campo será exibido somente se você selecionar **Entrada do negócio: data de início** ou **Entrada do negócio: data de término** no campo **Hora**.
Tipo de desvio	Tipo de deslocamento de tempo, se houver, a ser aplicado ao calendário de negócios que você selecionou para programar este trabalho: ◦ **Passado**: aplique um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado antes do início do período do calendário comercial selecionado. ◦ **Futuro**: aplique um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado após o fim do período do calendário comercial selecionado. ◦ **--Nenhum--**: não aplique uma compensação de tempo ao programar este trabalho. Adicionar um fator de deslocamento permite programar o trabalho para ser executado antes ou após o período formal definido no calendário comercial para os seguintes casos de uso:
Deslocamento	Quantidade de deslocamento de tempo, expressa em dias, horas, minutos e segundos, a ser aplicada ao calendário de negócios que você selecionou para programar este trabalho. Por exemplo, se você quiser programar o trabalho para iniciar três dias, 14 horas, 10 minutos e 45 segundos antes da data de início do calendário comercial, execute as seguintes ações: ◦ Selecione **Passado** no campo **Tipo de deslocamento**. ◦ Insira **3** no campo **Dias**. ◦ Insira **14**, **10**e **45** no campo **Horas**. Os campos **Dias** e **Horas** deslocados serão exibidos somente se você selecionar **Calendário comercial: início da entrada** ou **Calendário comercial: fim da entrada** no campo **Executar** e **Passado** ou **Futuro** no campo **Tipo de deslocamento**.
Gerar isto	Referência ao registro de modelo a partir do qual você está gerando um trabalho 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.

Tópicos relacionados

Criar um trabalho programado

Personalizar o formato de data do sistema

Definir um fuso horário do sistema

Executar automaticamente um script escolhido por você

Programe scripts condicionais e não condicionais. Se o Domain Separation estiver instalado na instância, você também poderá selecionar, filtrar, classificar e programar scripts com base nos domínios atribuídos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A seguir está um exemplo de um script condicional. Ele executa o trabalho programado somente se houver incidentes ativos com mais de 30 dias.

```
// Only run this Scheduled Job if there are active Incidents over 30 days old
var ga = new GlideAggregate('incident');
ga.addAggregate('COUNT');
ga.addQuery('active', 'true');
ga.addQuery('sys_created_on', '<', gs.daysAgo(30));
ga.query();
ga.next();
ga.getAggregate('COUNT') !== '0'
```

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **Executar automaticamente um script de sua escolha**.
4. No formulário, preencha os campos.

Programar execução de script

Campo	Descrição
Nome	Nome que identifica este trabalho programado.
Ativo	Opção que indica que o trabalho programado está ativo e deve ser executado na data e hora especificadas.
Aplicação	Nome da aplicação que contém o script. **Global** aparecerá se o script estiver no escopo global.
Condicional	Opção para habilitar a execução do trabalho programado se determinadas condições forem atendidas no script associado.
Condição	Script condicional que determina se um trabalho programado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro/falso). Esta caixa de texto aparecerá somente se você selecionar **Usar 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.

Campo	Descrição
	Aviso: Scripts condicionais para e-mails de relatório programados e trabalhos de coleta de dados Performance Analytics são executados na área restrita. Portanto, as definições de função não são permitidas. Algumas chamadas de API e palavras-chave também não são permitidas. Para obter mais informações, consulte Propriedade da área restrita de script . Após o upgrade, os trabalhos com scripts condicionais que contêm esses componentes de API não permitidos são concluídos com erros.
Executar	Intervalo de tempo a ser usado para executar o trabalho programado: ○ **Diariamente**: é executado diariamente, em um horário designado. ○ **Semanalmente**: é executado semanalmente, em um horário e dia da semana designados. ○ **Mensalmente**: é executado mensalmente, em uma hora e dia designados do mês. ○ **Periodicamente**: é executado em um intervalo de repetição designado. ○ **Uma vez**: é executado somente para uma única ocorrência. ○ **Sob demanda**: é executado imediatamente sob demanda. ○ **Calendário comercial: início da entrada**: é executado nas datas de entrada iniciais do calendário comercial selecionado no campo **Calendário comercial**. Um trabalho programado é executado para a data de início de cada uma das entradas de negócios que você definiu para o calendário de negócios. Por exemplo, se o calendário comercial representar um ano fiscal e a data de início de cada entrada for um mês fiscal, o trabalho programado será executado no primeiro dia de cada mês. ○ **Calendário comercial: fim da entrada**: executado na data de término do calendário comercial selecionado no campo **Calendário comercial**. Essa seleção é executada da mesma maneira que **Calendário comercial: início da entrada**, mas para as datas de término das entradas do calendário comercial associadas. **Nota:** Ao selecionar **Calendário comercial: início da entrada** ou **Calendário comercial: fim da entrada**, você pode aplicar um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado antes ou depois do período do calendário comercial selecionado. Para saber mais, consulte os campos **Tipo** de deslocamento e **Deslocamento**. Para saber mais sobre como criar e usar calendários de negócios e definir entradas de calendário de negócios, consulte Criação de calendários de negócios eDefinir entradas do calendário comercial.
Dia	Dia em que o trabalho programado deve 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.

Campo	Descrição
	◦ Se **Executar** estiver definido como **Semanalmente**, selecione o dia da semana. Por exemplo, selecione Quarta-feira. ◦ Se **Executar** estiver definido como **Mensalmente**, selecione o dia do mês. Por exemplo, selecione 25 para o 25º dia do mês. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Mensalmente** ou **Semanalmente** no campo **Executar**.
Intervalo de repetição	Duração do intervalo de repetição para cada execução de trabalho programada. Insira a duração em número de dias, horas ou minutos. Por exemplo: ◦ Para executar o trabalho programado a cada quatro dias, insira `04` no campo **Dias**. ◦ Para executá-lo a cada 26 horas, insira `26` no campo **Horas**. ◦ Se ele se repetir em um intervalo de 13:30:25, insira `13` no campo **Horas** e insira `30` e `25` nos dois campos sem rótulo após ele.
Fuso horário	Fuso horário a ser usado com a entrada do campo **Hora** ao especificar a hora em que o trabalho programado deve ser executado. Selecione uma entrada de fuso horário: ◦ **-Nenhum-**: use o fuso horário padrão para o usuário conectado que está criando o trabalho programado. Por exemplo, o trabalho programado será executado às 16h45, horário dos EUA/Pacífico, se for o fuso horário atribuído ao usuário e você inserir `16:45` no campo **Hora**. ◦ **Usar fuso horário do sistema**: use o fuso horário padrão do sistema especificado para a instância em que ele é executado. Por exemplo, o trabalho programado será executado às 22h15, horário de Londres, se Europa/Londres for o fuso horário do sistema padrão para a instância e você inserir `22:15` no campo **Hora**. ◦ Fuso horário real. Por exemplo, o trabalho programado será executado às 13h30 no fuso horário Leste dos EUA se você selecionar **EUA/Leste**e inserir `13:30` no campo **Hora**.
Hora	Hora em que o trabalho programado deve ser executado, expressa em horas, minutos e segundos em um relógio de 24 horas. A seleção feita no campo **Fuso horário** determina o fuso horário desta entrada.
Dia	Dia em que o trabalho programado deve ser executado. ◦ Se **Executar** estiver definido como **Semanalmente**, selecione o dia da semana. Por exemplo, selecione Quarta-feira. ◦ Se **Executar** estiver definido como **Mensalmente**, selecione o dia do mês. Por exemplo, selecione 25 para o 25º dia do mês. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Mensalmente** ou **Semanalmente** no campo **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.

Campo	Descrição
Intervalo de repetição	Duração do intervalo de repetição para cada execução de trabalho programada. Insira a duração em número de dias, horas ou minutos. Por exemplo: ◦ Para executar o trabalho programado a cada quatro dias, insira `04` no campo **Dias**. ◦ Para executá-lo a cada 26 horas, insira `26` no campo **Horas**. ◦ Se ele se repetir em um intervalo de 13:30:25, insira `13` no campo **Horas** e insira `30` e `25` nos dois campos sem rótulo após ele.
Iniciando	Data e hora da primeira geração de trabalho programada. Selecione a data e a hora do calendário. Este campo aparecerá somente se você selecionar **Periodicamente** no campo **Executar**.
Calendário comercial	Entrada de calendário de negócios que você está usando para determinar a data de início ou de término do calendário de negócios do trabalho programado. Este campo será exibido somente se você selecionar **Entrada do negócio: data de início** ou **Entrada do negócio: data de término** no campo **Hora**.
Tipo de desvio	Tipo de deslocamento de tempo, se houver, a ser aplicado ao calendário de negócios que você selecionou para programar este trabalho: ◦ **Passado**: aplique um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado antes do início do período do calendário comercial selecionado. ◦ **Futuro**: aplique um fator de deslocamento para programar o trabalho para ser executado após o fim do período do calendário comercial selecionado. ◦ **--Nenhum--**: não aplique uma compensação de tempo ao programar este trabalho. Adicionar um fator de deslocamento permite programar o trabalho para ser executado antes ou após o período formal definido no calendário comercial para os seguintes casos de uso:
Deslocamento	Quantidade de deslocamento de tempo, expressa em dias, horas, minutos e segundos, a ser aplicada ao calendário de negócios que você selecionou para programar este trabalho. Por exemplo, se você quiser programar o trabalho para iniciar três dias, 14 horas, 10 minutos e 45 segundos antes da data de início do calendário comercial, execute as seguintes ações: ◦ Selecione **Passado** no campo **Tipo de deslocamento**. ◦ Insira **3** no campo **Dias**. ◦ Insira **14**, **10**e **45** no campo **Horas**. Os campos **Dias** e **Horas** deslocados serão exibidos somente se você selecionar **Calendário comercial: início da entrada** ou **Calendário comercial: fim da entrada** no campo **Executar** e **Passado** ou **Futuro** no campo **Tipo de deslocamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 como [Opcional]	Selecione outro usuário para executar a execução do script. Configure o formulário para adicionar este campo se ele não estiver presente.
Executar este script	Nome do script a ser executado na data e hora programadas. Por exemplo, copie a lógica de script de uma regra de negócios ou chame uma inclusão de script.

5. Se o Domain Separation estiver instalado nesta instância, os campos a seguir também serão exibidos para selecionar, classificar e programar trabalhos por domínio.

Nota:
O plug-in Domain Support - Domain Extensions Installer instala esses campos. Para saber mais, consulte Solicitar separação de domínio .

Campo	Descrição
Iterador de domínio	Caixa de seleção que permite que este trabalho seja executado em vários domínios. Se selecionados, os campos **Tabela de origem dedomínio e Filtro de origem** de domínio serão exibidos.
Tabela de origem do domínio	Nome da tabela separada por domínio que é a origem dos domínios nos quais o trabalho programado deve ser executado. Por exemplo, selecione **Departamento (cmn_department)** se quiser usá-lo como a origem dos domínios atribuídos usados para programar scripts. O trabalho programado determina esses domínios do campo sys_domain dos registros da tabela de origem. Para saber mais, consulte Atribuição de domínio . **Nota:** É uma boa ideia criar uma tabela separada por domínio exclusivamente dedicada aos domínios de fornecimento, a menos que você tenha um caso de uso que justifique o uso de um existente. Se você criar um novo, basta selecioná-lo usando este campo.
Filtro de origem de domínio	Condição opcional que você pode especificar para filtrar os registros consultados da tabela de origem de domínio selecionada. **a.** Selecione o campo a ser usado para filtrar registros. **b.** Adicione condições de filtragem e operadores para restringir os critérios de seleção de domínio. Para saber mais, consulte Filtros .

O processamento a seguir ocorre ao programar um trabalho em uma instância separada por domínio:

- Primeiro, ele consulta a tabela de origem de domínio selecionada.
- Se você especificou uma condição no campo **Filtro de origem** do domínio, ele aplicará a condição de filtragem para restringir o conjunto de registros resultante.
- Por fim, ele recupera sua lista de domínios exclusivos das colunas sys_domain desses registros.

6. Clique em **Atualizar** para atualizar o trabalho programado, **em Executar agora** para executar o script programado imediatamente ou em **Excluir** para excluir o trabalho.

Tópicos relacionados

Criar um trabalho programado

Personalizar o formato de data 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.

Definir um fuso horário do sistema

Domain Separation para provedores de serviço

Casos especiais em programações de trabalho

Alguns casos especiais exigem cuidado na programação do trabalho.

Programações do fim do mês

Como os meses têm durações diferentes, tome cuidado ao programar trabalhos para o final do mês.

- Não é recomendável programar um evento para os dias 29 ou 30, pois o trabalho programado é executado em meses (como fevereiro), que são mais curtos do que essas datas.
- Se um evento estiver programado para o dia 31, ele será executado no último dia do mês, mesmo que o mês seja mais curto.

Por exemplo, algo programado para ser executado no dia 31 do mês é executado em 28 de fevereiro ou 29 de fevereiro em um ano bissexto.

Programações de dia da semana

Para scripts programados, use o script a seguir para executar somente nos dias de semana:

```
(function isWeekday() {
  var isWeekday;
var gDate = new GlideDate(); //Uses your Timezone!
var day = gDate.getByFormat('EEEE'); //Gets name of day
switch(day) {
      case "Saturday":
      case "Sunday":
         isWeekday = false;
         break;
      default:
         isWeekday = true;
  }
return isWeekday;
})();
```

Trabalhos programados de scripts

Para executar um trabalho programado acionado por um evento, use o seguinte script:

```
//Execute a scheduled script job
var rec = new GlideRecord('sysauto_script');
rec.get('name', 'YOUR_JOB_NAME_HERE');
SncTriggerSynchronizer.executeNow(rec);
```

Você pode executar o script usando uma das várias tabelas:

- schedule_import_set (conjuntos de importação programados)
- sysauto_script (Execução programada 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.

- sysauto_template (geração de modelo programada)
- sysauto_report (relatório programado)

Nota:
SncTriggerSynchronizer não fornece métodos para executar trabalhos programados no futuro.

Execução de scripts programados e trabalhos importados de outra instância

A execução programada de script e os trabalhos programados são categorizados como registros de dados no Now Platform, o que significa que eles são excluídos dos conjuntos de atualizações. Para determinar se uma tabela está incluída, navegue até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Dicionário** e exibir o valor do **Atributo** para a tabela em questão. Somente tabelas com o atributo update_sync=true são incluídas nos conjuntos para atualização.

Opcionalmente, você pode exportar e importar registros de dados via XML. No entanto, para evitar mudanças de dados inesperadas, os registros de Item de programação [sys_trigger] não são criados para registros de dados importados de um arquivo XML, como um conjunto de atualizações. Para executar trabalhos programados ou scripts importados de outra instância, atualize o trabalho correspondente ou o registro de script na instância de destino.

Exibir um item de programação

Você pode exibir itens programados, que são instâncias individuais de um trabalho programado, no programador do sistema.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

Navegar até **Todos** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados para Hoje**.

Nota:
Não é aconselhável modificar os próprios itens de programação. É melhor modificar os trabalhos programados que os contêm.

Cada item de programação aparece na listagem da tabela.

Tópicos relacionados

Trabalhos programados

Criar um trabalho programado

Programação de evento

Você pode usar várias ferramentas para programar ações ou tarefas que acontecerão no futuro.

Cronogramas de manutenção

As mudanças no CMDB podem ser gerenciadas por meio do plug-in de Cronogramas de manutenção, que permite que as mudanças sejam propostas e exibidas por meio de uma linha do tempo.

Rotação de Plantão

O plug-in Group On-Call Rotation permite que uma programação seja definida para determinar quais usuários são contatos primários durante determinadas horas do dia.

Relatórios programados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de definir os relatórios, você pode programá-los para envio por e-mail em um horário específico ou em intervalos regulares, usando a interface de relatório.

Fluxos de trabalho programados

Os fluxos de trabalho fornecem um sistema robusto para automatizar processos avançados de várias etapas. Os fluxos de trabalho são acionados por condições, como regras de negócios, ou podem ser programados para uma determinada hora/programação recorrente, como trabalhos programados.

Trabalhos programados

Trabalhos programados são scripts que você pode especificar que devem ser gerados automaticamente em uma data e hora específicas ou de forma repetida.

Registro de eventos

Você pode usar eventos para programar ações ou tarefas que ocorrerão quando as condições forem atendidas.

Por exemplo:

kb.exibição

Um evento acionado quando um usuário exibe um artigo da Base de conhecimento. Você o usa para acionar a ação de script Exibição de conhecimento que cria um registro de Uso de conhecimento sempre que um artigo é exibido.

incidente.comentado

Um evento acionado quando um usuário comenta em um artigo, usado por duas notificações de e-mail comentadas de incidentes.

Monitores de inatividade

Se um registro não tiver sido atualizado por um período definido, um monitor de inatividade acionará um evento.

Ações de script

Scripts que são acionados quando um evento é registrado no log. Você pode definir scripts para serem executados sempre que uma atividade específica ocorrer na plataforma, em vez de em um horário específico, como trabalhos programados, ou em resposta a condições específicas, como Regras de negócios .

Notificações

Você também pode usar eventos para acionar notificações por e-mail quando um evento for registrado no log.

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, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conclusão do formulário de registro do 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 sem 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.
Acesso do solicitante	Configurações de acesso de chamador restrito. ○ Restrição do solicitante: as chamadas para o recurso devem ser aprovadas manualmente. ○ Rastreamento de chamadas: as chamadas para o recurso são aprovadas automaticamente.
Disparado por	Nome da regra de negócios que executa o evento. Este campo é apenas para referência e não é usado por nenhum processo. Verifique se há informações suficientes para localizar seu evento novamente.
Descrição	Descrição resumida da finalidade do evento.

Definir um monitor de inatividade

Você pode definir um monitor de inatividade que aciona um evento para um registro de tarefa quando a tarefa está inativa por um determinado período de tempo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se a tarefa permanecer inativa, o monitor se repetirá em intervalos regulares. As atualizações do usuário no registro da tarefa reiniciam o monitor. Se as condições de redefinição que você definiu para ele não forem atendidas, o monitor não será reiniciado quando você atualizar o registro da tarefa. Os monitores de inatividade se aplicam somente a registros em tabelas que estendem a tabela de tarefas ou a própria tabela de tarefas.

Quando um monitor de inatividade é acionado, ele gera um evento no formulário<tablename> .inactivity (por exemplo, incident.inactivity). Defina uma ação de script ou notificações por e-mail e SMS para direcionar outras ações para o monitor de inatividade.

A atividade de um registro é baseada somente em atualizações do usuário. As atualizações do sistema não contam como atividade.

Os monitores de inatividade oferecem suporte apenas a um monitor de inatividade correspondente por 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.

Se vários monitores de inatividade corresponderem a um registro de tarefa, um dos monitores de inatividade excluirá todos os outros trabalhos sys_trigger, deixando apenas o seu próprio, evitando que os outros sejam acionados. Como os monitores de inatividade são orientados pelo construtor de condição, o tempo de definição não pode identificar se os monitores de inatividade se cruzam entre si por registro de tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **ANS** > **Monitores de inatividade** e clique em **Novo**.
2. Dê um nome ao monitor de inatividade.
3. Especifique o tipo de registro a ser monitorado no campo **Tabela**.
4. Especifique quanto tempo o monitor de inatividade deve aguardar antes de enviar cada notificação no campo **Aguardar**.
5. Especifique condições adicionais no campo **Condição**.
   Pelo menos uma condição deve ser especificada para que o monitor de inatividade funcione.
   - Se você estiver usando o fechamento automático do incidente, adicione uma condição de redefinição porque, se não o fizer, o fechamento automático não funcionará corretamente. Para evitar essa redefinição, defina uma **Condição de redefinição** no monitor de inatividade. Para saber mais sobre o fechamento automático de incidentes, consulte Configurar incidentes para fechar automaticamente .
   - Todas as condições precisam ser Verdadeiras por atualização de usuário para que o Monitor de inatividade comece a ser executado. Por exemplo, Definir esta condição só funcionará se a data de vencimento for anterior à data atual em que o usuário atualiza a tarefa.
6. Especifique uma Ordem se vários monitores de inatividade puderem ter suas condições atendidas para um determinado registro - aquele com a ordem mais baixa será usado.
7. Clique em **Salvar**.

Nota:
Se você alterar as condições em um monitor de inatividade, o monitor para de rastrear os registros rastreados anteriormente. Ele não rastreia registros que você criou antes do monitor de inatividade, mesmo que o registro atenda a todas as outras condições.

Intervalos de escalação e condições de pausa

Intervalos de escalação e Condições de pausa não são relevantes para um monitor de inatividade.

A lista relacionada e o campo estão disponíveis porque a tabela do monitor de inatividade estende a tabela usada para SLAs, mas esses elementos não são usados de forma alguma quando um monitor de inatividade é anexado ou acionado.

Usando a configuração de tempo

Manipule programação, configure eventos, rastreie métricas e muito mais com este recurso.

Use aplicativos de configuração de tempo para tudo, desde o controle básico de tempo e tarefas até calendários para eventos comerciais e fiscais, todos personalizáveis para qualquer fuso horário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de calendários de negócios

Crie calendários de negócios no Now Platform para que você possa programar eventos para seus usuários e rastrear o tempo deles em todos os aplicativos. Você define programações e calendários de todos os tipos, incluindo calendários fiscais, no menu Calendário comercial.

Componentes do calendário de negócios

Use os seguintes formulários ao definir calendários e programações no menu Calendário comercial:

Registro de definição de calendário comercial

Identifica um calendário de negócios individual em que você pode especificar um nome de referência, rotulagem, calendário de negócios primário (se houver) e um fuso horário. Um calendário de negócios pode representar qualquer período de tempo e seu registro de definição é salvo na tabela Calendário de negócios [business_calendar].

Para saber mais sobre como criar uma definição de calendário de negócios, consulte Criar um calendário de negócios.

Entradas do calendário comercial

Define as entradas individuais que compõem um calendário comercial e as salva nas tabelas Entrada do calendário comercial [business_calendar_span] e Nome da entrada do calendário comercial (business_calendar_span_name). Em contraste com as entradas de programação legadas, que têm períodos de repetição e exclusão de tempo, você deve criar entradas de calendário de negócios individuais para todos os períodos do calendário.

Para saber mais sobre como criar entradas para um calendário comercial, consulte Definir entradas do calendário comercial e Criar nomes de entrada de calendário comercial.

Opções de filtro de calendário comercial

Define as opções de filtragem de data e hora para o calendário comercial que você está criando. Essas opções de filtragem são adicionais à filtragem de data e hora padrão no Now Platform.

Para saber mais sobre como criar opções de filtragem para um calendário de negócios, consulte Criar um calendário de negócios.

Calendários para pacote

Emparelha um calendário de negócios com um pacote Now Platform para que você possa habilitar o calendário para uso nessa área funcional. Um pacote é uma coleção de escopos e aplicações que compõem uma área funcional, como HR Service Delivery.

Para saber mais sobre como associar um calendário de negócios a um pacote, consulte Emparelhar calendários de negócios com pacotes.

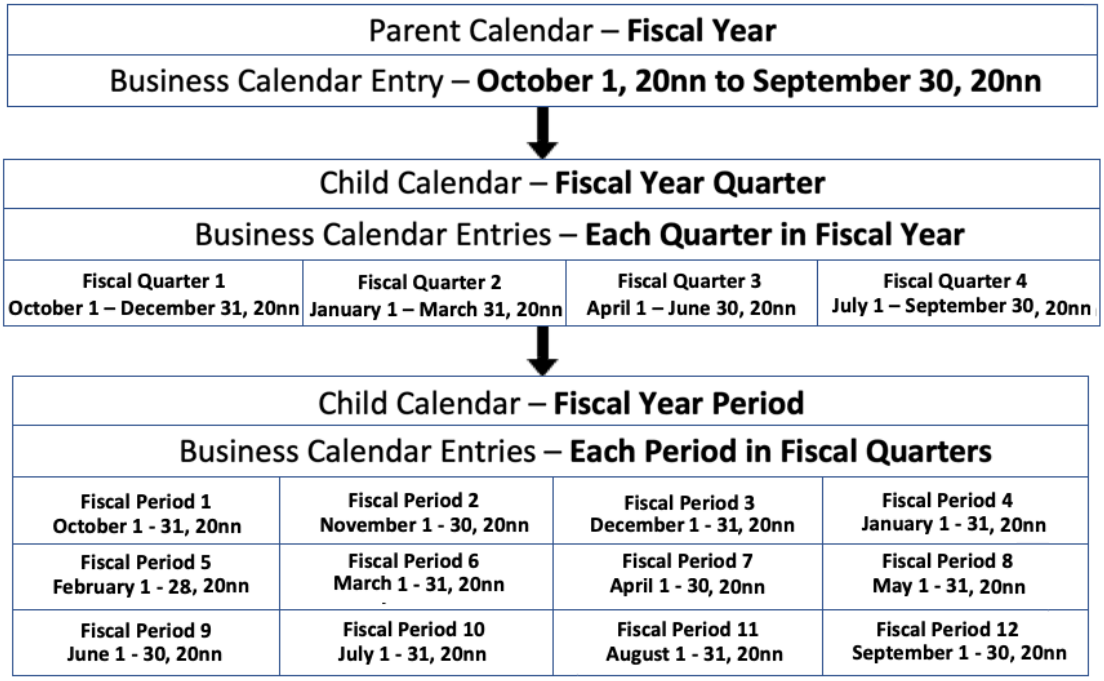
⚠ Aviso:
Se você estiver usando Performance Analytics, tenha cuidado ao alterar os períodos. Qualquer mudança feita no período de tempo em um calendário comercial ou fiscal pode invalidar os dados Performance Analytics. Consulte um administrador Performance Analytics antes de fazer essas mudanças.

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.

Exemplo de calendário fiscal

Neste exemplo, você cria um calendário fiscal com 4 trimestres e 12 períodos fiscais.



- Ao navegar para **Calendário comercial** > **Calendários comerciais**, você cria:
  - Um calendário de negócios com o título de Ano Fiscal.
  - Um calendário para trimestres que pertencem ao ano fiscal.
  - Um calendário para períodos com um primário de Ano Fiscal ou Trimestre Fiscal.

  Ao criar o calendário secundário Trimestre do Ano Fiscal, você designa que o Ano Fiscal é seu calendário primário. Para o calendário secundário do período do ano fiscal, você designa o trimestre do ano fiscal como primário imediato.
- Ao criar cada calendário, use a lista relacionada Entradas do calendário comercial ou navegue até **Calendário comercial** > **Entradas de calendário comercial** para criar entradas de calendário de negócios para ele. Para cada entrada de calendário comercial, crie um nome de referência, por exemplo, Período Fiscal 1, e designe as datas e horas de início e término para cada período no calendário.
  - Por exemplo, o calendário primário do ano fiscal tem uma entrada de calendário comercial para o período de 1º de outubro, 20nn 12:00 até 30 de setembro, 20nn 23:59:59 pm
  - O calendário secundário do trimestre do ano fiscal consiste em quatro entradas de calendário comercial, cada uma com as datas de início e término de cada trimestre que compõe o ano fiscal.

    Nota:
    Você também pode criar 13 períodos, 445, 454 e 544 tipos de calendários fiscais. Para saber mais sobre esses tipos de calendários fiscais, consulte Definição de calendários fiscais.

  - O calendário secundário dos trimestres do ano fiscal consiste em várias entradas de calendário comercial, com as datas de início e término de cada período no ano fiscal.
- Usar **Calendário comercial** > **Calendários para pacote** para emparelhar o calendário primário do ano fiscal de 20nn com Now Platform pacotes, como HR Service Delivery ou Finance Close Automation.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 programação do calendário comercial

Neste exemplo, você cria uma programação de trabalho para o mês de dezembro.

- A programação de trabalho consiste em um calendário primário, um calendário secundário para as semanas úteis de dezembro e outro calendário secundário para os dias úteis de dezembro.
- O calendário dos dias úteis de dezembro consiste em entradas do calendário comercial para cada dia útil. Você não inclui dias não úteis, como sábados, domingos e feriados da empresa.

Parent Calendar – **December Work Schedule**				
Business Calendar Entry – **December 1 to December 31**				
Child Calendar – December Work Weeks				
Business Calendar Entries – **Each Working Week in December**				
Week 1 **December 1-7**	**Week 2** **December 8-14**	**Week 3** **December 15-21**	**Week 4** **December 22-28**	**Week 5** **December 29-31**

Child Calendar – **December Workdays**				
Business Calendar Entries – **Each Working Day in December**				
Mon December 2 **8 am – 5 pm**	**Mon December 9** **8 am – 5 pm**	**Mon December 16** **8 am – 5 pm**	**Mon December 23** **8 am – 5 pm**	**Mon December 30** **8 am – 5 pm**
Tues December 3 **8 am – 5 pm**	**Tues December 10** **8 am – 5 pm**	**Tues December 17** **8 am – 5 pm**	**Tues December 24** **8 am – 5 pm**	**No Entry –** **New Year's Eve**
Wed December 4 **8 am – 5 pm**	**Wed December 11** **8 am – 5 pm**	**Wed December 18** **8 am – 5 pm**	**No Entry - Christmas**	
Thur December 5 **8 am – 5 pm**	**Thur December 12** **8 am – 5 pm**	**Thur December 19** **8 am – 5 pm**	**Thur December 26** **8 am – 5 pm**	
Fri December 6 **8 am – 5 pm**	**Fri December 13** **8 am – 5 pm**	**Fri December 20** **8 am – 5 pm**	**Fri December 27** **8 am – 5 pm**	

- Usar **Calendário comercial** > **Calendários comerciais** para criar um calendário comercial primário com o título Programação de trabalho de dezembro e um calendário comercial secundário para as semanas de trabalho de dezembro. Ao criar o calendário secundário, você designa que a programação de trabalho de dezembro é o calendário primário.

Nota:
Você pode tornar a programação de trabalho de dezembro ainda mais granular criando um calendário secundário subordinado para os dias úteis de dezembro. Nesse caso, o primário imediato é o calendário das semanas de trabalho de dezembro.

- Ao criar cada calendário, use a lista relacionada Entradas do calendário comercial ou navegue até **Calendário comercial** > **Entradas de calendário comercial** para criar pelo menos uma entrada de calendário comercial para ele. Para cada entrada de calendário comercial, você atribui um nome de referência e designa as datas e horas de início e término para cada período no calendário.
  - Por exemplo, o calendário de programação de trabalho primário de dezembro é para um período de 1º de dezembro, 20nn 12:00 a 31 de dezembro, 20nn 23:59:59 pm
  - O calendário secundário da semana de trabalho de dezembro consiste em cinco entradas de calendário comercial. Cada entrada é para as datas de início e término de cada semana do calendário em dezembro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 calendário secundário de dias úteis de dezembro consiste em várias entradas de calendário comercial. Cada entrada é para as datas e horas de início e término de cada dia útil em dezembro. Você não cria entradas de calendário comercial para feriados da empresa, como Véspera de Ano Novo ou Dia de Ano Novo.

- Usar **Calendário comercial** > **Calendários para pacote** para emparelhar a programação de trabalho de dezembro do calendário comercial primário com os pacotes Now Platform apropriados, como Customer Service Management.

Usando calendários de negócios no lugar do calendário legado e das definições de programação

As funções legadas que você pode ter usado, no **Scheduler do Sistema** > **Programações** e os menus Calendário fiscal, para definir programações e calendários fiscais, continuam a ser compatíveis. No entanto, você deve usar o menu Calendário de negócios em seus locais para definir calendários e programações e associá-los a pacotes Now Platform específicos.

Nota:
Para aplicações Strategic Portfolio Management (SPM), você deve definir Calendários Fiscais usando o recurso Gerar um calendário fiscal.

- Se você usar as funções legadas para criar calendários fiscais e programações, os registros de definição resultantes serão sinalizados internamente como pertencentes à hierarquia de tabela legada [cmn_schedule]. Esses registros aparecem nas listas no menu Calendário de negócios, bem como nas listas nos respectivos menus das funções legadas usadas. Por exemplo, se você definiu calendários fiscais usando funções de calendário fiscal legadas, os registros resultantes serão exibidos em listas nos menus Calendário comercial Calendário fiscal.
- Se você selecionar um calendário fiscal legado ou uma programação dessas listas, só poderá modificá-lo usando a função legada usada originalmente para criá-lo. Por exemplo, se você selecionar um calendário fiscal legado, só poderá modificá-lo usando as funções no menu Calendário fiscal. Você não pode modificá-lo com as funções do menu Calendário comercial.

Tópicos relacionados

Uso de programações e calendários

Criar um calendário de negócios

Crie um registro de definição para um calendário comercial primário ou secundário individual. Você cria este registro para que possa identificar facilmente um calendário de negócios específico ao usá-lo em um pacote Now Platform ou área funcional. Um calendário de negócios pode representar qualquer período de tempo, como uma semana, um mês, um ano ou um período fiscal.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao criar um calendário comercial, você especifica um nome de referência, um rótulo, um calendário comercial primário, se houver, e um fuso horário para ele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Primeiro, você cria um registro de calendário comercial e, em seguida, cria entradas de calendário comercial para ele na lista relacionada Entradas de calendário comercial. Para saber mais sobre como as entradas do calendário comercial funcionam, consulte Definir entradas do calendário comercial e Criar nomes de entrada de calendário comercial.
2. Usando a lista relacionada Opções de filtro do calendário comercial, você também pode definir as opções de filtragem de data e hora para o calendário comercial que está criando.

Nota:
Calendários fiscais ou programações que você pode ter criado no **Calendário Fiscal** ou **Scheduler do Sistema** > **Programações** O menu também aparece nas listas no menu **Calendário comercial**. Se você selecionar um calendário fiscal ou programação, ele aparecerá na função legada que você usou originalmente para criá-lo. Você não pode exibir ou atualizar calendários fiscais legados ou programações usando este formulário.

Procedimento

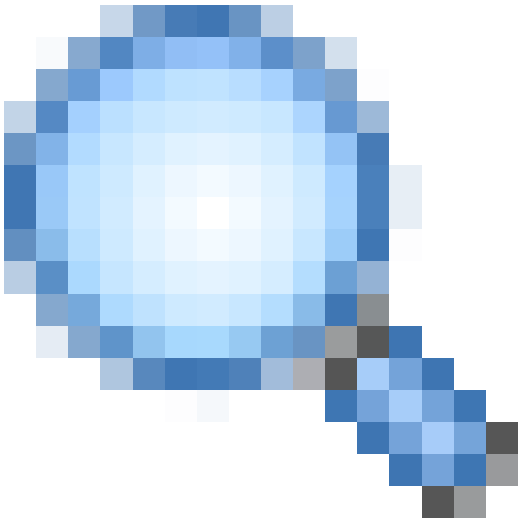
1. Navegar até **Todos** > **Calendário comercial** > **Calendários comerciais**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de calendário de negócios

Campo	Descrição
Nome	Nome de referência e identificador exclusivos para o registro do calendário comercial. O nome deve ser exclusivo por domínio.
Rótulo	Rótulo exclusivo exclusivo para identificar o calendário de negócios ao executar a filtragem. Por exemplo, você pode atribuir um calendário de trabalho de uma semana com um rótulo de Semanade trabalho .
Rótulos plurais	Rótulo plural exclusivo para identificar o calendário comercial. Por exemplo, você pode atribuir um calendário de trabalho de uma semana com um rótulo de Semanasde trabalho. Use rótulos plurais ao fazer filtragem baseada em mais de uma unidade no passado ou no futuro. Por exemplo, Últimos 2 trimestres fiscais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Primário	Calendário comercial primário para o calendário comercial atual que você está criando. Para pesquisar um calendário comercial existente, clique no  ○ Por exemplo, você criou um calendário de negócios para 2020 e um calendário secundário individual para cada mês do ano, cada um com suas próprias entradas de calendário de negócios. Ao criar um calendário de negócios para cada mês, você selecionaria 2020 como o calendário primário para cada um. ○ Essas entradas criam o relacionamento entre um primário e seus calendários comerciais secundários. Deixe este campo em branco se você estiver criando um calendário comercial primário.
Aplicação	Aplicação associada a este calendário de negócios. Se você estiver trabalhando em uma aplicação ou criando um calendário de negócios a partir de um registro de aplicação, o campo será padronizado para esse aplicativo. Caso contrário, o padrão do campo é **Global**. Todos os registros criados a partir do registro da tabela, como módulos e regras de segurança, são atribuídos a este aplicativo por padrão. Para saber mais sobre o escopo da aplicação, consulte Application scope
Fuso horário	Fuso horário a ser usado para o calendário comercial ao especificar as horas de início e término para cada entrada associada do calendário comercial. Selecione uma entrada de fuso horário: ○ **-Nenhum-**: use o fuso horário especificado no perfil do usuário conectado. ○ **Usar fuso horário do sistema**: use o fuso horário do sistema padrão especificado para a instância. ○ **– Flutuante --**: o fuso horário é relativo ao que está acessando a entrada do calendário comercial em um determinado momento. Por exemplo, se um administrador em Amsterdã criar um calendário comercial flutuante para as 8h às 17h, uma pessoa em San Jose, Califórnia, o verá como das 8h às 17h. Quando você define um calendário comercial em um fuso horário específico, os usuários em fusos horários diferentes veem o calendário de negócios em seu próprio fuso horário. ○ Fuso horário real. Por exemplo, Europa/Londres, EUA/Pacífico, EUA/Central.
Descrição	Descrição do calendário de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Enviar**.
5. Na lista Calendários comerciais, selecione o calendário comercial que você criou.
6. Na lista relacionada Entradas do calendário comercial, crie entradas que definam cada período de tempo no calendário comercial.
   Crie pelo menos uma entrada de calendário comercial para o calendário selecionado.

   Nota:
   Para saber mais sobre como criar entradas de calendário comercial, consulte Definir entradas do calendário comercial e Criação de calendários de negócios.

7. Na lista relacionada Opções de filtro do calendário comercial, clique em **Novo** para criar opções de filtragem para o calendário comercial.
   Você pode definir as opções de filtragem de data e hora para o calendário comercial que está criando. Essas opções de filtragem são adicionais à filtragem de data e hora padrão no Now Platform.

   Nota:
   Para saber mais sobre como criar opções de filtragem de calendário de negócios, consulte Definir opções de filtragem de calendário de negócios.

8. Clique em **Enviar**.

Resultado
Um registro de calendário comercial é salvo na tabela Calendário comercial [business_calendar].

- Se você criar entradas de calendário de negócios na lista relacionada Entradas de calendário de negócios, os registros serão criados na tabela de Entrada de calendário de negócios (business_calendar_span). Os registros são associados ao calendário de negócios.
- Se você criou opções de filtro de calendário comercial na lista relacionada Opções de filtro de calendário comercial, um registro será salvo na tabela Opção de filtro de calendário comercial (business_calendar_filter_option). O registro está associado ao calendário de negócios.

Criar um grupo de calendários de negócios

Para que Performance Analytics e Relatórios usem calendários de negócios, organize vários calendários em um grupo de calendários de negócios. Uma aplicação também pode conter um grupo de calendários de negócios.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode basear um indicador Performance Analytics ou um relatório em calendários de negócios em vez do calendário padrão. Os próprios calendários de negócios são muito granulares em escala e precisam ser agrupados. O relatório ou indicador usa esse grupo. Trabalhe com sua equipe Performance Analytics para projetar os grupos de calendários de negócios.

Nota:
Calendários fiscais também são compatíveis. Quando você gera um calendário fiscal, um grupo de calendários de negócios correspondente também é gerado 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Calendários comerciais** > **Grupo do calendário comercial**.
2. Selecione **Novo**.
3. Nomeie o grupo e salve-o.
   A lista relacionada **Calendários comerciais** é exibida.
4. Na lista relacionada **Calendários comerciais**, selecione **Editar**.
5. Escolha entre os calendários de negócios existentes para adicionar ao grupo.
   Você também pode criar um novo calendário de negócios a partir desta lista.

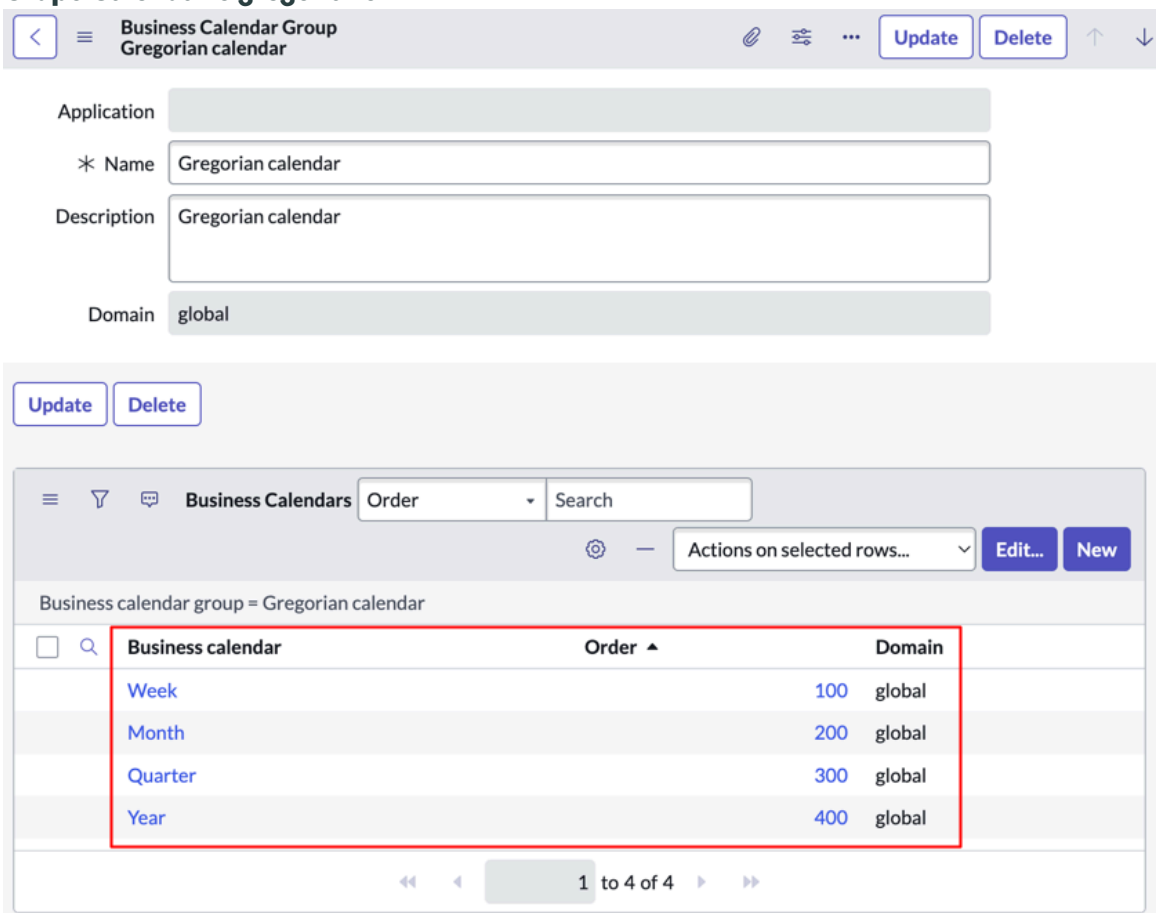
> **Importante:**
> Não selecione calendários de negócios que cobrem um período inferior a um dia de 24 horas para uso com indicadores Performance Analytics. Performance Analytics não armazena horas, somente datas. Se somente os relatórios usarão o grupo, você poderá selecionar um período menor.

6. Selecione **Atualizar** ao terminar.

Example: Grupo de calendários gregorianos

O grupo Calendário gregoriano vem com o sistema base. Inclui os calendários comerciais de Semana, Mês, Trimestre e Ano, que também vêm com o sistema base.

Grupo Calendário gregoriano

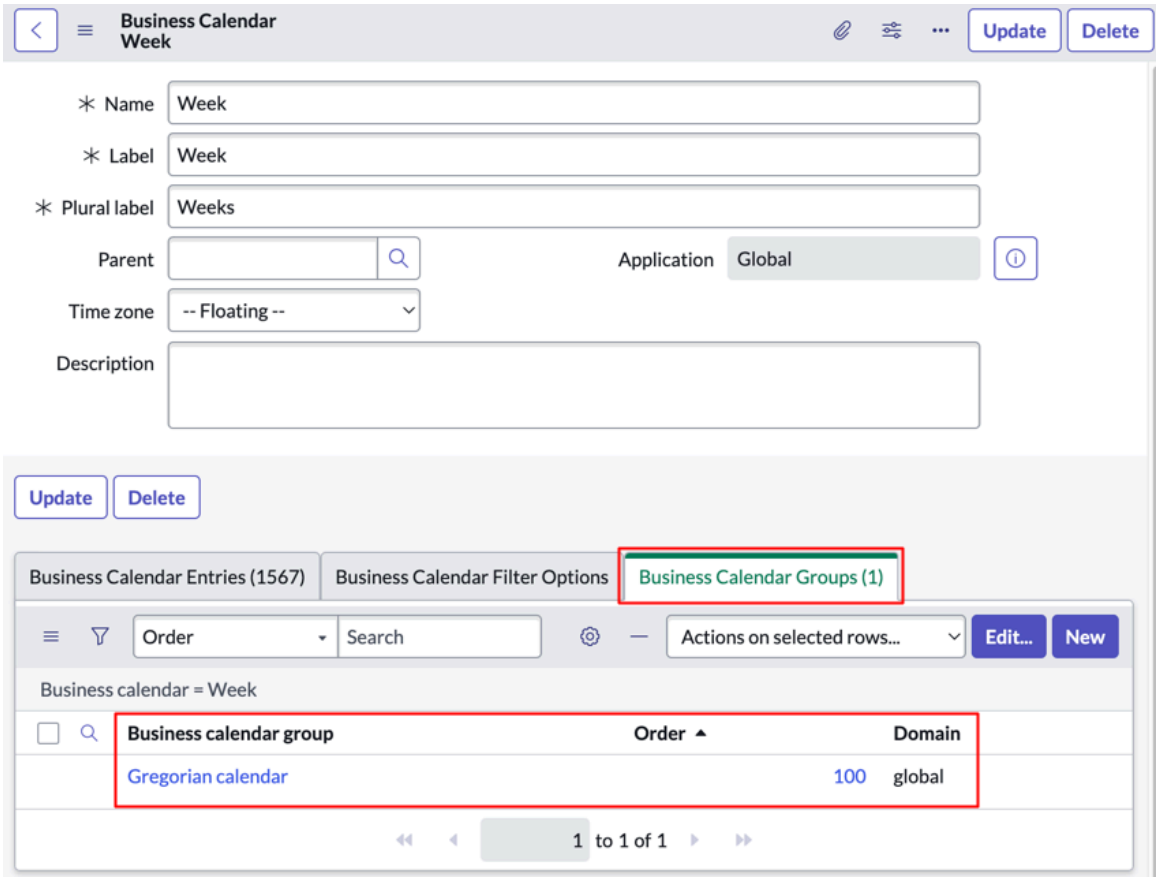


Cada registro de calendário de negócios também mostra a quais grupos ele pertence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 calendário comercial da "Semana"



Tópicos relacionados

"Indicadores com calendários de negócios" em Criar um indicador automatizado

Definir entradas do calendário comercial

Crie registros de entrada de calendário de negócios que definem os períodos individuais que compõem um calendário de negócios. Você cria uma entrada de calendário comercial para cada período de tempo individual no calendário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em contraste com as entradas de programação legadas que têm períodos de repetição e exclusão, você precisa criar entradas de calendário de negócios individuais para cada período de tempo do calendário de negócios. Por exemplo, se você estiver criando um calendário comercial para o ano fiscal de 2020 com 13 períodos fiscais, será necessário criar entradas de calendário comercial individuais para cada período fiscal. Para cada período fiscal, você especifica as datas e horas de início e término.

Nota:
Calendários fiscais ou programações que você pode ter criado no **Calendário Fiscal** ou **Scheduler do Sistema** > **Programações** O menu também aparece nas listas no menu **Calendário comercial**. Se você selecionar um calendário fiscal ou programação, ele aparecerá na função legada que você usou originalmente para criá-lo. Você não pode exibir ou atualizar calendários fiscais legados ou programações usando este formulário.

Nota:
A maneira mais fácil de criar entradas de calendário comercial e associá-las a um calendário comercial é usar a lista relacionada Entradas de calendário comercial no formulário Calendário comercial. Para saber mais sobre como criar um calendário comercial, consulte Criar um calendário de negócios.

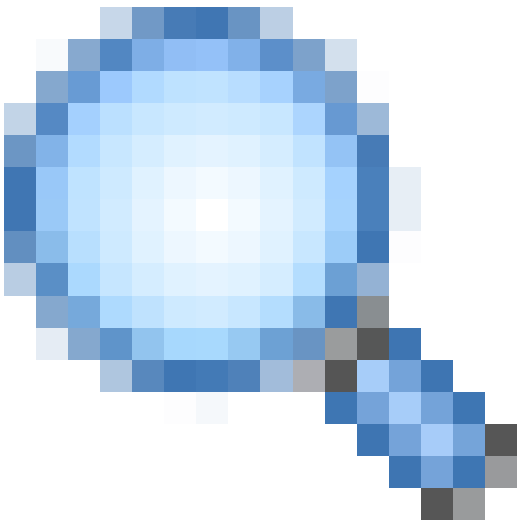
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Calendário comercial** > **Entradas de calendário comercial**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de entrada de calendário de negócios

Campo	Descrição
Nome	Nome de referência exclusivo para a entrada do calendário comercial. Para selecionar um nome de calendário comercial ou criar um novo: **a.** Para pesquisar um nome de entrada de calendário comercial existente, clique  no . **b.** Se não houver nenhum nome de entrada de calendário comercial e você quiser criar um novo nome de entrada de calendário comercial, clique em **Novo**. O formulário Nome de entrada do calendário comercial é exibido. **Nota:** Para saber como criar nomes de entrada de calendário comercial, consulte Criar nomes de entrada de calendário comercial.
Início	Data e hora de início do período do calendário comercial. Ele usa o fuso horário que você especificou no registro do calendário de negócios associado a ele. Por exemplo, se você estiver definindo um período fiscal para o mês de janeiro, a data e hora de início será 31 de janeiro de 2020 12:00
Término	Data e hora de término do período do calendário comercial. Ele usa o fuso horário que você especificou no registro do calendário de negócios associado a ele. Por exemplo, se você estiver definindo um período fiscal para o mês de janeiro, a data e hora final será 31 de janeiro de 2020 11:59

4. Clique em **Enviar**.

Criar nomes de entrada de calendário comercial

Crie um nome para uma entrada de calendário comercial individual. Você cria este registro para que possa identificar facilmente uma entrada de calendário comercial específica ao usá-la em um calendário comercial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: admin.

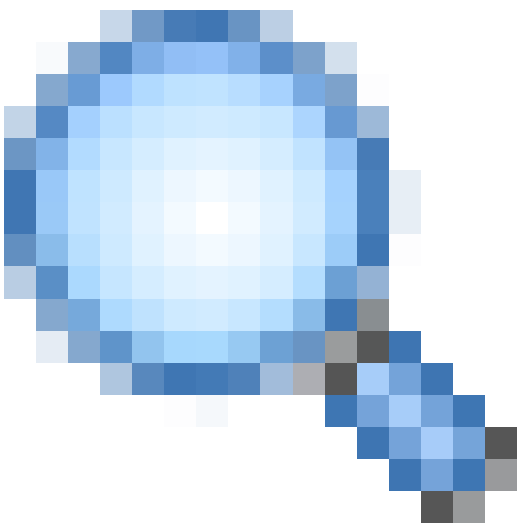
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Calendário comercial** > **Nomes da entrada de calendário comercial**.

   Nota:
   Como alternativa, você pode criar um nome de entrada de calendário comercial no momento em que cria a entrada de calendário comercial associada. Para saber mais sobre como criar uma entrada de calendário comercial, consulte Definir entradas do calendário comercial.

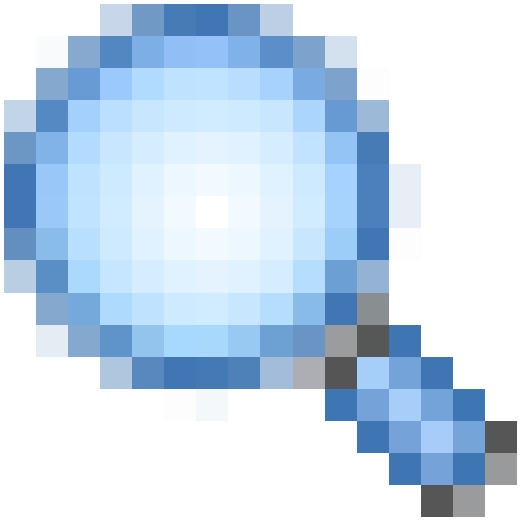
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de nome de entrada do calendário comercial

Campo	Descrição
Nome curto	Nome abreviado da entrada do calendário comercial. Por exemplo, janeiro.
Nome longo	Nome mais longo para a entrada do calendário comercial. Por exemplo, período fiscal de janeiro.
Rótulo	Rótulo exclusivo para identificação da entrada do calendário de negócios ao executar a filtragem.
Calendário	Nome do calendário comercial ao qual você deseja que a entrada do calendário comercial pertença. Esta entrada cria o relacionamento entre um calendário comercial e as entradas do calendário comercial que definem cada período individual com ele. Por exemplo, se você estiver criando uma entrada de calendário comercial para o período fiscal de janeiro, selecione FY20 para associá-lo ao ano fiscal de 2020. Para selecionar um calendário comercial existente:  **a.** Clique ou **b.** Clique dentro do campo **Calendário** para exibir e selecionar em uma lista de calendários comerciais recentes que foram criados no **Calendário comercial** > **Calendários comerciais**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota:  Se você tentar usar o e vir uma caixa de diálogo com as opções **Cancelar** e **Sair**, clique em **Cancelar** e no campo **Calendário** para selecionar em uma lista de calendários comerciais recentes.
Aplicação	Aplicação associada a este calendário de negócios. Se você estiver trabalhando em uma aplicação ou criando um calendário de negócios a partir de um registro de aplicação, o campo será padronizado para esse aplicativo. Caso contrário, o padrão do campo é **Global**. Todos os registros criados a partir do registro da tabela, como módulos e regras de segurança, são atribuídos a este aplicativo por padrão. Para saber mais sobre o escopo da aplicação, consulte Application scope

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

Os registros são criados nas tabelas Entrada do calendário comercial (business_calendar_span) e Nome da entrada do calendário comercial (business_calendar_span_name). Se você criar entradas de calendário de negócios na lista relacionada Entradas de calendário de negócios no formulário de calendário de negócios, esses registros também serão associados ao calendário de negócios específico.

Definir opções de filtragem de calendário de negócios

Defina opções de filtragem de data e hora para um calendário comercial. Essas opções de filtragem são adicionais à filtragem de data e hora padrão no Now Platform. Você pode fornecer aos usuários opções de filtragem adicionais quando eles usarem o calendário de negócios com Now Platform pacotes e áreas funcionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para saber mais sobre as opções de filtragem padrão, consulte Valores para campos de data/hora .

Nota:
A maneira mais fácil de criar opções de filtragem de calendário de negócios e associá-las a um calendário de negócios é usar a lista relacionada Opções de filtro de calendário de negócios no formulário de calendário de negócios. Para saber mais sobre como criar um calendário comercial, consulte Criar um calendário de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

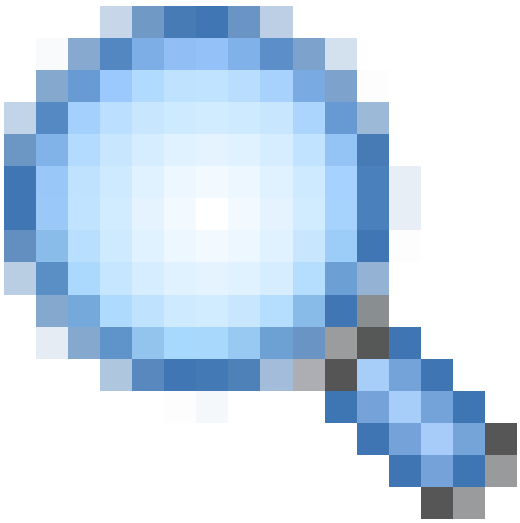
1. Navegar até **Todos** > **Calendário comercial** > **Opções de filtro do calendário comercial**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de opções de filtro de calendário comercial

Campo	Descrição
Período	Número de períodos que devem ser percorridos para frente, para trás ou ambos, para o calendário comercial. Por exemplo, se o calendário de negócios refletir uma semana: ◦ Forneça uma opção de filtro para a semana atual inserindo `0` para o período base. ◦ Forneça uma opção de filtro para um período anterior inserindo um número negativo que representa o número de períodos que devem ser percorridos a partir do período base. Por exemplo, insira `-1` para o último período ou insira `-2` para dois períodos anteriores. ◦ Forneça uma opção de filtro para um período futuro inserindo um número positivo. Por exemplo, insira `1` para o próximo período ou insira `2` para as próximas duas semanas. Se o calendário comercial refletir uma semana: ◦ Forneça uma opção de filtro para a semana atual inserindo `0` para o período base. ◦ Forneça uma opção de filtro para um período anterior inserindo um número negativo que representa o número de períodos que devem ser percorridos a partir do período base. Por exemplo, insira `-1` para o último período ou insira `-2` para dois períodos anteriores. ◦ Forneça uma opção de filtro para um período futuro inserindo um número positivo. Por exemplo, insira `1` para o próximo período ou insira `2` para as próximas duas semanas. Se o calendário comercial refletir um ano fiscal com 13 períodos: ◦ Forneça uma opção de filtro para o ano fiscal atual inserindo `0` para o período base. ◦ Forneça uma opção de filtro para um ano fiscal anterior inserindo um número negativo que representa o número de períodos que devem ser percorridos a partir do período base. Por exemplo, insira `-2` para dois períodos fiscais anteriores ou insira `-13` para o último ano fiscal. ◦ Forneça uma opção de filtro para um ano fiscal futuro inserindo um número positivo. Por exemplo, insira `13` para o próximo ano fiscal. Se o calendário comercial refletir um ano fiscal com quatro trimestres fiscais: ◦ Forneça uma opção de filtro para o trimestre fiscal atual inserindo `0` para o período base. ◦ Forneça uma opção de filtro para um trimestre fiscal anterior inserindo um número negativo que representa o número de períodos que devem 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.

Campo	Descrição
	percorridos a partir do período base. Por exemplo, insira -1 para o último trimestre fiscal ou insira -2 para os dois últimos trimestres fiscais. ○ Forneça uma opção de filtro para um trimestre fiscal futuro inserindo um número positivo. Por exemplo, insira 1 para o próximo trimestre fiscal ou insira 2 para os próximos dois trimestres fiscais.
Calendário	Nome do calendário comercial ao qual você deseja que as opções de filtro pertençam. Para selecionar um calendário comercial ou criar um novo: **a.** Pesquise um calendário de negócios existente clicando no  . **b.** Se não houver nenhum calendário comercial, ou se você quiser criar um novo calendário comercial, clique em **Novo**.
Aplicação	Aplicação associada a este calendário de negócios. Se você estiver trabalhando em uma aplicação ou criando um calendário de negócios a partir de um registro de aplicação, o campo será padronizado para esse aplicativo. Caso contrário, o padrão do campo é **Global**. Todos os registros criados a partir do registro da tabela, como módulos e regras de segurança, são atribuídos a este aplicativo por padrão. Para saber mais sobre o escopo da aplicação, consulte Application scope

Nota:
Em um registro de opção de filtragem de calendário, você só pode associar um calendário comercial a uma única opção de filtro. Para criar várias opções de filtragem, você precisa criar vários registros de opção de filtragem, cada um com sua própria entrada de período.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
Os registros são criados na tabela Opção de filtro de calendário comercial (business_calendar_filter_option). Se você criar opções de filtragem de calendário comercial na lista relacionada Opções de filtro de calendário comercial no formulário Calendário comercial, esses registros também serão associados ao calendário comercial específico.

Emparelhar calendários de negócios com pacotes

Emparelhe um calendário de negócios que você criou com um pacote, ou área funcional, no Now Platform. Quando você associa um calendário de negócios a um pacote, ele permite 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.

uso do calendário nessa área funcional específica. Até que você emparelhe uma definição de calendário de negócios com pelo menos um pacote, ela permanecerá apenas um registro de definição.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um pacote é uma aplicação ou um conjunto genérico de funções, como HR Service Delivery ou Finance Close Automation, no Now Platform. Por exemplo, se você criou um calendário fiscal, poderá associá-lo ao pacote Finance Close Automation.

Nota:

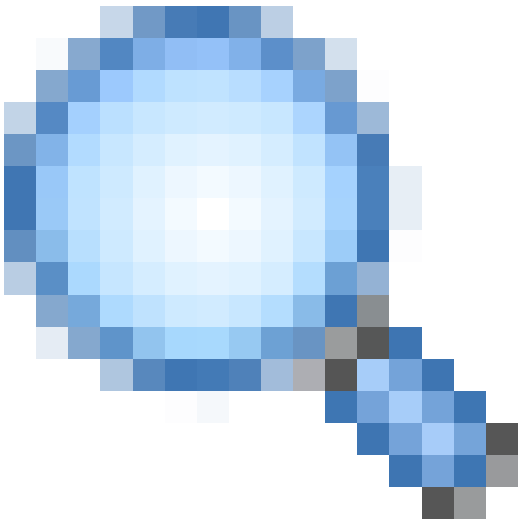
Em um único registro de pacote de calendário, você só pode associar um calendário de negócios a um único pacote. Para associar calendários de negócios a vários pacotes, você precisa criar vários registros de pacote de calendário. Por exemplo, se você criou um calendário fiscal e deseja associá-lo aos pacotes de RH e Ativos fixos:

- No primeiro registro criado, no campo **Calendário**, selecione o ano fiscal e, no campo **Pacote**, selecione **RH**.
- No segundo registro criado, selecione novamente o mesmo calendário fiscal e selecione **Ativo fixo** no campo **Pacote**.

Procedimento

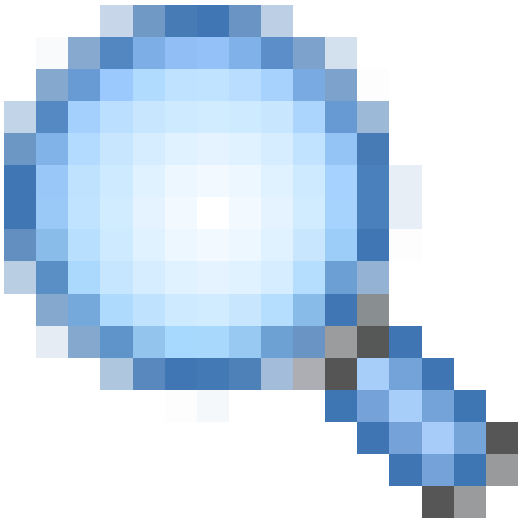
1. Navegar até **Todos** > **Calendário comercial** > **Calendários para pacote**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de pacote

Campo	Descrição
Calendário	Nome do calendário comercial que você deseja associar a um pacote Now Platform. Clique no  para acessar Calendários comerciais, onde você pode pesquisar um calendário comercial existente. Se não houver nenhum calendário existente, você poderá criar 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.

Campo	Descrição
Pacote	Nome do pacote Now Platform que você deseja associar ao calendário comercial selecionado.  Clique no para acessar Pacotes, onde você pode pesquisar um pacote existente. Se não houver nenhum pacote existente, você poderá criar um novo.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

Um registro é criado na tabela Calendários para pacote (calendars_for_package) que associa o calendário comercial selecionado a um pacote Now Platform.

Definição de calendários fiscais

Crie calendários fiscais com períodos fiscais definidos, para uso com aplicações Gestão financeira, como Finance Close Automation. Você pode definir períodos fiscais, como um mês, quatro semanas, primeiro trimestre de 2015 ou julho de 2015.

Para criar um calendário fiscal, ative o plug-in Fiscal Calendar [com.snc.fiscal_calendar]. Você pode usar as funções legadas no **Calendário fiscal** Menu para gerar e validar calendários fiscais e seus períodos fiscais associados. Você pode criar um destes tipos:

Tipo de calendário	Descrição
Normal	Um calendário com 12 períodos, cada um com um mês de duração.
13 Período	Um calendário com 13 períodos, cada um com quatro semanas de duração. **Nota:** Este calendário é o único tipo que não usa trimestres.
445	Um calendário que divide um ano em períodos subsequentes de 4 semanas, 4 semanas e 5 semanas. O primeiro e o segundo períodos têm quatro semanas e o último tem cinco semanas. A aplicação cria esses períodos para a duraçãodo calendário.
454	Um calendário que divide um ano em períodos subsequentes de 4 semanas, 5 semanas e 4 semanas. O primeiro período tem quatro semanas, o segundo tem cinco semanas e o terceiro tem quatro semanas. A aplicação cria esses períodos para a duraçãodo calendário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 calendário	Descrição
544	Um calendário que divide um ano em períodos subsequentes de 5 semanas, 4 semanas e 4 semanas. O primeiro período tem cinco semanas e o segundo e o terceiro têm quatro semanas.

Importante:
Depois de começar a trabalhar com um conjunto de dados financeiros com um tipo de calendário fiscal, você não poderá mudar para outro tipo de calendário fiscal. Verifique se seu calendário fiscal pode ser usado com seus dados financeiros. Se você importar registros para a tabela Período fiscal [fiscal_period], deverá validar se eles estão corretos e não contêm lacunas.

Depois que o calendário fiscal tiver sido gerado, não altere os campos Data e hora de início ou **Data e hora** de **término** dos registros do período fiscal para evitar problemas de validação.

Nota:

- As funções legadas que você pode ter usado, no **Scheduler do Sistema** > **Programações** e os menus Calendário fiscal, para definir programações e calendários fiscais, continuam a ser compatíveis. No entanto, você deve usar o menu Calendário de negócios em seus locais para definir calendários e programações e associá-los a pacotes Now Platform específicos. Para saber mais sobre como definir e usar calendários de negócios, consulte Criação de calendários de negócios.
- Para aplicações Strategic Portfolio Management (SPM), você deve definir Calendários Fiscais usando o recurso Gerar um calendário fiscal.

Ativar plug-in Calendário fiscal

Se você tiver a função de administrador, poderá ativar o plug-in Calendário fiscal (com.snc.fiscal_calendar). Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Washington DC)

Gerar um calendário fiscal

Você pode gerar um calendário fiscal para um período 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: fiscal_calendar_admin

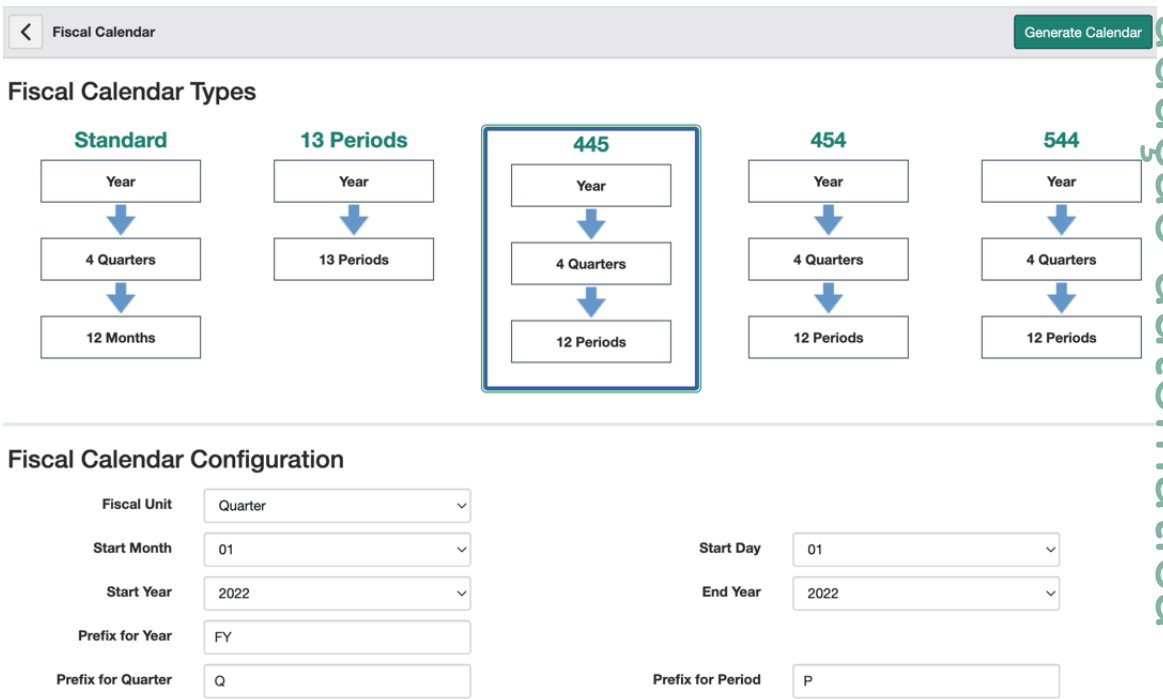
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Depois de começar a trabalhar com um conjunto de dados financeiros com um tipo de calendário fiscal, você não poderá mudar para outro tipo de calendário fiscal. Verifique se seu calendário fiscal pode ser usado com seus dados financeiros.

Nota:
Em vez de gerar calendários fiscais, o também pode usar as funções de calendário comercial para criar calendários fiscais. Para saber mais sobre como criar calendários e programações de negócios, consulte Criação de calendários de negócios.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Calendário fiscal** > **Gerar**
2. Na seção **Tipos de calendário fiscal**, selecione o tipo de calendário do ano fiscal.



3. Na seção **Configuração do calendário fiscal**, preencha os campos.

Campo	Descrição
Unidade Fiscal	Unidade de base para o calendário. ○ **Mês**: gerar calendário fiscal com períodos mensais. ○ **Trimestre**: gerar calendário fiscal com períodos trimestrais.
Mês Inicial	Mês que é o início do seu ano fiscal.
Ano de início	Ano de início do calendário.
Prefixo para Ano	Prefixo que a aplicação usa no nome dos registros que representam o ano fiscal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Prefixo para trimestre/ período	Prefixo que a aplicação usa no nome dos registros que representam o trimestre ou período fiscal.
Dia de Início	Dia que representa o início de cada mês.
Ano de término	Ano de término para o calendário.
Prefixo para mês/ período	Prefixo que a aplicação usa no nome dos registros que representam o mês ou o período.

4. Clique **em Gerar calendário**.
5. Navegar até **Definição do Sistema** > **Períodos Fiscais** e verifique se os registros do período fiscal mensal, trimestral e anual existem.

Exibir, modificar e validar períodos fiscais

Depois de gerar um calendário fiscal, você pode exibir registros do período fiscal, modificar a data de início e término, desativar um período fiscal, se necessário, e validar.

Antes de Iniciar
Função necessária: fiscal_calendar_user

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Períodos Fiscais**.
2. Abra qualquer um dos períodos fiscais (consulte a tabela para obter as descrições dos campos) para exibir, modificar ou desativar.

Formulário Período fiscal

Campo	Descrição
Nome	Nome do período fiscal.
Data e hora de início	Data em que o período fiscal começa.
Data e hora de término	Data em que o período fiscal termina.
Tipo fiscal	[Somente leitura] Tipo de período, **Ano** ou **Trimestre**.

3. Valide os períodos fiscais para garantir que não haja lacunas e que eles correspondam a um estilo válido de calendário.
   a. Para validar, retorne à exibição de lista de períodos fiscais e clique em **Validar períodos**.

Definir um fuso horário do sistema

Defina o fuso horário do sistema com uma propriedade do sistema.

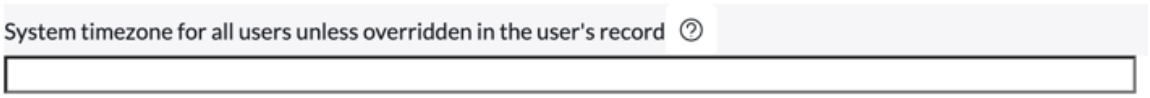
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Now Platform armazena valores de hora no Tempo Universal Coordenado. As horas aparecem globalmente com base no fuso horário do sistema (glide.sys.default.tz) ou, se especificado, com base nas configurações do usuário.

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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Sistema**.
2. Localize a propriedade Fuso **horário do sistema para todos os usuários, a menos que seja substituído no registro do usuário** [glide.sys.default.tz].



   Por padrão, o campo está em branco. Se você não tiver definido um fuso horário para esta propriedade, *América/Los Angeles* será o padrão.

3. Adicione um fuso horário no formato País/Cidade ou usando o nome de um fuso horário (por exemplo, *GMT*) e clique em **Salvar**.

   Para obter os valores disponíveis, consulte Representação de fuso horário .

   O novo fuso horário do sistema é propagado automaticamente para todos os usuários que ainda não têm um fuso horário especificado. Se um usuário selecionar um fuso horário diferente, ou se o administrador selecionar um fuso horário diferente para ele, o fuso horário selecionado será atribuído ao usuário. O fuso horário do sistema não é usado.

Alterar a lista de seleção de fuso horário

Sempre que os usuários tiverem uma opção de fuso horário, as opções serão preenchidas usando a lista de seleção **de Fuso horário** na tabela Usuário [sys_user]. Nem todos os fusos horários aparecem por padrão.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adicionar ou remover fusos horários da lista de fusos horários:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários** e abra qualquer registro de usuário ou clique em **Novo**.
   Observe que o fuso horário padrão é **System (America/Los_Angeles)**.
2. Clique com o botão direito do mouse em **Fuso horário**e selecione *Personalizar opções*.
3. Realce o fuso horário desejado nas listas **Disponível** ou **Selecionado** e **adicione** ou **remova** os fusos horários conforme necessário.

Alterar um fuso horário em um relatório programado

Por padrão, os relatórios programados usam o fuso horário do usuário que os executa (o usuário no campo **Executar como**) para avaliar os parâmetros de consulta. Você pode mudar este fuso horário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, um relatório sobre "incidentes em aberto hoje" resolve "hoje" com base no fuso horário do usuário. Para especificar manualmente o fuso horário usado para resolver os parâmetros do 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Relatórios** > **Relatórios programados**.
2. Escolha o relatório com o fuso horário que você deseja editar.
3. Adicione Executar como campos ao layout.

   a. Configure o layout do formulário para adicionar o campo **Executar como tz** ao formulário **Relatório programado**.
   Consulte Configuração do layout do formulário para obter instruções.

   O campo Executar como tz permite escolher o fuso horário do usuário que configurou a programação ou um fuso horário específico.

   b. **Opcional:** Configure o layout do formulário para adicionar o campo **Executar como [+]** ao formulário **Relatório programado**.
   Consulte Configuração do layout do formulário para obter instruções.

   O campo Executar como [+] permite escolher um usuário específico para executar o relatório.

4. Selecione o fuso horário que você deseja usar.
5. **Opcional:** Selecione o usuário para executar o relatório.
6. Clique em **Enviar**.

Como alterar um fuso horário em uma importação de dados programada

Por padrão, as importações de dados programadas são executadas usando o fuso horário do usuário que as cria. No entanto, há uma maneira de especificar manualmente o fuso horário para a importação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para mudar o fuso horário da importação de dados programada:

Procedimento

1. Configure o formulário para adicionar o campo **Executar como tz** ao formulário **Importação de dados programada**.
2. Selecione o fuso horário apropriado.
3. Clique em **Atualizar**.

Definir uma duração relativa

Você pode definir uma duração relativa para calcular o tempo de duração dos ANS.

Procedimento

No painel de navegação esquerdo, selecione **Scheduler do Sistema** > **Durações relativas.**.

Quatro durações relativas básicas estão disponíveis:

- Dois dias úteis até as 16h
- Três dias úteis até as 16h

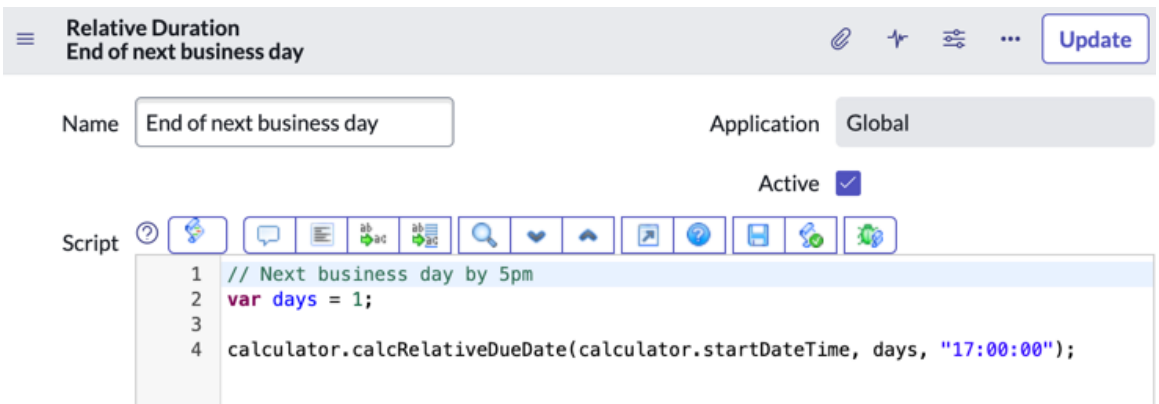
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Próximo dia útil às 16h
- Fim do próximo dia útil

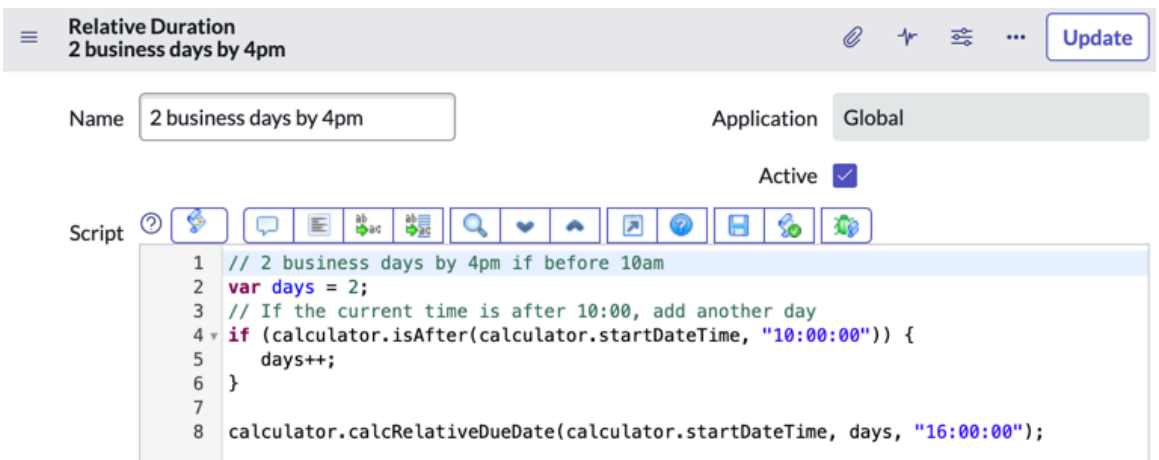
Nota:
A programação de negócios que você usa define as durações dos dias úteis. Se você não definir nenhuma programação, por padrão, as durações serão 24 X 7.

Example:
Observe a Duração relativa do fim do próximo dia útil. Na lista Durações relativas, selecione a Duração relativa do **fim do próximo dia útil**. A variável *days* é definida como um, porque o resultado deste cálculo deve chegar um dia no futuro. O restante do script é como na captura de tela. Se desejar, você pode personalizar a hora em que deseja que a Duração Relativa termine (atualmente definida como 17h).



Há mais um aspecto importante do design de Duração Relativa que é usado pelas outras três Durações Relativas prontas para uso. Para ilustrar este design, vamos ver **dois dias úteis às 16h**.

Como você pode ver na imagem, há uma declaração if no script. Esta declaração if está verificando se a hora calculada é após as 10h. Em caso afirmativo, um dia extra será adicionado ao cálculo. Portanto, a descrição de `2 dias úteis até as 16h se antes das 10h`.



O "Fim do dia útil" não tem nada a ver com a programação associada. A hora de término de 17:00 está codificada neste script de Duração Relativa. Se você quiser que a hora seja diferente de 17h, altere-a no script.

Usar uma duração relativa

Ao definir um SLA, você pode definir o **tipo** de duração como uma duração relativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

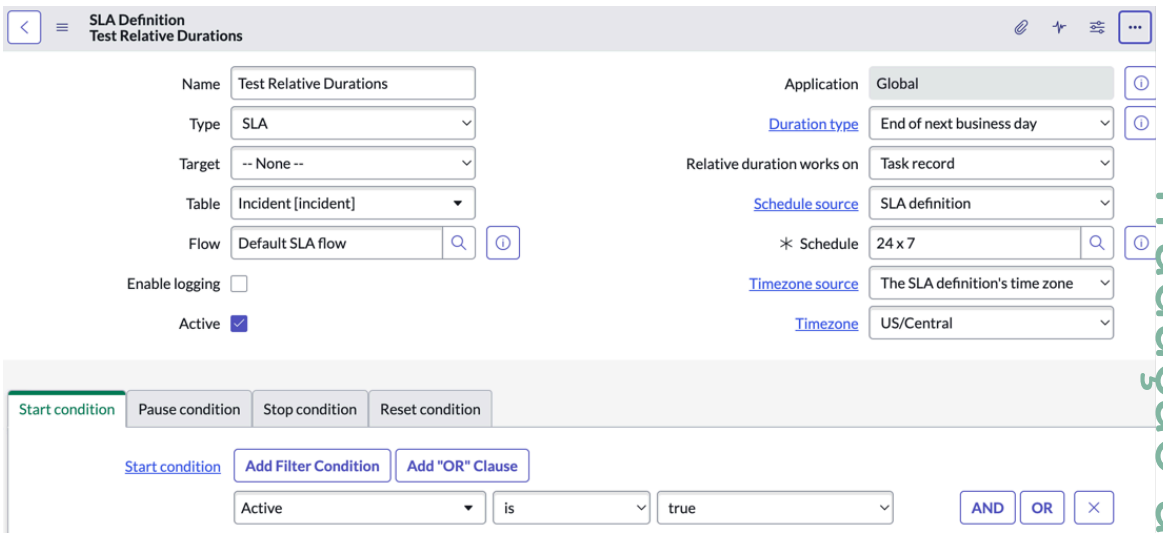
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao usar durações relativas, você também pode usar o campo **Duração relativa funciona em**. Ele calcula em relação ao registro de SLA ou ao registro de tarefa para o qual o registro de SLA é usado.

Este exemplo demonstra como funciona uma duração relativa de *Fim do próximo dia útil*.

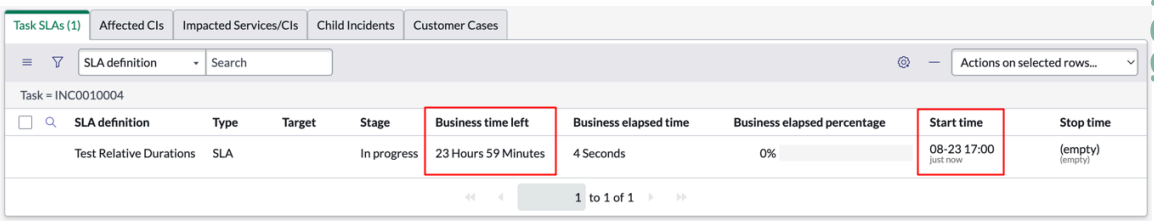
Procedimento

1. Crie um SLA que tenha uma duração relativa de **Fim do próximo dia útil**.
2. Preencha o restante dos campos deste ANS com os valores mostrados, definindo também um Fuso horário, se desejar.



3. Para mostrar como esta Duração Relativa funciona, crie um novo incidente.

   O SLA começa para este incidente. Na lista relacionada **SLAs de tarefa**, se você observar os campos Hora **comercial restante** e **Hora** de início, observe que o tempo restante é até o próximo dia útil às 17h.



Nota:
As condições de pausa não são compatíveis com as durações relativas.

Criar entradas de programação no calendário de Programação

Adicione eventos como reunião, folga ou compromisso para exibi-los no calendário de programação.

Antes de Iniciar

Função necessária: schedule_admin, itil_admin, admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar e analisar os eventos usando uma exibição de calendário. Você também pode fazer isso em uma exibição de linha do tempo para um determinado dia, semana ou mês, que é definido como quatro semanas na exibição de linha do tempo.

Uma exibição de calendário exibe eventos para um período especificado. Uma exibição de linha do tempo mostra todos os eventos da linha do tempo selecionada no calendário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Scheduler do Sistema** > **Programações** > **Programações**.
2. Selecione uma programação.
3. Selecione o link relacionado **Mostrar programação**.
   Usando a interface do usuário do Next Experience, você pode exibir as programações no calendário de programação para todos os tipos de programação, exceto o tipo de listagem. As programações do tipo de listagem são exibidas na programação de plantão.
4. Crie uma entrada de programação.

   a. Siga um destes procedimentos para abrir o formulário **Adicionar evento** :
      - Selecione um dia no calendário.
      - Arraste o período de dias para o qual você deseja criar o evento.

   b. No campo **Nome**, insira um nome para o evento.

   c. No menu **Tipo**, selecione o tipo de evento.

   d. No campo **Mostrar como**, selecione o status que você deseja exibir para este evento.

   e. No campo **Início**, selecione o ícone de calendário e selecione a data de início do evento.

   f. No campo **Término**, selecione o ícone de calendário e selecione a data de término do evento.
   Se o evento for para o dia inteiro, selecione **Dia**inteiro .

   g. No menu **Repetições**, selecione a frequência com que você deseja que este evento seja repetido.

   h. Selecione **Salvar**.

   - A entrada de programação é exibida no calendário desse período e é baseada no fuso horário do usuário.
   - Você pode reprogramar um evento arrastando-o e movendo-o para outra data. Você também pode atualizar essa ocorrência específica ou todas as ocorrências de um evento.
   - Você pode clicar em um evento para exibir os detalhes em uma exibição pop-up e editar ou excluir o evento selecionando o respectivo ícone.
     - Quando você adiciona ou edita um evento, o fuso horário no evento exibe o valor do campo **Fuso** horário do registro da programação.

     Nota:
     Se o valor do campo **Fuso horário** for **Flutuante**, o fuso horário não será 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.

- Quando você adiciona ou edita um evento, o calendário usa as datas de início e término do fuso horário da programação.

  Nota:
  Se o valor do campo **Fuso horário** for **Flutuante**, o calendário usará as datas de início e término do fuso horário do usuário conectado.

Referências de configuração de tempo

Esta seção fornece informações sobre as propriedades da configuração de tempo.

Fusos horários

Todos os horários são armazenados no Tempo Universal Coordenado (UTC) e aparecem globalmente com base no fuso horário do sistema. No entanto, os horários aparecem para os usuários no fuso horário local, de acordo com as configurações de preferência do usuário.

Representação de fuso horário

Os fusos horários que têm o formato País/Cidade são IDs de fuso horário primário. Outros IDs de fuso horário são links para o fuso horário primário.

- Por exemplo, EUA/Pacífico é um link para o fuso horário América/Los Angeles. América/Los_Angeles e EUA/Pacífico representam o horário padrão do Pacífico com o mesmo deslocamento de zona e programação de horário de verão (DST).
- Além da representação, não há nenhum impacto na funcionalidade de data e hora.

Na ausência de um fuso horário padrão para o usuário ou o sistema, a JVM lê as informações de fuso horário padrão do servidor.

- Dependendo de como o servidor está configurado, ele pode retornar o País/Cidade ou o link, por exemplo, EUA/Pacífico ou América/Los_Angeles.
- Os administradores devem configurar o sistema com um fuso horário padrão `glide.sys.default.tz` para evitar dependências do sistema. Para obter mais informações, consulte Representação de fuso horário .

Horário de Verão

Em geral, se você especificar um fuso horário com base no local (por exemplo, **América/Los Angeles**), o sistema se ajustará automaticamente para o horário de verão.

- Se você especificar um fuso horário com base no nome do fuso horário (por exemplo, **GMT**), o que é desencorajado, ele normalmente não será ajustado para o horário de verão. No entanto, há exceções a essas diretrizes.
- Para obter informações mais detalhadas sobre como o horário de verão é tratado em Java, consulte https://www.iana.org/time-zones e https://en.wikipedia.org/wiki/Tz_database .

Preferências do usuário

Depois que o Fuso horário do sistema for definido, os usuários também poderão selecionar seu próprio fuso horário no formulário do usuário, acessado por meio de **Autoatendimento** > **Meu Perfil**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 padrão do sistema aparece como **Sistema ([nome do fuso horário padrão])**. Por exemplo, se o fuso horário do sistema for **América/Los_Angeles**, o usuário verá **Sistema (América/Los Angeles)**.

Classe de fuso horário Java

O Now Platform oferece suporte a todos os fusos horários de classe de fuso horário Java. Para exibir uma lista desses fusos horários:

1. No campo **Texto do filtro** de tipo, insira `sys_user.list`.
2. Abra um dos registros de usuário na listagem.
3. Clique com o botão direito do mouse no campo de **fuso horário** e selecione **Mostrar opções**.

   A lista resultante é uma lista completa de IDs de fuso horário disponíveis.

Fusos horários em notificações por e-mail

O carimbo de data e hora de uma notificação usa o **fuso horário do sistema** e não o fuso horário de qualquer destinatário.

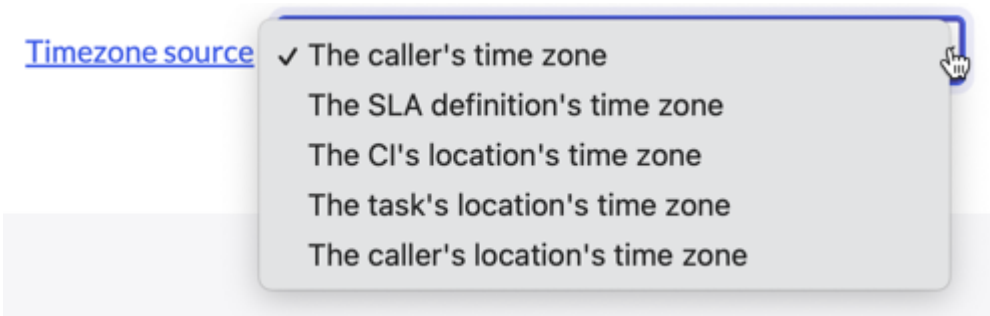
Nota:

A propriedade *`glide.email.append.timezone`* em **Propriedades do sistema** > **E-mail** controla se o fuso horário deve ser anexado. Se definido como verdadeiro, o fuso horário do sistema da instância será anexado a qualquer data ou data/hora em mensagens de e-mail de saída (por exemplo, 2010-07-02 04:01:14 PST).

Fusos horários em acordos de nível de serviço

Os acordos de nível de serviço têm opções diferentes para qual fuso horário usar. Para definir um fuso horário para SLAs, navegue até a definição do ANS e localize o campo de **origem do fuso horário** :

Fuso horário para acordos de nível de serviço



Algumas considerações especiais:

- Se você selecionar o fuso horário para o solicitante, poderá ocorrer um comportamento imprevisível se o solicitante não tiver um fuso horário definido.
- Se você selecionar o fuso horário para a definição do ANS, deverá especificar manualmente o fuso horário no formulário do 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.

Fuso horário em script

Quando você cria scripts no servidor, o script usa várias funções de data e hora do `GlideSystem` para obter valores de hora. Para obter mais informações sobre métodos específicos e para saber o formato no qual cada um retorna a hora solicitada, consulte a API GlideSystem .

Melhorias

O aprimoramento do horário de verão requer que os relatórios e as consultas observem as regras do horário de verão. As mudanças afetam gráficos de tendências, gráficos de linhas e filtros que usam a operação "tendência em".

Modificador de fuso horário

O alterador de fuso horário está ativo por padrão. Os usuários podem mudar o fuso horário da sessão atual nas configurações do sistema (a engrenagem no canto superior direito da faixa). No próximo login, a configuração de fuso horário será revertida para o padrão do sistema ou para a configuração de perfil de usuário do fuso horário.

Tópicos relacionados

- Definir um fuso horário do sistema
- Alterar a lista de seleção de fuso horário
- Alterar um fuso horário em um relatório programado
- Como alterar um fuso horário em uma importação de dados programada

Exibição de informações de registro ao longo do tempo

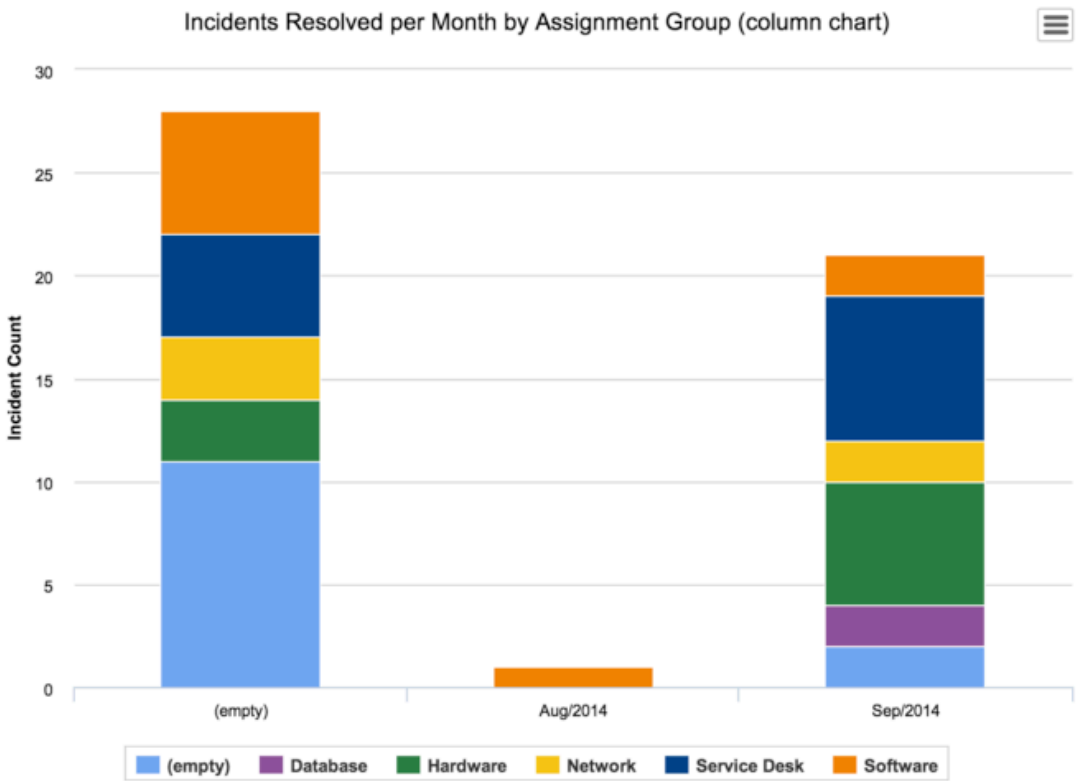
Você pode usar três interfaces diferentes para exibir informações de registro ao longo do tempo: relatórios e análises de desempenho, páginas de linha do tempo e páginas de programação.

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.

Relatórios e análise de desempenho

Exemplo de relatório



Você pode visualizar dados usando Relatórios .

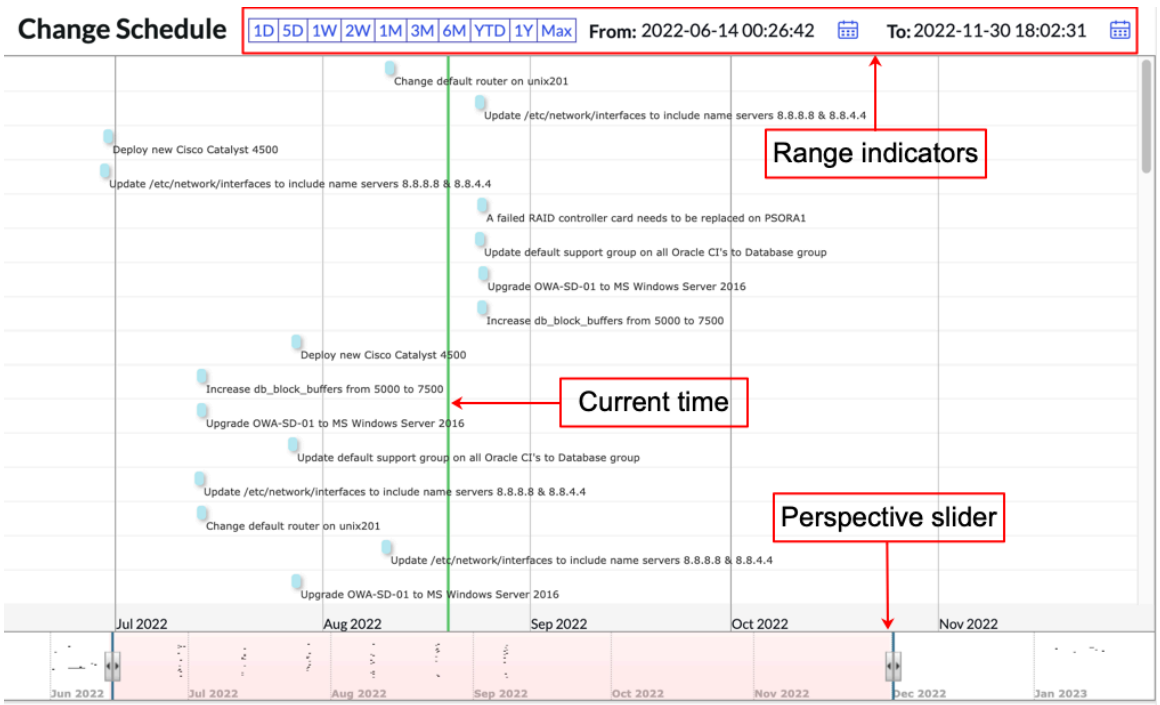
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Páginas da linha do tempo

Exemplo de páginas da linha do tempo

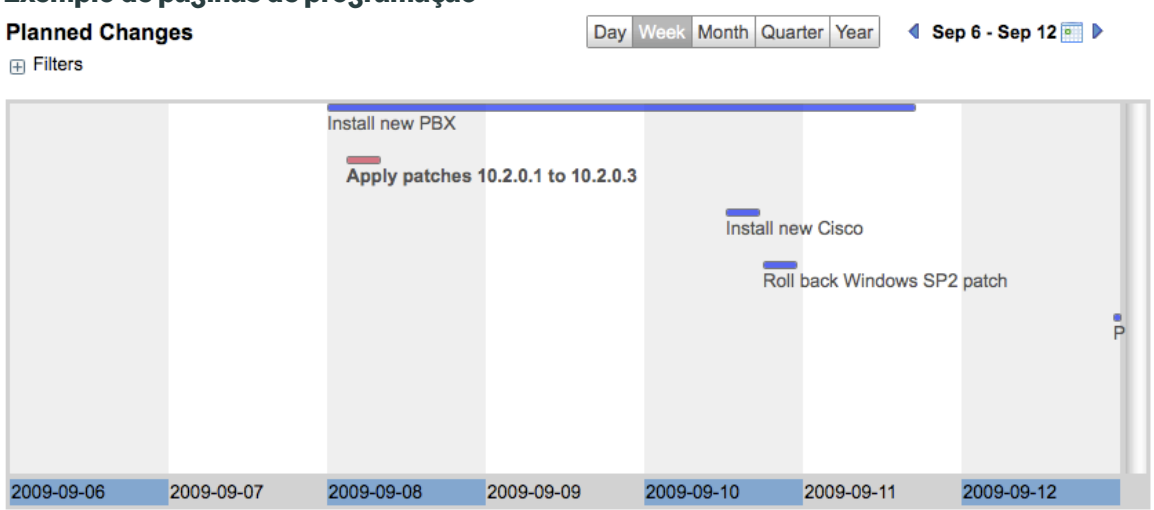
Este tipo de página permite definir linhas do tempo lineares a partir de registros com informações de tempo.



Este tipo de página permite definir linhas do tempo lineares a partir de registros com informações de tempo.

Páginas de programação

Exemplo de páginas de programação



Páginas da linha do tempo

Use as páginas da linha do tempo para rastrear qualquer atividade vinculada por duas datas, como datas de início e término da solicitação de mudança ou datas de abertura e encerramento do incidente. Os administradores podem criar páginas de linha do tempo, que são interativas com o usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

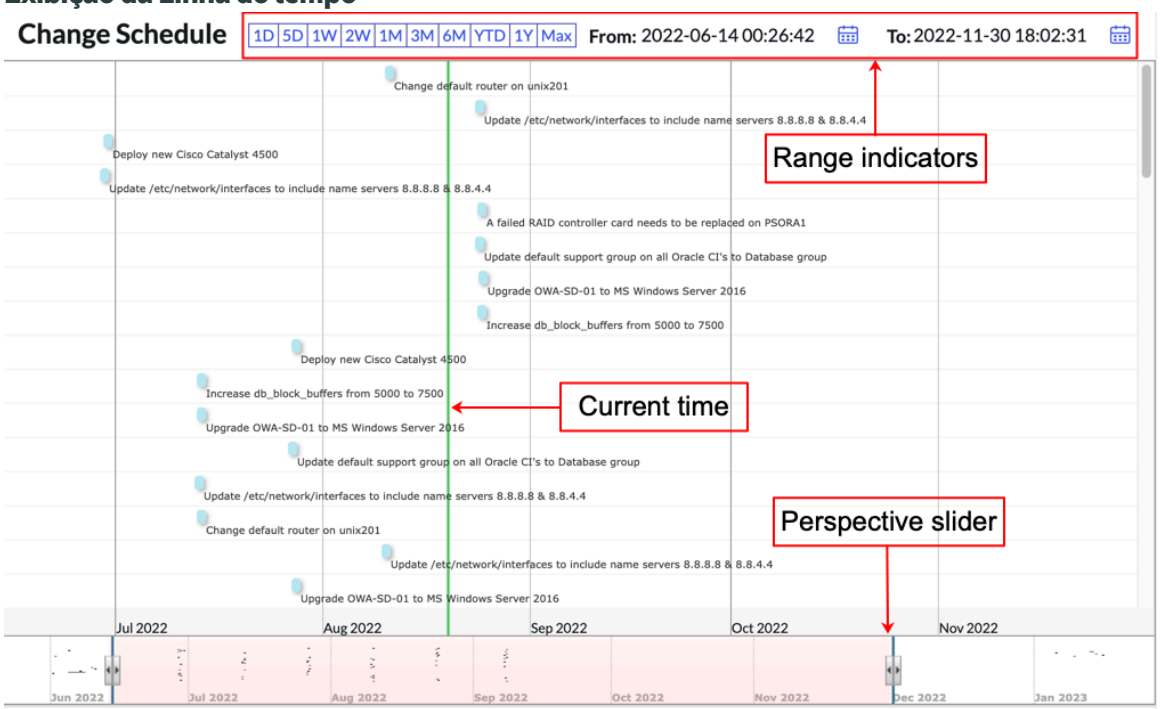
Recursos

- Disponibilize linhas do tempo selecionadas para usuários por função.
- Selecione a perspectiva de exibições diárias a anuais.
- Crie rótulos dinâmicos para períodos da linha do tempo.
- Configure as dicas das ferramentas para cada período.
- Permita que os usuários arrastem e redimensionem o período.
- Bloqueie linhas do tempo para impedir a edição.

Exibição de linhas do tempo

Por padrão, somente os administradores têm um módulo para acessar registros da linha do tempo. Os usuários da ITIL só podem exibir as linhas do tempo selecionando um item de menu de contexto de um registro de incidente.

Exibição da Linha do tempo



Usuários com função de administrador

Usuários com função de administrador podem exibir linhas do tempo nos registros da página da linha do tempo.

1. Navegar até **IU do Sistema** > **Páginas da linha do tempo**.
2. Selecione um registro de linha do tempo para exibir.
3. Clique **em Exibir Linha do tempo**.

Outros usuários

Por padrão, as métricas de linha do tempo aparecem somente para registros de incidentes. Os usuários da ITIL podem exibir linhas do tempo associadas a qualquer registro de tarefa em que as métricas estejam definidas para aparecer como registros da linha do tempo. Para exibir as linhas do tempo da métrica Duração atribuída a e Duração do estado, 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.

usuários da ITIL podem selecionar a ação de IU do menu de contexto **Linha do tempo de métricas**.

1. Navegue até o registro de tarefa ativo, como um incidente.
2. Clique com o botão direito do mouse na faixa e selecione **Métricas Linha**do tempo .

Para permitir que não administradores exibam outras linhas do tempo, crie um módulo personalizado.

Funcionalidade de tempo

A funcionalidade de tempo são ferramentas que existem para responder à pergunta "Quanto tempo?"

Tópicos relacionados

Campos de tempo trabalhado

ANS de configuração de tempo

Definições de métrica

Definições de métrica

As métricas definidas podem rastrear por quanto tempo um campo auditado retém um determinado valor.

Por exemplo, uma métrica pode rastrear por quanto tempo um incidente é atribuído a um indivíduo ou por quanto tempo um incidente está no estado *Ativo*.

Tópicos relacionados

Funcionalidade de tempo

ANS de configuração de tempo

Os Acordos de nível de serviço cronometram por quanto tempo uma tarefa atende a uma determinada condição e são usados principalmente para garantir que as tarefas sejam tratadas dentro de um limite de tempo predeterminado.

Os SLAs definem as seguintes condições:

- Condições de início
- Condições de Pausa
- Condições de parada

Quando uma tarefa atender às Condições de início, o ANS marcará quanto tempo a tarefa permanecerá nessa condição (a menos que atenda às Condições de pausa). O temporizador terminará se as Condições de parada forem atendidas. Se o limite de tempo for ultrapassado, o SLA será marcado como *violado*.

As notificações podem ser retiradas do ANS para avisar as partes interessadas conforme o limite de tempo se aproxima.

Para obter mais informações sobre a configuração do SLA, consulte Configurar SLAs.

Tópicos relacionados

Funcionalidade de 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.

Campos de tempo trabalhado

A tabela Tarefa [task] fornece um campo de controle de tempo chamado **Tempo trabalhado**. Este campo mede por quanto tempo um registro foi exibido para medir o tempo de trabalho em um tíquete.

Tempo trabalhado

Qualquer tabela que estenda Tarefa pode usar este campo. Para adicionar o campo, personalize um formulário .

Conforme o registro é exibido, o temporizador faz a contagem crescente. Para pausar o temporizador, clique no ícone de parada ( )

Para retomar o temporizador, clique no ícone).

Quando a tarefa é salva, a quantidade de novo tempo no temporizador é usada para gerar um registro na tabela Tempo trabalhado [task_time_worked]. Esta tabela pode ser exibida como uma lista relacionada no formulário de tarefa.

Por padrão, a hora exibida no campo **Tempo trabalhado** exibe um valor cumulativo armazenado no registro da tarefa. Se você modificar um registro de tempo trabalhado, as mudanças não serão refletidas no temporizador de tarefa.

Você pode definir a propriedade com.snc.time_worked.update_task_timer para habilitar a atualização do valor do temporizador de tarefa com base nas mudanças nos registros de tempo trabalhado. Isso é realizado por meio da regra de negócios **Atualizar temporizador de tarefa**.

Nota:
Campos de temporizador, como Tempo trabalhado, não são exibidos corretamente em Portal de serviços. Para obter mais informações e uma solução alternativa, consulte o artigo Os campos de temporizador não exibem os dados corretos no Portal de serviços [KB0752404] na Base de conhecimento do Now Support.

Tópicos relacionados

Funcionalidade de tempo

Criar uma página de linha do tempo

Crie uma página de linha do tempo para rastrear qualquer atividade vinculada por duas datas.

Procedimento

Nnavegar até **IU do Sistema** > **Páginas da linha do tempo** e crie um novo registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Criando uma página da linha do tempo

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo que descreve a função desta linha do tempo. Por exemplo, Solicitações de mudança de alta prioridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela associada a esta linha do tempo, como Solicitação de mudança [change_request].
Campo de data de início	Campo relacionado ao tempo da tabela especificada para usar como data de início da linha do tempo. A linha do tempo começa com o período do registro com a data de início mais antiga deste campo, depois de aplicar o filtro e a ordem de classificação. Por exemplo, você pode selecionar **Atualizado** como o campo de data de início. Em seguida, ele inicia o período de cada solicitação de mudança ativa na data em que foi atualizado para uma prioridade alta.
Campo de data de término	Campo relacionado ao tempo da tabela especificada a ser usado como data de término da linha do tempo. A linha do tempo termina com o período do registro com a data mais recente deste campo, depois que ele aplica o filtro e a ordem de classificação. Por exemplo, você pode selecionar **Encerrado** como o campo de data de término e exibir todas as solicitações de mudança de alta prioridade pela data em que foram encerradas.
Opções de exibição	
Mostrar linhas de grade	Marque esta caixa de seleção para mostrar o sombreamento de plano de fundo horizontal para realçar períodos alternativos.
Mostrar painel esquerdo	Marque esta caixa de seleção para mostrar o texto do rótulo em um painel à esquerda da linha do tempo. O texto que aparece neste painel é definido nos **Campos de texto**do período.
Mostrar painel de resumo	Marque esta caixa de seleção para mostrar o controle deslizante de perspectiva rosa na parte inferior da linha do tempo. Mova o controle deslizante da direita para a esquerda para rolar pelo gráfico. Ajuste os endpoints do controle deslizante para mudar a ampliação. Um controle deslizante estreito amplia os períodos e fornece uma exibição mais detalhada. Um controle deslizante largo amplia a exibição e torna a linha do tempo mais visível na tela.
Atualização automática	Selecione um intervalo de atualização automático ou desabilite a atualização automática. Quando a atualização automática está desabilitada, a linha do tempo se ajusta somente quando o navegador é atualizado manualmente ou quando um campo de data de início ou de término é atualizado em um registro.
Cor do período de CSS	Insira uma cor de período personalizada usando qualquer formato de cor CSS, como RGB ou hexadecimal. Se este campo estiver em branco, a cor de extensão padrão, azul claro, será usada. A cor azul escuro indica tarefas que têm apenas uma data de início planejada, sem data de término planejada. Adicionar uma data de término planejada atualiza a cor para azul claro.
Mostrar texto do período	Marque esta caixa de seleção para exibir o conteúdo dos **campos de texto** do período como rótulos abaixo de cada período.
Campos de texto do período	Selecione campos da tabela especificada para que esses valores apareçam como rótulos de período. Por exemplo, você pode selecionar **Número** e **Descrição resumida**. Os rótulos de período também serão exibidos no painel esquerdo se ele estiver visível.
Mostrar dicas das ferramentas	Marque esta caixa de seleção para exibir as dicas das ferramentas quando o cursor estiver sobre um período.
Campos de texto de dicas de ferramentas	Selecione na tabela especificada os campos cujos valores aparecem como dicas das ferramentas. Por exemplo, você pode selecionar **Categoria**, **Atribuído a**e **Data de vencimento**.
Filtragem e classificação	
Condição	Crie uma condição para filtrar os resultados que aparecem na linha do tempo. Por exemplo, uma condição que exibe somente incidentes ativos de alta prioridade. Adicionar a contagem de condição a um campo de condição para visualizar quais registros serão retornados por este 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.

Campo	Descrição
Realizar classificação personalizada?	Marque esta caixa de seleção para habilitar a classificação personalizada. Configure a ordem de classificação selecionando os campos **Classificar por** e **Classificar por ordem**.
Classificar por	Selecione qualquer campo na lista para classificar os períodos na linha do tempo. A prática comum é selecionar o **campo Data de início** ou o **campo Data de término** como o campo de classificação. Se você selecionar um campo de classificação diferente, inclua também esse campo na lista de **campos de texto de dica** de ferramenta para fornecer aos usuários uma maneira de descobrir os critérios de classificação.
Classificar por ordem	Selecione a ordem de classificação dos campos de classificação selecionados.
Opções interativas	
Permitir movimentação horizontal?	Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários arrastem períodos da linha do tempo horizontalmente. Arrastar muda as datas de início e de término e atualiza o registro.
Permitir arrastar a hora de início?	Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários atualizem o registro arrastando a hora de início de um período.
Permitir arrastar a hora de término?	Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários atualizem o registro arrastando a hora de término de um período.
Calculadora de intervalos	Especifique uma inclusão de script que usa DurationCalculator para calcular restrições de intervalo de data de vencimento e processa atualizações primárias, se apropriado.

Personalizar o estilo de período da página da linha do tempo

A lista relacionada Estilos de período da página da linha do tempo permite definir estilos de período condicional.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Páginas da linha do tempo**.
2. Abra a página da linha do tempo para a qual você deseja definir o estilo de período.
3. Vá para a lista relacionada Estilos de período de página da linha do tempo e clique em **Novo**.
4. Preencha o formulário e clique em **Enviar**.

Como personalizar estilos de período da página da linha do tempo

Campo	Descrição
Condição	Construtor de condição que filtra os resultados que aparecem na linha do tempo.
Rótulo cor	Cor do texto em cada período.
Decoração do rótulo	Estilo de caractere para o texto em cada período: **Negrito**, **Itálico**, **Sublinhado**ou **Linha de referência**.
Ordem	Número para determinar a sequência na qual as condições de estilo são avaliadas. Condições de estilo com uma ordem inferior são avaliadas primeiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Cor do período	Cor de cada período.
Página da linha do tempo	Página da linha do tempo à qual o estilo de período se aplica. Por padrão, o período se aplica à linha do tempo atual.

Subitem da linha do tempo

Use a lista relacionada Subitens da linha do tempo para definir períodos secundários para a linha do tempo, com base em registros em uma tabela que faz referência à tabela da linha do tempo primária.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar um subitem da linha do tempo para gerar um relacionamento hierárquico, começando em uma página da linha do tempo para qualquer número de níveis. Por exemplo, se houver uma página de linha do tempo para uma versão, o subitem poderá ser sprints e o sprint poderá ter histórias como um subitem.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Páginas da linha do tempo**.
2. Abra a página da linha do tempo para a qual você deseja adicionar um subitem.
3. Vá para a lista relacionada Subitens da linha do tempo e clique em **Novo**.
4. Preencha o formulário (consulte a tabela para obter as descrições dos campos) e clique em **Enviar**.

Subitens de linha do tempo

Campo	Definição
Primário	[Somente leitura] Identifica o primário do subitem da linha do tempo.
Nome	Insira um nome exclusivo que descreva a função desta linha do tempo. Por exemplo, Sprints para mudanças de prioridade atrasadas.
Tabela	Selecione a tabela chamada por esta linha do tempo. A tabela selecionada deve conter pelo menos um campo que faz referência à tabela selecionada para a página da linha do tempo primária. Por exemplo, se a página da linha do tempo primária usar a tabela Versão do Scrum [rm_release_scrum], você poderá escolher a tabela Sprint [rm_sprint] para um subitem da linha do tempo.
Campo de data de início	Selecione um campo relacionado ao tempo na tabela especificada para usar como data de início da linha do tempo. Por exemplo, Data de início planejada.
Campo de data de término	Selecione um campo relacionado ao tempo na tabela especificada para usar como a data de término da linha do tempo. Por exemplo, Data de término planejada.
Coluna de Referência Primária	Selecione um campo de referência no qual basear a conexão da linha do tempo entre os registros de subitem e os registros primários. ○ Se vários campos de referência estiverem disponíveis, escolha o campo de referência que faz parte da hierarquia modelada por esta linha do tempo. ○ Se esta lista estiver em branco, a tabela de subitem não conterá campos de referência para a tabela primária. Nesse caso, você deve escolher uma tabela diferente para o subitem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Definição
	ServiceNow O usa a coluna de referência primária para determinar quais registros aparecem em cada nível da linha do tempo.
Opções de exibição	
Cor do período de CSS	Insira uma cor de período personalizada usando qualquer formato de cor CSS, como RGB ou hexadecimal. Se este campo estiver em branco, ele usará a cor de período padrão, azul claro. A cor azul escuro indica tarefas com data de início planejada somente, sem data de término planejada. Adicionar uma data de término planejada atualiza a cor para azul claro.
Campos de texto do período	Selecione campos da tabela especificada para que esses valores apareçam como rótulos de período. Por exemplo, você pode selecionar **Número** e **Descrição resumida**. Se a linha do tempo exibir o painel esquerdo, os rótulos de período também serão exibidos no painel esquerdo
Campos de texto de dicas de ferramentas	Selecione campos da tabela especificada para que esses valores apareçam como dicas das ferramentas. Por exemplo, você pode selecionar **Categoria**, **Atribuído a**e **Data de vencimento**.
Filtragem e classificação	
Construtor de condições	Crie uma condição para filtrar os resultados que aparecem no subitem. Por exemplo, você pode criar uma condição que exiba somente incidentes ativos de alta prioridade.
Realizar classificação personalizada	Marque esta caixa de seleção para habilitar a classificação personalizada. Configure a ordem de classificação selecionando os campos **Classificar por** e**Classificar por ordem**.
Classificar por	Selecione qualquer campo na lista para classificar os períodos na linha do tempo. A prática comum é selecionar o **campo Data de início** ou o **campo Data de término** como o campo de classificação. Se você selecionar um campo de classificação diferente, inclua também esse campo na lista de campos de texto de dica da ferramenta para fornecer aos usuários uma maneira de descobrir os critérios de classificação.
Classificar por ordem	Selecione a ordem de classificação dos campos de classificação selecionados.
Opções interativas	
Permitir movimentação horizontal?	Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários arrastem períodos da linha do tempo horizontalmente. Arrastar muda as datas de início e de término e atualiza o registro.
Permitir arrastar a hora de início?	Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários atualizem o registro arrastando a hora de início de um período.
Permitir arrastar a hora de término?	Marque esta caixa de seleção para permitir que os usuários atualizem o registro arrastando a hora de término de um período.
Restrição	Especifique o comportamento ao arrastar um período secundário. Esta opção estará disponível somente se você não especificou **Calculadora de intervalo** para a página da linha do tempo 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.

Campo	Definição
	○ **Nenhum**: nenhuma restrição está em vigor. ○ **Restringir por primário**: mova o período secundário somente dentro do intervalo de tempo definido pelo período primário. ○ **Atualizar primário**: atualize o período ao mover o período secundário para fora do intervalo de tempo definido pelo período primário.

Exibir uma métrica como uma linha do tempo

Os administradores podem permitir que os usuários exibam qualquer métrica em uma linha do tempo ativando a ação de IU *Timeline Metrics*.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Métricas** > **Definições**.
2. Selecione a métrica que você deseja exibir em uma linha do tempo.
   Por exemplo, Duração do estado do problema.
3. Marque a caixa de seleção **Linha** do tempo.
4. Clique em **Atualizar**.

Tornar uma linha do tempo visível para um usuário selecionado

Crie um módulo personalizado em uma aplicação e defina as funções que podem acessá-lo para disponibilizar as linhas do tempo selecionadas para os usuários.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para permitir que esses usuários atualizem registros de tarefa diretamente da linha do tempo, configure a linha do tempo para permitir que o período seja arrastado.

Nota:
As linhas do tempo entregues por um módulo personalizado não são totalmente dinâmicas. O painel esquerdo, o painel de resumo, o recurso de atualização automática e as linhas de grade não são dinâmicos e não refletem as atualizações no registro da linha do tempo após a criação do link do módulo. No entanto, os dados representados por períodos, rótulos e dicas das ferramentas exibem todas as atualizações no módulo personalizado.

Para criar um módulo de página da linha do tempo:

Procedimento

1. Clique no ícone **Editar aplicação** em uma aplicação (como Incidente) no painel de navegação.
2. Na lista relacionada Módulos da aplicação, clique em **Novo**.
3. Configure o formulário do módulo para adicionar o campo da **página Linha** do tempo.
4. Preencha o formulário conforme descrito na tabela e clique em **Enviar**.

O formulário do módulo fornece os seguintes campos.

Tornar as linhas do tempo visíveis para usuários selecionados

Campo	Descrição
Título	Nome do módulo como ele aparece no painel de navegação. Por exemplo, você pode usar a Linha do tempo de planejamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Ordem	Número para determinar a sequência na qual esta condição deve ser avaliada se houver mais de uma condição correspondente. Condições com uma ordem inferior são avaliadas primeiro.
Aplicação	Aplicação para o novo módulo.
Dica	Breve descrição do módulo que aparece quando o usuário coloca o cursor sobre o nome do módulo. Por exemplo, você pode inserir a exibição Semanal de mudanças de alta prioridade.
Ativo	Caixa de seleção que habilita o módulo para as funções definidas. Desmarque esta caixa de seleção para desabilitar o módulo para todos os usuários.
Imagem	Ícone que deve aparecer com o nome do módulo.
Tipo de link	Selecione **Página da Linha do tempo**. Quando você seleciona este link, o campo **Página da linha do tempo** é exibido.
Página da linha do tempo	Página da linha do tempo que você deseja exibir neste módulo. Por exemplo, para a aplicação Mudança, selecione uma linha do tempo relacionada à mudança, para a aplicação Incidente, selecione uma linha do tempo relacionada ao incidente.
Funções	Funções que podem acessar este módulo.
Substituir funções do menu da aplicação	Caixa de seleção que indica que este módulo deve aparecer quando o usuário tiver as funções especificadas. Caso contrário, o usuário deve ter as funções especificadas pelo menu da aplicação e pelo módulo.

Scripts da calculadora de intervalo

Você pode especificar uma inclusão de script que calcula as restrições de intervalo e processa as atualizações primárias em uma página da linha do tempo.

Scripts da calculadora de intervalo

A seguir estão três exemplos de inclusões de script que ajudam a especificar restrições de intervalo.

ExemploAtualizarParentsRangeCalculator

Atualiza os registros primários quando um período de registro secundário é movido ou redimensionado na linha do tempo.

```
var ExampleUpdateParentsRangeCalculator = Class.create();
ExampleUpdateParentsRangeCalculator.prototype = {
initialize: function() { },
updateParents: function(id, table, startDate, endDate){
 if (table == "rm_sprint"){
   var releaseID;
   var sprint = new GlideRecord(table);
   sprint.addQuery('sys_id', id);
   sprint.query();
   if (sprint.next())
     releaseID = sprint.release + "";
   if (releaseID) {
        var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
        gr.addQuery("sys_id", releaseID);
        gr.query();
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 (gr.next()) {
          if (startDate  && startDate < this.getTimeMs(gr.start_date))
             gr.start_date = this.getTimeObject(startDate);
          if (endDate && endDate > this.getTimeMs(gr.end_date))
            gr.end_date = this.getTimeObject(endDate);
            gr.update();
        }
    }
  }
},
getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){
  return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
  var gdt = new GlideDateTime();
  gdt.setNumericValue(timeMS);
  return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

Neste exemplo, o período é identificado com base no id e na tabela da função (id, table, startDate, endDate).

Exemplo de calculadora de intervalo mínimo

Define a data de início mais antiga e a data de término mais recente para um período especificado.

```
var ExampleMinRangeCalculator = Class.create();
  ExampleMinRangeCalculator.prototype = {
     initialize: function() { },
     updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
     getMinRangeDetails: function(id, table){
          var min = -1;
          var max = -1;
          var minID = "";
          var maxID = "";
          if (table == "rm_release_scrum"){
                var now_GR = new GlideRecord("rm_sprint");
                gr.addQuery("release", id);
                gr.query();
                while(gr.next()){
                    var start = this.getTimeMs(gr["start_date"]);
                    var end = this.getTimeMs(gr["end_date"]);
                    var id = gr["sys_id"];
                    if (min == - 1 || start <= min){
                          if (start != min)
                              minID = "";
                    min = start;
                    minID += "," + id;
                    }
                    if (max == -1 || end >= max){
                              if (end != max)
                                    maxID = "";
                              max = 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.

```
                        maxID += "," + id;
                    }
                }
            }
        return [min, max, minID, maxID];
},
getMaxRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, ""]; },
getTimeMs: function(date){ return new GlideScheduleDateTime(date).getMS(); },
getTimeObject: function(timeMS) {
  var gdt = new GlideDateTime();
  gdt.setNumericValue(timeMS);
  return gdt; },
logMessage: function(message){ gs.log(message); },
type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

Exemplo de calculadora de intervalo máximo

Define a data de início mais antiga e a data de término mais recente para um período especificado.

```
var ExampleMaxRangeCalculator = Class.create();
ExampleMaxRangeCalculator.prototype = {
  initialize: function() { },
  updateParents: function(id, table, startDate, endDate){ },
  getMinRangeDetails: function(id, table){ return [-1, -1, "", ""]; },
  getMaxRangeDetails: function(id, table){
    if (table == "rm_sprint"){
      var sprint = new GlideRecord(table);
      sprint.addQuery('sys_id', id);
      sprint.query();
      if (sprint.next())
        releaseID = sprint.release + "";
      if (releaseID) {
        var now_GR = new GlideRecord("rm_release_scrum");
        gr.addQuery("sys_id", releaseID);
        gr.query();
        if (gr.next())
          return [this.getTimeMs(gr.start_date),
           this.getTimeMs(gr.end_date), gr.sys_id];
      }
    }
    return [-1, -1, ""];
  },
  getTimeMs: function(date){ return new ScheduleDateTime(date).getMS(); },
  getTimeObject: function(timeMS) {
    var gdt = new GlideDateTime();
    gdt.setNumericValue(timeMS);
    return gdt; },
  logMessage: function(message){ gs.log(message); },
  type: 'ExampleUpdateParentsRangeCalculator'
}
```

Use as duas funções a seguir para obter as datas de início e término corretas nas três inclusões de script de exemplo fornecidas para 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.

```
getTimeMs: function(date){
      return new ScheduleDateTime(date).getMS();
   }
```

```
getTimeObject: function(timeMS) {
      var gdt = new GlideDateTime();
      gdt.setNumericValue(timeMS);
      return gdt;
   }
```

Linhas do tempo

As linhas do tempo exibem um calendário linear de tarefas, como incidentes e solicitações de mudança, definidas pelas datas de início e término.

Um período representa cada tarefa na linha do tempo, que é exibida como uma barra horizontal e pode ter uma codificação de cores distinta. Cada período tem um rótulo e pode ter um texto de dica de ferramenta contendo informações adicionais sobre a tarefa. Você também pode mudar a perspectiva do calendário para obter uma exibição mais granular dos dados.

Mudanças na perspectiva

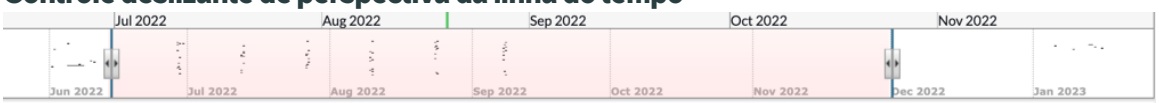
Use os seletores de intervalo na parte superior da linha do tempo para mudar a perspectiva.

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**. 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. A linha vertical verde indica a data e a hora atuais e percorre a linha do tempo automaticamente.

Barra de perspectiva da linha do tempo

O controle deslizante rosa na parte inferior da linha do tempo oferece outra maneira de mudar a perspectiva. Mova o controle deslizante da direita para a esquerda para exibir todos os períodos em uma linha do tempo longa. 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.

Controle deslizante de perspectiva da linha do tempo



Gerenciamento de períodos

Você pode exibir detalhes do período, períodos de foco e zoom e editar períodos.

Um período representa cada tarefa na linha do tempo, que é exibida como uma barra horizontal e pode ter uma codificação de cores distinta. Cada período tem um rótulo e pode ter um texto de dica de ferramenta contendo informações adicionais sobre a tarefa. Você também pode mudar a perspectiva do calendário para obter uma exibição mais granular dos dados.

Tradução automática

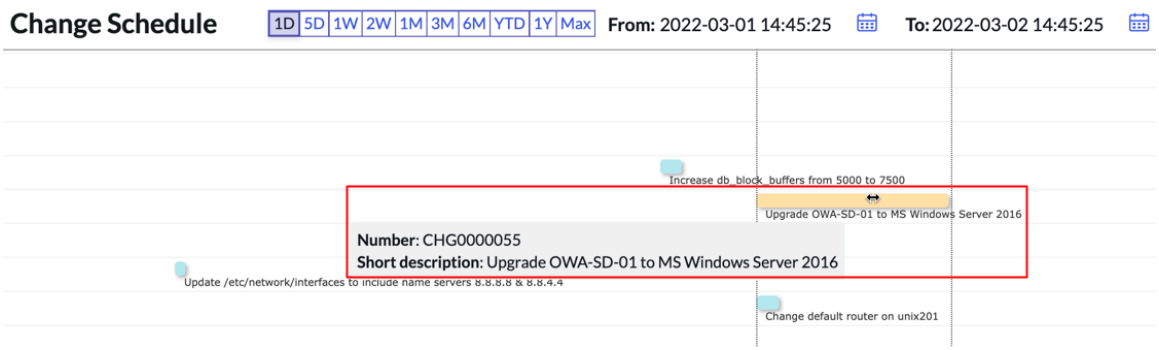
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do período

Se o painel de navegação esquerdo estiver visível, o rótulo do período ficará visível no painel esquerdo.

Se o painel esquerdo estiver oculto, aponte o cursor sobre um período para exibir a dica da ferramenta.

Dica da Ferramenta da Linha do tempo



Foco e zoom do período

Você pode usar atalhos do teclado ao usar linhas do tempo.

Focar e aplicar zoom em um período

Sistema operacional	Atalho
Macintosh	Comando + Clique
Windows	Control + Clique

Edições de período

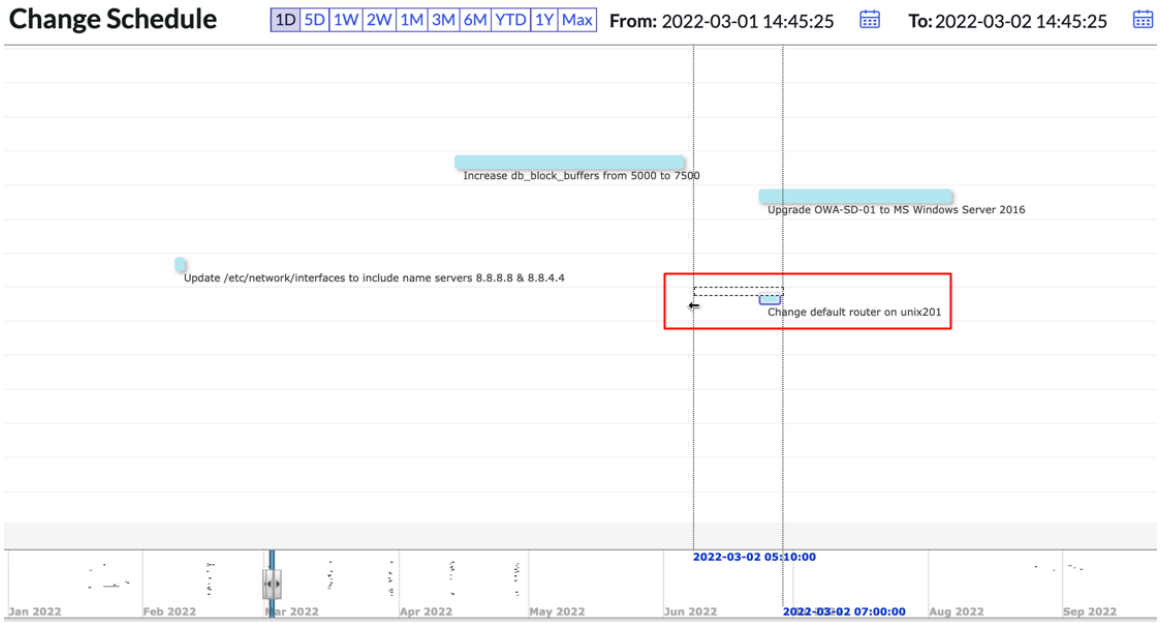
Se a linha do tempo tiver sido configurada para edição (mudança horizontal, data de início e de término), use o mouse para ajustar os períodos de acordo com as suas necessidades.

Mova as datas de início ou término para mudar a duração da tarefa.

Tradução automática

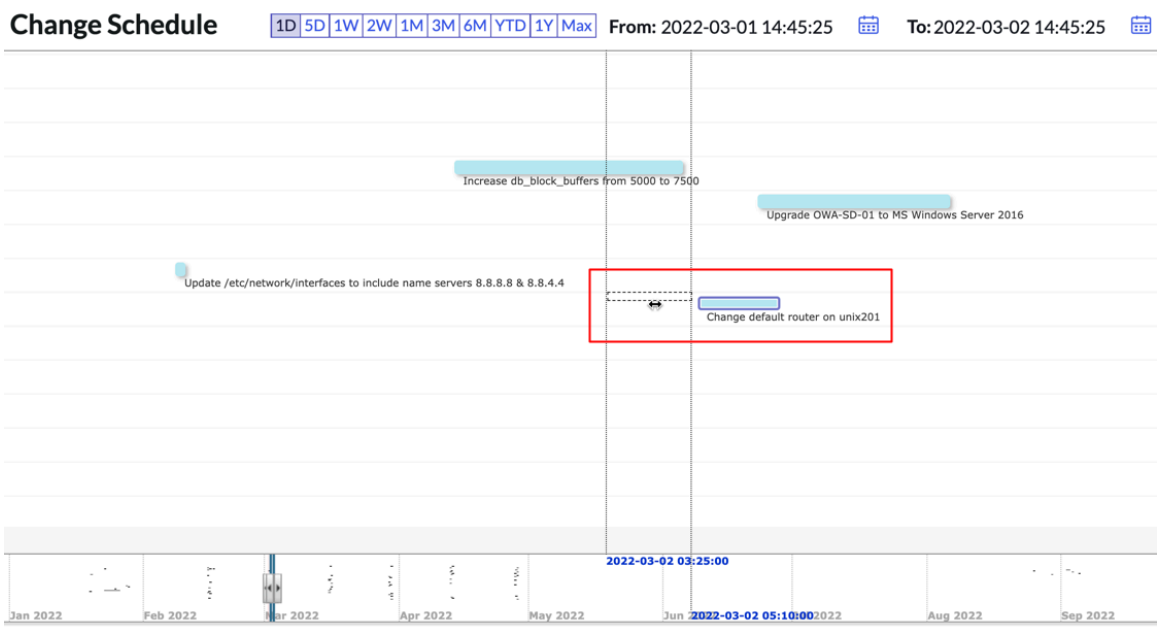
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Início da ação de arrastar a linha do tempo



Mova todo o período horizontalmente para ajustar as datas de início e término, mas não a duração.

Período de arrastar da linha do tempo



Client transaction timings

O plug-in Client Transaction Timings aprimora os logs do sistema, fornecendo informações adicionais sobre as durações das transações que ocorrem entre o cliente e o servidor.

Você pode rastrear problemas de desempenho até a origem exibindo onde o tempo está sendo consumido e como o tempo foi gasto durante uma transação.

Este plug-in requer que o Indicador de tempo de resposta Indicador de tempo de resposta esteja habilitado e coleta informações dos seguintes navegadores:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Firefox
- Internet Explorer
- Chrome

Informação do Client Transactions

A instalação do plug-in adiciona o módulo *Transações do cliente* à aplicação *Logs do sistema*. Ele fornece uma lista de todas as transações registradas entre o cliente e o servidor no último dia:

Informação do Client Transactions

Campo	Descrição
Criado	Momento em que a transação foi registrada.
Tempo de resposta	Número de ms gastos pelo servidor na execução da transação.
Tempo de regras de negócios	Número de ms gastos por regras de negócios acionadas pela transação.
Tempo do SQL	Número de ms gastos pelo banco de dados SQL.
Tempo de resposta do cliente	(Load_completion_time) - (start_time). Inclui a hora do servidor.
Tempo de rede do cliente	Número de ms gastos pela rede pela qual o cliente está se conectando.
Tempo do navegador	Número de ms gastos pelo navegador na execução da transação.
Tempo do client script	O número de ms gastos na execução de client scripts.
Tempo da Política de IU	Número de ms gastos na execução da política de IU.
Tipo	Tipo de transação: • Formulário • Lista • Outro
Tabela	Nome da tabela exibida. Por exemplo, incident, change_request.
Exibição	Exibir para este formulário/lista.

Informações detalhadas do cliente

Um maior detalhamento dos tempos do cliente para toda a renderização de Formulário (mas não a renderização de lista) também é rastreado. Para ver os detalhes, analise um registro de transação de cliente específico e observe a lista relacionada na base da tela.

Informações detalhadas do cliente

Campo	Descrição
Ordem	Ordem durante o carregamento em que esta operação ocorreu.
Tipo	Tipo de operação.
Nome	Nome descritivo desta operação específica
Duração	Número de ms que esta operação levou para ser concluída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes instalados com Client Transaction Timings

O plug-in Client Transaction Timings instala vários componentes.

Estrutura da tabela do banco de dados

O plug-in adiciona a tabela *syslog_client_transaction*.

Scripts

O plug-in depende da nova inclusão de script *AJAXClientTiming*. Este script reúne as informações necessárias e as preenche na tabela *syslog_client_transaction*.

Dependências

Este plug-in não requer nenhum outro plug-in, mas não coleta informações a menos que o Indicador de tempo de resposta Indicador de tempo de resposta esteja habilitado.

Ativação do plug-in

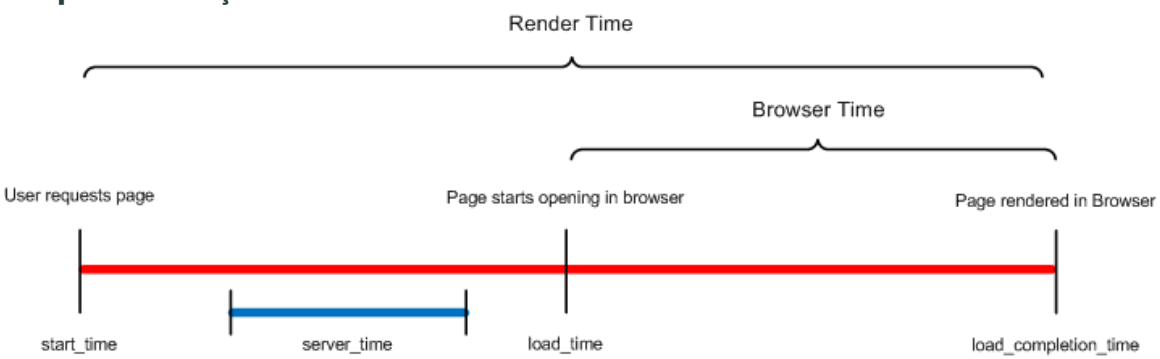
Para ativar o plug-in, navegue até **Definição do Sistema** > **Plug-ins** e ative o plug-in.

Nota:
Novas instâncias têm o plug-in ativado por padrão.

Valores de tempo

Os valores de tempo são divididos em várias seções.

Tempo de transação do cliente



As variáveis neste diagrama são definidas da seguinte forma:

Valores de tempo

Variável	Descrição
start_time	Data e hora em que o usuário solicita uma página (o usuário clica em um link). Este valor é definido conectando-se ao evento *antes do descarregamento* da página anterior. Os navegadores WebKit não são compatíveis corretamente com o evento *beforeunload*, e é por isso que as temporizações do cliente não são compatíveis com o Safari ou o Chrome.
load_time	Data e hora em que a página atual começa a ser carregada no navegador. Um javascript em linha que é executado como o primeiro script no corpo do HTML define 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.

Valores de tempo

Variável	Descrição
server_time	Tempo em ms gasto pelo servidor processando a transação. O servidor relata este valor para o cliente.
load_completion_time	Data e hora em que a página é totalmente renderizada no navegador. Esta operação é realizada como o último script na página e identifica a hora em que a página foi concluída.

As seguintes temporizações são relatadas na parte inferior direita de muitos formulários e listas:

Valores de tempo

Rótulo	Elemento	Descrição	Cálculo
Tempo de resposta	client_response_time	Tempo geral para entregar a página subtraindo o tempo em que o usuário solicita a página do momento em que a página é totalmente renderizada no navegador.	load_completion_time - start_time
Hora do servidor	hora_cliente_servidor	Tempo que o servidor leva para processar a transação.	server_time
Tempo da rede	client_network_time	Tempo que a rede leva para processar a solicitação. Calculado ao subtrair o tempo da solicitação do usuário, a partir do momento em que a página começa a ser carregada no navegador, e, em seguida, subtrair o tempo de processamento do servidor.	load_time - start_time - server_time
Tempo do navegador	navegador_hora	Tempo que o navegador leva para entregar a página, subtraindo o tempo em que a página é totalmente renderizada do momento em que a página começa a ser carregada no navegador.	load_completion_time - load_time

Administração de moeda

Os campos de moeda fornecem recursos para lidar com o cálculo, a conversão e a exibição de valores de moeda.

Iniciar

Escolha um desses blocos para começar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Configurar	Referências
Saiba mais sobre os conceitos e recursos de administração de moeda.	Configure padrões para moeda padrão e moeda FX.	Veja os detalhes sobre as propriedades de administração de moeda.

Explorando a administração de moeda

O Now Platform® oferece suporte a dois tipos de campos de moeda: moeda padrão (ou padrão) e moeda de câmbio (FX).

Moeda padrão (padrão)

Os campos de moeda padrão que são entregues com o Now Platform.

Moeda de FX

Moeda FX é um tipo alternativo de campo de moeda que é altamente configurável, oferece suporte a tabelas de taxa personalizadas e fornece visibilidade aprimorada em cálculos de conversão. Você pode adicionar campos de moeda FX a aplicações básicas e personalizadas, e eles funcionam independentemente dos campos de moeda padrão existentes.

Campos de moeda padrão

Os campos de moeda padrão ou padrão são instalados com o sistema de base e usados na maioria das aplicações não financeiras.

Um campo de moeda padrão armazena um valor de moeda, um código de moeda e um valor de moeda de referência.

- Código ISO de três letras que identifica a moeda selecionada para o valor da moeda. Por exemplo, USD para Dólar Americano ou EUR para Euro.
- O valor da moeda de referência é o valor da moeda, expresso na moeda de referência. Quando você salva um valor de moeda, o valor da moeda de referência é calculado usando uma conversão de taxa.

Um campo de preço é semelhante a um campo de moeda, mas com recursos especiais para conversão e exibição. Para saber mais, consulte Campos de preço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de localidade

Existem duas configurações de localidade, sistema e usuário. A localidade do sistema determina a moeda de referência e a localidade do usuário determina a moeda da sessão.

Localidade do sistema

Você define a localidade do sistema usando a propriedade *glide.system.locale*. O valor está no formato Language.Country, em que:

- Oidioma é um código de idioma ISO 639.
- O país é um código de idioma ISO 3166.

Internamente, este valor é usado conforme especificado pelo Java. A configuração de localidade do sistema deve estar na lista de localidades compatíveis com Java. Defina a localidade do sistema uma vez após um novo zBoot, pois os valores de moeda de referência que aparecem nos campos de moeda estão na moeda implícita na localidade do sistema. Para definir esta propriedade, consulte Controlar a configuração e o uso do campo de moeda padrão em uma instância.

Nota:
Não mude a localidade do sistema depois que os valores de moeda forem inseridos na instância. Quando você muda a localidade do sistema, os valores da moeda de referência não são ajustados. Não há conversão de taxa. Essa persistência resulta em agregações e filtragem inválidas.

Localidade do usuário

O Now Platform® determina a localidade do usuário na seguinte sequência:

- Registro de usuário no qual o país, ou o país e o idioma, são especificados.
- Localidade do sistema definida usando a propriedade *glide.system.locale*.
- Localidade do navegador.

Os valores nos campos de moeda são compostos por um código de moeda e um valor. Os valores sempre aparecem na moeda da sessão e são formatados no formato especificado pelo Java para a localidade do usuário.

Moeda da sessão e de referência

Os campos de moeda padrão ou padrão em Now Platform® usam dois tipos de moeda, Sessão e Referência.

Moeda da sessão

A moeda da sessão é definida para o usuário pela localidade do usuário ou pelo modo de moeda única.

Referência

O local do sistema determina a moeda de referência e é o padrão usado em toda a instância.

Cada vez que você insere um valor em um campo de moeda ou preço, o sistema armazena três informações:

- Valor conforme inserido, na localidade do usuário.
- Código da moeda, na localidade do usuário.
- Valor convertido para a moeda de referência usando a taxa de câmbio atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
No modo de moeda múltipla, o código de moeda salvo no campo de moeda pode não ser igual ao código de moeda da sessão. Por exemplo, a moeda da sessão pode ser o Euro e o número inserido pode ser o Yen japonês.

Moeda da sessão

Quando os usuários exibem um valor de moeda, eles podem ver o valor conforme inserido ou no formato de moeda da sessão. O formato contém:

- Símbolo da moeda
- Valor convertido para a moeda da sessão e mostrado em um formato de número localizado.

A localidade do usuário determina o formato de moeda da sessão.

O formato de número pode diferir em recursos como o separador decimal com base na localidade. Por exemplo, a formatação dos EUA é 1.234.567,89, enquanto a formato alemão é 1.234.567,89. O Now Platform® determina a moeda da sessão na seguinte sequência:

- Configuração do modo de moeda única usando *glide.i18n.single_currency* e *glide.i18n.single_currency.code*.
- Moeda padrão para a localidade do usuário.

Moeda de referência

Para executar cálculos em valores de moeda hete- rogêneos, o Now Platform® armazena valores de moeda convertidos em uma moeda do sistema, conhecida como moeda de referência. Cada campo de moeda contém um valor de moeda de referência. O sistema determina a moeda de referência na seguinte sequência:

- Localidade do sistema definida usando a propriedade *glide.system.locale*
- Localidade padrão do Java, normalmente en.US

Os recursos de filtragem e agregação usam o valor da moeda de referência para executar cálculos em campos de moeda padrão. Esses recursos podem gerar resultados imprecisos devido a mudanças na taxa de conversão.

Problemas com campos de moeda

Os usuários geralmente ficam confusos com os resultados de filtragem, classificação e exibição de campos de moeda porque o sistema funciona com pelo menos duas moedas para cada valor: a moeda da sessão e a moeda de referência.

Nota:
As agregações e a filtragem de campos de moeda usam a moeda de referência e o usuário vê a moeda da sessão. Por causa das taxas de conversão em mudança, os valores de moeda de referência filtrados podem não resultar na mesma ordem que os valores de moeda da sessão sugeririam. O mesmo problema acontece com agregações.

O usuário pode ver os seguintes problemas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As listas filtradas em campos de moeda podem não estar na ordem esperada. Ele usa os valores da moeda de referência para filtragem, mas exibe os valores da moeda da sessão.
- A agregação de campos de moeda pode não produzir os resultados esperados porque os valores da moeda de referência são agregados e convertidos para a moeda da sessão.
- Os valores de moeda podem não aparecer conforme o esperado porque os valores de moeda são formatados com base na localidade do usuário e não no código da moeda.

Essa confusão pode ser resultado da diferença entre as moedas da sessão e de referência, da mudança nas taxas de conversão e de diferentes moedas da sessão usadas por usuários diferentes.

Modo de moeda única

O modo de moeda única permite que todos os usuários da plataforma exibam valores de moeda na mesma moeda.

Antes de habilitar o modo de moeda única, defina a localidade do sistema. Para configurar o modo de moeda única, defina as seguintes propriedades:

- `glide.i18n.single_currency`: **verdadeiro** ou **falso**
- `glide.i18n.single_currency.code`: o código de moeda ISO de três letras
- `glide.system.locale`: a localidade do sistema

Nota:
Para obter informações detalhadas sobre formatos de localidade válidos, consulte Configuraçõesde localidade.

O uso do modo de moeda única tem as seguintes limitações:

- O modo de moeda única muda a moeda que aparece nas exibições do usuário, mas não muda a formatação do número. Mesmo que usuários em países diferentes vejam valores de moeda em uma moeda, a formatação do número, conforme determinado pela localidade do usuário, pode não ser o que eles esperam.
- Como a entrada do valor da moeda é restrita à moeda única, os campos de preço não podem ser usados.

Você pode evitar os efeitos das conversões de taxa definindo a localidade do sistema e a moeda de referência como moeda única.

Campos de preço

Um campo de preço é um campo de moeda que permite controle sobre conversões e exibição.

Você pode selecionar opções de conversão e exibição por campo de preço e alterá-las a qualquer momento. Existem três variações:

Calculado [Padrão]

Comporta-se da mesma forma que o tipo de campo de moeda padrão. Sempre que as conversões são realizadas, ele usa as taxas de conversão de moeda mais recentes. O campo de preço aparece na moeda da sessão para o usuário.

Corrigidos

Quando o campo de preço aparece, ele é mostrado no código da moeda usado quando você inseriu o valor. Sempre que as conversões são realizadas, ele usa as taxas de conversão de moeda mais recentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Múltiplos

Permite que você insira vários valores de preço para um item usando uma moeda diferente para cada preço. O valor do campo é o valor inserido na moeda da sessão do usuário. Caso contrário, o primeiro preço inserido será convertido para a moeda da sessão do usuário. Sempre que as conversões são realizadas, ele usa as taxas de moeda mais recentes.

Nota:
O primeiro valor inserido é usado durante a exibição. Os valores adicionais não são usados durante os cálculos.

Você pode alterar o código da moeda e o valor numérico de um campo de preço. Quando você clica no ícone **Editar** que aparece ao lado do campo de preço, é exibido um formulário que você usa para editar os detalhes do campo de preço:

Detalhes de moeda do campo de preço

Campo	Descrição
Moeda	Lista de moedas habilitadas no sistema na caixa de combinação. No modo de moeda única, a moeda é um rótulo e não pode ser alterada.
Valor	Valor numérico formatado na localidade do usuário.
Tipo	Calculado, Fixo, Múltiplo. • Quando você altera o tipo de preço para Vários, o sistema cria registros secundários para todas as moedas habilitadas na plataforma. Os registros secundários são preenchidos com valores convertidos do campo de valor, usando as taxas de conversão de moeda mais recentes. • Você não pode mudar o tipo de preço no modo de moeda única. • Você pode modificar o tipo de preço a qualquer momento.

Tradução automática

Valores de moeda padrão em formulários

Em formulários, os valores de moeda aparecem na moeda em que foram inseridos.

Uma caixa de combinação fornece uma lista de moedas disponíveis e a localidade do usuário determina seu formato. Ao inserir ou alterar o valor numérico da moeda, insira-o no mesmo formato especificado pela localidade do usuário. No formulário de um novo registro, a moeda de referência é pré-selecionada na lista de moedas, com o valor numérico definido como zero.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o registro for somente leitura, o valor da moeda aparecerá no campo **Moeda** como foi inserido e será formatado na localidade do usuário. No campo **Preço**, o valor da moeda da sessão é exibido.
- No modo de moeda única, a moeda é um rótulo que não pode ser alterado e o ícone **Editar** não aparece.

Editando o registro de instância de moeda

Se houver um registro de instância de moeda, um ícone **Editar** aparecerá ao lado do campo **Moeda** se você tiver direitos de edição para a tabela fx_currency_instance. Usuários com a função financial_mgmt_user podem editar os valores associados ao campo de moeda.

Nota:
Normalmente, você não deve editar a tabela fx_currency_instance diretamente. O Now Platform mantém essas tabelas e suas mudanças podem ter consequências não intencionais.

Valores de moeda padrão em relatórios

Os valores de moeda nos relatórios aparecem na moeda da sessão do usuário e são formatados na localidade do usuário com um símbolo de moeda.

O usuário determina como o relatório é executado.

- Relatório compartilhado: o usuário que executa o relatório.
- Relatório programado: geralmente executado como o usuário que programou o relatório.

Os dois valores específicos do usuário no relatório são:

- Moeda da sessão do usuário
- Valor convertido

Nota:
Um usuário que tenha uma moeda de sessão diferente da pessoa que executa um relatório pode receber resultados inesperados.

Valores de moeda padrão em listas

Em listas, os valores de moeda padrão aparecem na moeda da sessão do usuário, formatados para exibição na localidade do usuário. Normalmente, um número formatado segue o símbolo da moeda.

Diferentes tipos de campo aparecem da seguinte forma nas listas:

Campo	Descrição
Tipo de campo de moeda	Valor expresso na moeda da sessão do usuário.
Tipo de campo de preço	• **Calculado**: valor na moeda da sessão do usuário. • **Fixo**: valor da moeda, conforme inserido pelo usuário. • **Múltiplo**: valor associado à moeda da sessão do usuário, se este valor existir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Caso contrário, o primeiro valor inserido será convertido para a moeda da sessão do usuário.

Um ícone de Globo aparece ao lado do valor da moeda que permite alterar para um dos seguintes valores:

- Valor conforme inserido pelo usuário.
- Valor na moeda da sessão.
- Valor conforme inserido e, entre colchetes, o valor na moeda de referência.

O ícone aparece quando a moeda da sessão do usuário é diferente da moeda inserida. Clicar no ícone alterna entre as exibições listadas. Na visualização do registro, os valores de moeda aparecem conforme inseridos, formatados na localidade do usuário.

Agregação

As operações de agregação podem ser usadas em colunas de moeda. As operações de agregação incluem total, agrupar por, média, mínimo e máximo. A agregação é feita em duas etapas:

- Agregue os valores da moeda de referência para todos os registros.
- Converta este agregado para a moeda da sessão do usuário para exibição.

Nota:
O valor resultante pode não ser o esperado. A taxa de conversão usada para o valor que aparece para o campo de moeda e para sua moeda de referência, que é usada para a agregação, pode ter sido alterada.

Essa limitação se estende a diferentes tipos de preço.

- Para o tipo de preço fixo, o valor de referência calculado pode ser antigo.
- Para o tipo de preço múltiplo, o valor de referência do primeiro preço inserido é usado. Os outros valores não são usados.

O valor agregado é mostrado formatado na localidade do usuário com um símbolo de moeda. Os campos de moeda são armazenados com quatro casas decimais e os agregados têm quatro casas decimais. Para atualizações, você deve definir a propriedade `glide.currency_price.use_all_fraction_digits`. Para obter mais informações, consulte Alterar casas decimais da moeda padrão.

Filtrando

Você pode configurar filtros em campos de moeda. O valor da moeda é inserido como um código de moeda e valor numérico. A filtragem é feita em duas etapas:

- O valor da moeda do filtro é convertido para a moeda de referência.
- O valor de referência calculado do filtro é comparado ao valor de referência nos registros.

Os registros correspondentes são mostrados na exibição de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Às vezes, os resultados da filtragem podem não fornecer o resultado esperado. A taxa de conversão usada ao executar o filtro pode ser diferente da taxa de conversão usada ao calcular os valores de referência nos registros individuais. Essa limitação se estende aos seguintes tipos de preço:

- Para um tipo de campo Preço fixo, o valor de referência calculado pode ser antigo.
- Para um tipo de campo Preço múltiplo, ele usa o valor de referência do primeiro preço e não usa os outros valores.

Valores de moeda padrão na importação e exportação

Em geral, os valores de moeda que cruzam os limites da plataforma são representados na moeda da sessão do usuário e formatados na localidade do usuário.

Importar

Os valores de moeda são importados como cadeias de caracteres, assim como outros campos. O mapeamento de transformação padrão para um campo de moeda usa `setDisplayValue()`. O formato esperado para esta função é:

- Um número formatado na localidade do usuário. O número é obtido como um valor na moeda da sessão do usuário, por exemplo, 1.234,56.
- O número prefixado pelo código da moeda de três letras separado por ponto e vírgula, por exemplo, EUR 1.234,56.

Este comportamento pode ser personalizado em scripts de mapa de transformação.

Exportar

Os valores de moeda são exportados na moeda da sessão do usuário. Eles são formatados na localidade do usuário, exceto ao exportar como XML. Ao exportar a moeda em XML, o valor está no valor da moeda de referência sem formatação.

Tópicos relacionados

Exportação de campos de moeda para o Excel

Valores de moeda padrão em scripts

Você pode usar campos de moeda em scripts.

Esses métodos estão disponíveis em objetos GlideElement.

Para exibir valores de moeda, use a API de exibição `getDisplayValue()`. Para trabalhar com valores de moeda de qualquer forma diferente de exibição, use as APIs que retornam/aceitam números não formatados.

Nota:
Antes de executar cálculos no valor, não use os métodos `getDisplayValue ()` e processe a cadeia de caracteres para remover informações de formatação.

Métodos como `getValue()` e `getCurrencyValue()` retornam números não formatados como cadeias de caracteres. Para obter o valor de ponto flutuante, use a função JavaScript `parseFloat()`e, em seguida, use o valor resultante para executar cálculos. Para obter a moeda associada a esses valores, use as APIs que retornam o código da moeda. Você também pode usar os métodos `getCurrencyCode()` para determinar a moeda de um 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.

```
var rate = parseFloat(current.base_rate);
var currencyCode = current.base_rate.getCurrencyCode();
```

Use o método `setValue()` para definir o valor de um campo de moeda. Se esta moeda for a moeda da sessão do usuário, use um número simples ou o número de ponto flutuante de uma cadeia de caracteres que o contenha. Caso contrário, prefixe o valor com o código de moeda ISO de 3 letras.

```
var totalCost = rate*current.hourly_rate;
current.total_cost.setValue(currencyCode + ";" + totalCost);
```

Você está trabalhando com o valor da moeda de referência ao usar o GlideAggregate em campos de moeda ou preço. Certifique-se de converter os valores agregados para a moeda da sessão do usuário para exibição. O valor resultante pode não ser o esperado. A taxa de conversão usada para o valor do campo de moeda ou preço e para sua moeda de referência, que é usada para a agregação, pode ter sido alterada.

Quando você exclui um registro que contém um valor de moeda, a plataforma exclui todos os registros de moeda associados.

Nota:
Não use `deleteMultiple()` em tabelas com campos de moeda. Sempre exclua cada registro individualmente.

Os valores de moeda contêm quatro casas decimais.

- APIs que retornam valores como `getValue()` retornam até quatro casas decimais. Os zeros à direita são sempre removidos.
- As APIs que retornam valores de exibição, como `getDisplayValue()`, têm pelo menos duas casas decimais e até quatro casas decimais.
- O GlideAggregate retorna quatro casas decimais.

Você pode fazer com que o sistema use duas casas decimais. Quando você o define com duas casas decimais, os valores numéricos retornados pela API contêm duas casas decimais. Embora as taxas de conversão de moeda possam ter mais casas decimais, os campos de moeda armazenam apenas duas casas decimais. APIs que aceitam valores numéricos que arredondam casas decimais para duas casas.

- APIs que retornam valores como `getValue()` retornam até duas casas decimais. Os zeros à direita são removidos para valores lidos do banco de dados, mas se um valor como 00 for definido posteriormente, 1,00 poderá ser retornado. O número de zeros à direita retornados não é consistente.
- As APIs que retornam valores de exibição, como getDisplayValue(), contêm até duas casas decimais. Às vezes, ele pode retornar duas casas, mesmo para valores como 7,10, mas pode remover zeros à direita em outros momentos. O número de zeros à direita retornados não é consistente.
- O GlideAggregate retorna duas casas decimais.

Nota:
Para saber como alterar o número de casas decimais usadas pelo sistema, consulte Alterar casas decimais da moeda padrão.

No exemplo a seguir, a localidade do usuário é definida como Alemão (de.DE) e a moeda de referência definida como USD. Os valores usam um valor de moeda de 21345,67 em ienos, 1563,72 em euros e 1152,48 em dólares americanos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métodos para acessar campos de moeda

Nome do método	Descrição	Exemplo
`obterValor()`	Retorna o valor da moeda na moeda da sessão do usuário como um número não formatado.	1563,72
`getReferenceValue()`	Retorna o valor da moeda na moeda de referência como um número não formatado.	1152,48
`getSessionValue()`	Retorna o valor da moeda na moeda da sessão do usuário como e número não formatado.	1563,72
`getCurrencyValue()`	Retorna o valor da moeda conforme inserido como um número não formatado.	21345,67
`getDisplayValue()`	Retorna o valor da moeda na moeda da sessão do usuário, formatado na localidade do usuário com um símbolo de moeda.	1.563,72 €
`getSessionDisplayValue()`	Retorna o valor da moeda na moeda da sessão do usuário, formatado na localidade do usuário com um símbolo de moeda.	1.563,72 €
`getReferenceDisplayValue()`	Retorna o valor da moeda na moeda de referência, formatada na localidade do usuário com um símbolo de moeda.	US$ 1.152,48
`getCurrencyDisplayValue()`	Retorna o valor da moeda conforme inserido, formatado na localidade do usuário com um símbolo de moeda.	21.345,67
`getCurrencyString()`	Retorna o valor da moeda conforme inserido como um número não formatado, prefixado pelo código de moeda ISO de três letras, separado por ponto e vírgula.	JPY 21345,67
`getCurrencyCode()`	Retorna o código de moeda ISO de 3 letras para o valor da moeda conforme inserido.	JPY
`getSessionCurrencyCode()`	Retorna o código de moeda ISO de três letras da moeda da sessão do usuário.	EUR
`getReferenceCurrencyCode()`	Retorna o código de moeda ISO de 3 letras da moeda de referência.	USD
`definirValor()`	Define o valor da moeda como:	4369.21 ou JPY 4369.21

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.

Métodos para acessar campos de moeda

Nome do método	Descrição	Exemplo
	• Um número não formatado considerado como um valor na moeda da sessão do usuário. • Um número não formatado prefixado por um código de moeda de 3 letras separado por ponto e vírgula.	
`definirDisplayValue()`	Define o valor da moeda como: • Um número formatado na localidade do usuário que é considerado um valor na moeda da sessão do usuário. • Um número formatado na localidade do usuário prefixado por um código de moeda de três letras separado por ponto e vírgula.	4369.21 ou JPY 4369.21

Campos de Moeda FX

Use os campos de Moeda FX (Câmbio Estrangeiro) como uma alternativa aos campos de moeda padrão (padrão) encontrados na maioria das aplicações. Eles são altamente configuráveis, oferecem suporte ao uso de tabelas de taxas personalizadas, agregações de relatórios e fornecem visibilidade aprimorada dos cálculos de conversão.

Nota:
Você não precisa instalar um plug-in para usar a funcionalidade FX Currency. Ele é ativado por padrão.

Considerações de uso

Use o tipo de campo Moeda FX no lugar dos campos de moeda padrão quando você precisar:

- Oferece suporte a valores expressos em várias moedas, por exemplo, EUR 100, JPY 200, USD 30, como valores em um campo. Os campos de moeda FX fornecem melhor suporte para aplicações de várias moedas do que os campos de moeda padrão.
- Controle como o campo Moeda FX é configurado, incluindo a especificação do comportamento interno e da formatação do valor da moeda.

  Para saber mais sobre a configuração de moeda, consulte Configurando o comportamento do campo Moeda FX.

- Crie tabelas de taxa de conversão personalizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para saber mais sobre taxas de tabela personalizadas, consulte Adicionar taxas de conversão usando uma tabela de taxa personalizada.

- Ter mais controle sobre quando ocorre a conversão de moeda real. Os valores de moeda FX são convertidos somente sob demanda, tornando os resultados da conversão muito mais transparentes.

  Para saber mais sobre conversões de moeda, consulte Noções básicas sobre como as conversões de campo de Moeda FX funcionam.

- Forneça maior transparência nos cálculos de conversão de moeda. Você pode exibir e configurar os componentes de cálculo, incluindo datas de conversão, moeda de referência e número de decimais exibidos.
- Crie condições de consulta usando valores de campo de moeda FX. Para obter as condições de consulta disponíveis, consulte Operators available for filters and queries .
- Acesse campos de moeda FX por meio de APIs programáveis mais avançadas.
- Agregue valores de moeda conforme inseridos pelos usuários ou agregue-os em moedas de referência selecionadas para fins de relatório.

Importante:
Você pode adicionar campos de moeda FX a aplicações básicas e personalizadas, e eles funcionam independentemente dos campos de moeda padrão existentes. No entanto, você não pode converter ou alterar um campo de moeda padrão para um campo do tipo Moeda FX. Não há funções disponíveis para converter campos de moeda padrão em campos de Moeda FX e, em seguida, migrar os dados de um para o outro.

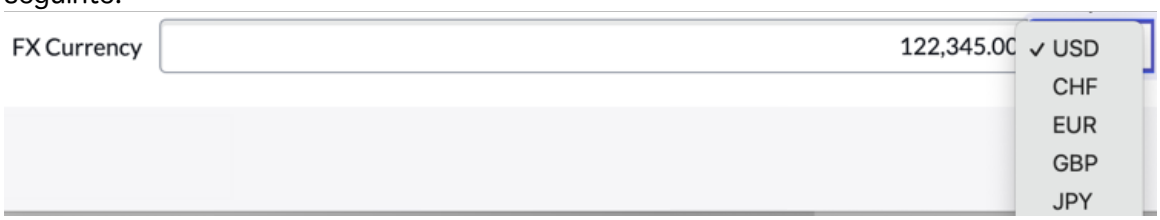
Tópicos relacionados

Tipos de campo

Noções básicas sobre valores de moeda FX em formulários

Em formulários, o campo Moeda FX se comporta como um campo de referência com pontos no script. Ele consiste em um campo de entrada e uma lista de acompanhamento para seleção de um código de moeda.

Especificamente, os campos de Moeda FX que aparecem em formulários contêm o seguinte:



- Um campo vazio para entrada de um valor numérico de moeda, formatado de acordo com a localidade do usuário atribuído. Por exemplo, nos EUA, ele é formatado com duas casas decimais para a entrada de centos.

  Se este for um novo registro, o campo ficará vazio. Se for um registro existente, o valor da moeda anterior que você inseriu será exibido.

- Uma lista de seleção de moedas ativas da tabela Moeda [fx_currency]. O código de moeda padrão é baseado na localidade do usuário. Você pode selecionar outra moeda para uso durante a sessão 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.

Por exemplo, nos EUA, o valor da moeda padrão, com base na localidade do usuário, é USD. Você pode selecionar outro código de moeda para usar na sessão de entrada atual.

- Um ícone de edição (ícone de). Usuários com uma função de moeda_instance_admin atribuída podem clicar nela para editar os detalhes da moeda no registro de Instância de moeda [fx_currency2_instance] que a acompanha.

Noções básicas sobre como as conversões de campo de Moeda FX funcionam

Você pode usar taxas de moeda do sistema existentes ou definir uma tabela de taxa de conversão personalizada para uso no processamento de moeda FX.

Uma taxa de conversão de moeda representa o fator de conversão para trocar uma moeda por outra. A taxa de conversão é usada ao converter um valor de moeda, expresso em uma moeda, em outra moeda. As conversões podem ocorrer para armazenamento (por exemplo, conversão em uma moeda de referência) ou para exibição (por exemplo, conversão em uma moeda de sessão).

Quando ocorrem as conversões

Os campos de moeda FX expõem os valores dentro do registro de instância de moeda [fx_currency2_instance] como campos de referência com pontos. Você pode acessar todos os dados mantidos em um campo de Moeda FX sem nenhuma transformação. As conversões podem acontecer nestas situações:

1. Cálculo de um valor de referência, calculado quando você insere um valor de moeda, seja na inserção ou na atualização. O valor da moeda de referência é salvo, bem como o valor da moeda inserido. Depois que este cálculo ocorrer, o valor de referência não será recalculado.
2. Cálculo do valor de exibição da sessão retornado de `getDisplayValue()`, que executa conversões para a moeda necessária.

   A taxa de conversão é baseada nas configurações dos campos **Tabela de taxa deconversão e Fonte de data** de conversão em **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX.**

   Nota:
   Para saber mais sobre essas configurações, consulte Especifique a tabela de taxas e a fonte de data para conversões de moeda.

Taxas de conversão

As taxas de conversão de moeda FX são armazenadas das seguintes maneiras:

- Tabela Taxa do sistema [fx_system_rate]: contém taxas de conversão do sistema. Cada registro contém a taxa de conversão do Euro para uma determinada moeda. As taxas são baixadas diariamente do site do ECB por um trabalho programado chamado Recuperar Taxas do Sistema. Para saber mais, consulte Programar o trabalho de atualização de taxa.
- Tabela de taxas personalizadas: contém taxas de conversão de moeda personalizadas e as tabelas de taxas personalizadas estendem a tabela Taxa de conversão de moeda [fx_conversion_rate]. Para saber mais sobre como criar tabelas de taxas personalizadas, consulte Adicionar taxas de conversão usando uma tabela de taxa 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.

Noções básicas sobre valores de moeda FX em listas e relatórios

Por padrão, os valores de moeda que aparecem nos campos Moeda FX em listas e relatórios são os valores que você insere diretamente nos campos Moeda FX. Para relatórios, as agregações de campos de Moeda FX são, por padrão, valores de moeda de referência.

Valores de Moeda FX em exibições de lista

Em listas, os valores de moeda FX aparecem como uma cadeia de caracteres de moeda formatada retornada de `getDisplayValue()`.

- As configurações nos campos **Exibir dígitos** e **Exibir moeda do valor** em **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX** determine como os valores de moeda aparecem em listas.
- Para saber mais, consulte Identifique o campo Moeda FX e seus parâmetros de exibição.

Para um campo de moeda FX que depende de outro campo de moeda FX, o valor da moeda vem do registro de instância de moeda [fx_currency2_instance] associado a este último. O formato do valor de exibição é baseado em como você configurou suas configurações de exibição em **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX.**

Nota:
Um campo de moeda FX em uma tabela personalizada é um campo de referência que armazena a referência (sys_id) para o registro real. Como o sys_id tem 32 caracteres, o Tamanho **máximo** da coluna Moeda FX deve ser 32 (padrão).

Filtrando valores de moeda FX em listas

Em listas, a filtragem do campo Moeda FX se comporta de forma diferente dos campos de moeda padrão. A filtragem ocorre usando o tipo de moeda selecionado quando um valor de moeda é inserido originalmente em um campo de Moeda FX. Ele não leva em conta as moedas de referência quando você filtra uma lista. Portanto, se a lista não filtrada contiver entradas do campo Moeda FX em várias moedas, uma lista filtrada conterá somente os registros inseridos originalmente usando a moeda de filtragem especificada.

- Por exemplo, se você inseriu um valor de moeda em Euros (Euros) e a moeda de referência for Dólar americano (USD), o valor da moeda de referência poderá aparecer em uma lista não filtrada.
- No entanto, se você filtrar a lista e selecionar USD como a moeda, o valor da moeda, originalmente inserido em Euros, não será exibido. Nesse caso, somente os valores de moeda inseridos originalmente em USD serão exibidos.

Campos de Moeda FX dependente

O uso da exibição de Moeda FX ou de campos dependentes permite que você use configurações de exibição alternativas definidas em **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX** para um campo de Moeda FX específico. Para saber mais sobre as configurações do campo Moeda FX, consulte Configurando o comportamento do campo Moeda FX.

Ao criar um campo de moeda FX, você pode marcá-lo como dependente de outro campo de moeda FX. Marcar um campo de Moeda FX como dependente permite que ele use as definições de configuração do campo Moeda FX original para exibir os valores de valor em uma moeda diferente. As mudanças feitas no campo dependente não afetam o campo de Moeda FX 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.

Relatório de Moeda FX, agregação e grupo por

Você pode selecionar campos de Moeda FX para inclusão em relatórios e eles são exibidos da mesma maneira que nas exibições de lista.

- Os campos de moeda FX aparecem como uma cadeia de caracteres de moeda formatada retornada de `getDisplayValue()`.
- Se você definir o campo **Moeda do valor de exibição** em **Localização do Sistema** > **Todas as Propriedades** para **Exibir na Moeda da Sessão**, a moeda da sessão atribuída ao usuário que está executando o relatório é exibida.

Você pode agregar valores semelhantes de moeda de referência em um registro de instância de moeda. A seguir está o formato de dados agregados da Moeda FX no Now Platform®:

Agregar valor da moeda FX

Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	Valor da agregação. Se os valores que estão sendo agregados forem valores de moeda FX, o valor retornado estará no formato currency_code:currency_value, como: USD: 134.980000 Caso contrário, o valor retornado será apenas o valor da moeda, como: 134.980000. **Nota:** Se o campo contiver valores de moeda FX de tipos de moeda mista, os valores não poderão ser agregados. O valor é retornado como ponto e vírgula (;).

Por exemplo, se o campo **Custo** em um registro de transação for um campo Moeda FX, você poderá agrupar por `cost.amount` ou `cost.currency`.

- Operações de agregação, como SUM, são traduzidas como SUM(amount) ou SUM(reference_amount). A origem de agregação determina a conversão quando a moeda associada aos valores de moeda no agrupamento é a mesma.

  Por exemplo, o valor agregado retornado por GlideAggregate.getAggregate() é uma cadeia de caracteres no formato USD; 1234.56. O valor total da moeda é expresso na única moeda de referência que está associada a todos os valores de moeda no agrupamento.

- Se houver moedas diferentes associadas aos valores de moeda no agrupamento, o valor agregado ficará em branco. Por exemplo, se alguns dos valores da moeda estiverem em dólares americanos, alguns em Euros e outros em Yen, o valor agregado ficará em branco.

Você também pode usar um comando Agrupar por nos campos de Moeda FX.

- É equivalente ao agrupamento por moeda e valor, ou por reference_currency e reference_amount, conforme ditado pela origem de agregação.
- O valor do agrupamento está disponível por referência com pontos no campo Moeda FX ou usando uma API como getDisplayValue().

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

- Como definir as configurações globais da Moeda FX
- Configurando o comportamento do campo Moeda FX

Valores de moeda FX na importação e exportação

Em geral, os valores de moeda que cruzam os limites da plataforma representam tudo o que é retornado por `getDisplayValue`. Normalmente, este valor de moeda é o padrão conforme inserido por um usuário em um campo de Moeda FX para uma transação.

Importação de moeda FX

Se estiver usando o método de importação `setDisplayValue()` padrão, a moeda FX funcionará de maneira semelhante ao campo de moeda padrão. Ele importa um valor como `USD;1.234.56` como `setDisplayValue("USD;1.234.56")`. Em seguida, ele analisa o valor como um código de moeda ISO de três letras, seguido por ponto e vírgula, seguido por um número formatado na localidade do usuário. Este método deve funcionar para a maioria dos casos de uso.

Os padrões para outros campos de Instância de Moeda vêm da configuração do campo de Moeda FX que você definiu em **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX.** Para definir explicitamente esses campos, você pode usar um script de importação personalizado que define esses campos com os valores desejados, possivelmente usando valores de outra coluna de importação.

Existem várias maneiras de importar dados de moeda FX.

Método	Descrição
Importação de dados para tabelas de taxas personalizadas	Método principal para importar taxas personalizadas, diferente de editar taxas diretamente. Quando você modifica as taxas existentes, os valores de moeda existentes que usam essa taxa não são atualizados. **Nota:** Isso é específico para importação somente.

Exportação de moeda FX

Existem várias maneiras de exportar dados de moeda FX.

Método	Descrição
Mostrar XML	Mostra um arquivo XML com registros de instância para cada campo de moeda FX agrupado na carga XML.
Exportar para XML	Mostra um XML de descarregamento com descarregamentos para todos os registros de instância.
Exportar para Excel/PDF	Usa o método padrão de exportação de dados que extrai dados de campos usando `getDisplayValue()`. Para campos de Moeda FX, o uso deste método

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	retorna uma cadeia de caracteres de moeda formatada no formato $1.234,56. Para acessar informações específicas dentro de um campo de Moeda FX diretamente sem qualquer transformação, basta exportar essa coluna usando a referência com pontos.

Configuração de campos de moeda

Configure os padrões para a moeda padrão e moeda de câmbio (FX).

Configuração de padrões necessários para o uso de moeda padrão

Configure os padrões necessários para o uso de campos de moeda padrão em sua instância.

Controlar a configuração e o uso do campo de moeda padrão em uma instância

Você pode controlar como os campos de moeda são configurados e usados em sua instância.

Essas propriedades estão disponíveis para campos de moeda.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades dos campos de moeda padrão

Propriedade	Descrição
glide.sys.audit_currency_value	Quando **verdadeiro**, os campos de moeda em registros de auditoria são o valor inserido pelo usuário, no formato USD; 1234,56. Quando **falso**, o valor é o valor numérico na moeda da sessão. • Tipo: booleano • Valor padrão: **falso** • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Configurar campos de moeda padrão em registros de auditoria
glide.currency_price.use_all_fraction_digits	Quando **verdadeiro**, os campos de moeda têm quatro casas decimais. Quando **falso**, duas casas decimais são usadas. • Tipo: booleano • Valor padrão: **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.

Propriedades dos campos de moeda padrão

Propriedade	Descrição
	• Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Alterar casas decimais da moeda padrão
glide.currency_price_optimizer.enabled	Quando **verdadeiro**, o otimizador é usado. Quando **falso**, o otimizador não é usado. • Tipo: booleano • Valor padrão: **verdadeiro** • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Configurar o otimizador de moeda
glide.currency_price_optimizer.min_rows	Número mínimo de linhas na tabela primária necessárias para o otimizador. Quando menos do que este número de linhas estão presentes, o otimizador não é usado. • Tipo: Número • Valor padrão: **4** • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Configurar o otimizador de moeda
glide.excel.convert_to_user_currency	Quando **verdadeiro**, os campos de moeda em uma tabela são gerados na moeda da sessão do usuário. • Tipo: booleano • Valor padrão: **falso** • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Exportação de campos de moeda para o Excel
glide.excel.fixed_currency_usd	Quando **verdadeiro**, os campos de moeda em uma tabela são convertidos em dólares americanos. • Tipo: booleano • Valor padrão: **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.

Propriedades dos campos de moeda padrão

Propriedade	Descrição
	• Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Exportação de campos de moeda para o Excel
`glide.system.locale`	O valor está no formato Idioma.País em que o idioma é um código de idioma ISO 639 e o país é um código de idioma ISO 3166. Internamente, este valor é usado conforme especificado pelo Java. A configuração de localidade do sistema deve estar na lista de localidades compatíveis com Java . • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: vazio • Local: **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema** • Saiba mais: Configurações de localidade

Tópicos relacionados

Exportação de campos de moeda para o Excel

Alterar casas decimais da moeda padrão

Você pode especificar o número de casas decimais armazenadas e usadas em campos e cálculos de moeda.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **sys_properties.list**.
2. Encontre `glide.currency_price.use_all_fraction_digits` e defina com o valor desejado.

Valor	Descrição
falso	Usa duas casas decimais.
verdadeiro	Usa quatro casas decimais. Este valor é o padrão.

Configurar campos de moeda padrão em registros de auditoria

Você pode controlar qual valor de moeda é armazenado em registros de auditoria.

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. Navegar até **Todos** > **sys_properties.list**.
2. Encontre `glide.sys.audit_currency_value` e defina com o valor desejado.

Valor	Descrição
falso	O valor inserido no registro de auditoria é o valor numérico na moeda da sessão. Não inclui o código da moeda. Este valor é o padrão.
verdadeiro	Valor conforme inserido pelo usuário no formato USD. Por exemplo, 1234.56.

Configurar o otimizador de moeda

Você pode configurar o sistema para usar um otimizador de campos de moeda/preço para acelerar a exibição da lista (valores de leitura de moeda/preço).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **sys_properties.list**.
2. Para ativar o otimizador de moeda, localize `glide.currency_price_optimizer.enabled` e defina com o valor desejado.

Valor	Descrição
falso	Otimizador não é usado.
verdadeiro	Otimizador é usado. Este valor é o padrão.

3. Para definir o número mínimo de linhas necessárias para o otimizador de moeda, localize `glide.currency_price_optimizer.min_rows` e defina com o valor desejado.
   O valor padrão é 4.

Conversões de moeda padrão

Os valores de moeda podem ser convertidos em outras moedas quando armazenados e acessados.

As conversões podem acontecer nessas situações.

- O valor da moeda é convertido para a moeda de referência quando armazenado, seja na inserção ou na atualização. O valor da moeda de referência é salvo, bem como o valor da moeda.
- O valor da moeda é convertido para a moeda da sessão do usuário para exibição.
- O valor inserido em um filtro é convertido para a moeda de referência usando a moeda especificada no filtro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As taxas de conversão são armazenadas na tabela fx_rate. Cada registro contém a taxa de conversão de uma determinada moeda para o Euro. As taxas são atualizadas diariamente no site do ECB por um trabalho programado chamado ECB Exchange rate Load.

Uma conversão de moeda de uma moeda para outra envolve duas taxas.

- Real: na tabela fx_rate, cada registro contém a taxa de conversão de uma determinada moeda para o Euro.
- Esperado: na tabela fx_rate, cada registro contém a taxa de conversão do Euro para a moeda fornecida.

Sempre que você executa uma conversão, ela usa as taxas de conversão mais recentes. Portanto, os cálculos podem produzir resultados inesperados. Por exemplo:

- Valores de moeda diferentes podem ter taxas diferentes aplicadas a eles ao armazenar o valor da moeda de referência. Portanto, a agregação pode combinar valores em taxas diferentes e converter de volta em outra taxa.
- Um valor de filtro é convertido nas taxas atuais, enquanto os valores que ele filtra no banco de dados podem ser convertidos em taxas diferentes. Um filtro para US$ 100 na taxa de hoje pode corresponder a um valor de US$ 99 obtido nas taxas de ontem.

Nota:
Para fins de exibição, o valor da moeda usada é o que o usuário inseriu convertido na moeda da sessão. No entanto, para agregação e filtragem, o valor da moeda de referência é usado. O uso da moeda de referência permite que os valores de moeda convertidos em taxas diferentes sejam comparados.

Programar o trabalho de atualização de taxa

Programe a carga da taxa de câmbio do ECB para executar um download noturno de tabelas de conversão de moeda do Banco Central Europeu.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode ajustar a frequência desse comportamento ou desabilitá-lo totalmente. Para obter informações sobre como desativar a atualização programada regularmente e manter a tabela de taxa de câmbio manualmente, consulte Use suas próprias taxas de conversão de moeda e Campos de Moeda FX.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o trabalho chamado **Recuperar taxas do sistema**.
3. Modifique a programação, conforme necessário.

Depois que o trabalho é executado, ele armazena e carrega as taxas da tabela Taxa de câmbio [fx_rate]. Navegar até **Localização do Sistema** > **Taxas de câmbio** para vê-los.

Use suas próprias taxas de conversão de moeda

Todas as conversões de moeda são baseadas nas taxas armazenadas na tabela Taxa de câmbio. Você pode desativar a atualização programada regularmente do Banco Central Europeu (BCE) e manter a tabela manualmente.

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

A carga de taxa de câmbio do ECB carrega as taxas de câmbio do ECB para as seguintes moedas:

http://www.ecb.int/stats/eurofxref/eurofxref-daily.xml .

Se o ECB não fornecer as taxas diárias de uma moeda específica, você poderá inserir taxas manualmente na tabela Taxa de câmbio. Use um conjunto de importação ou outro serviço (por exemplo, JSON ou SOAP) que ofereça o carregamento de mais taxas de câmbio. Você pode adicionar um trabalho programado semelhante para atualizar essas moedas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o trabalho chamado **Carga da taxa de câmbio do ECB**.
3. No campo *Tipo de gatilho*, selecione **-- Nenhum --**.
4. Insira novas taxas de câmbio manualmente ou com um Conjunto de importação.

Configuração de padrões necessária para uso da Moeda FX

Configure os padrões necessários para o uso de campos de Moeda FX em sua instância.

Execute as seguintes tarefas de configuração para habilitar o processamento de moeda FX:

Adicionar taxas de conversão usando uma tabela de taxa personalizada

Você pode criar uma tabela de taxas personalizada para garantir cálculos repetíveis e consistentes. Em uma tabela de taxa personalizada, você controla as taxas de conversão e a frequência das conversões de taxa. Se você não definir tabelas de taxa personalizadas, os campos de Moeda FX usarão a tabela Taxa de moeda de conversão do sistema [fx_system_rate], que atualiza as taxas diariamente no site do ECB (Banco Central Europeu).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, moeda_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma taxa de conversão pode ser cotada de maneiras diferentes.

- Taxa de conversão direta (A -> B) que pode ou não ser reversível (ou seja, dada a taxa R para A -> B, a taxa para B -> A pode ser derivada como 1/R).
- Taxa de conversão indireta por meio de alguma moeda intermediária (A -> C e C -> B).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Rótulo**, insira o nome da taxa de conversa.
   Por exemplo, Convert-US-Euro.
4. No campo **Estende**, selecione a tabela Taxa de conversão da moeda [fx_conversion_rate].
5. Preencha os campos restantes para criar a nova tabela estendida.
   Para obter mais detalhes, consulte Criar uma tabela.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Navegue até a nova tabela e preencha os campos no formulário.

Campo	Descrição
Moeda de Origem	Moeda da qual converter a tabela de conversão de taxa. Por exemplo, USD se você estiver convertendo de dólares americanos.
Moeda de destino	Moeda para a qual a tabela de conversão de taxa será convertida. Por exemplo, EUR se você estiver convertendo para Euros.
Início do período	Data/hora a partir da qual esta taxa de moeda é válida, por exemplo, 1º de janeiro de 2020 00:00:00.
Término do período	Data/hora até a qual esta taxa de moeda é válida, por exemplo, 30 de janeiro de 2020 23:59:59.
Ordem	Ordem na qual uma conversão de moeda seleciona taxas de moeda quando seus períodos de tempo se sobrepõem. Para um par de data/hora e moeda, se houver várias taxas com um início de Período menor ou igual à data/hora e um término de Período maior ou igual à data/hora, a conversão de moeda selecionará a taxa de pedido mais baixa .
Taxa	Taxa de conversão real, armazenada como um decimal com seis casas decimais.

8. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Depois de criar a tabela de taxa personalizada:

1. Preencha manualmente a tabela ou importe dados para preenchê-la.
2. Para usar esta tabela de taxas globalmente, altere a propriedade do sistema `glide.currency2.system_rate_table`.

   Para usá-lo para um campo específico de Moeda FX, altere a configuração do campo **Tabela de taxa de conversão** em **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX.**

Tópicos relacionados

Valores de moeda FX na importação e exportação

Como definir as configurações globais da Moeda FX

Especifique a tabela de taxas e a fonte de data para conversões de moeda

Como definir as configurações globais da Moeda FX

Antes de configurar e usar a Moeda FX, revise as propriedades do sistema relacionadas para confirmar ou modificar seu comportamento padrão.

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

Os padrões globais que você estabelece nas propriedades do sistema aplicam a opção de configuração a todos os campos de Moeda FX. Você pode personalizá-los para atributos de dicionário específicos em **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX.** Quando você cria uma configuração de moeda, ela aplica essas configurações somente ao campo Moeda FX ao qual você a adiciona. Para saber mais sobre as configurações de moeda FX, consulte Configurando o comportamento do campo Moeda FX.

As definições de configuração de moeda FX para campos específicos de moeda FX têm precedência sobre as propriedades do sistema. Os administradores podem definir uma configuração global para uma propriedade e aplicar exceções campo a campo.

- Se você alterar os padrões do sistema, exceto para `display_digits` e `display_value`, as mudanças se aplicarão somente aos valores atualizados e novos.
- Os valores e os dados existentes não mudam, mas são exibidos de forma diferente, dependendo da configuração.

Importante:
Não edite a tabela Moeda [fx_currency] diretamente. O sistema mantém esta tabela e suas mudanças podem ter consequências não intencionais.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX.**
2. Revise os padrões do sistema e faça as mudanças desejadas.

Propriedades e atributos do campo Moeda FX

Propriedade do sistema	Mapeamento de configuração de moeda FX	Descrição
glide.currency2.display_digits	moeda_display_digits	Número padrão de dígitos exibidos nos campos de Moeda FX. **Nota:** Em um formulário, os campos de Moeda FX exibem o número de dígitos inseridos, até 12 dígitos. ○ **Tipo**: número ○ **Valor padrão**: -1 ou padrão de moeda ○ **Opções disponíveis**: 0–12 ○ **Desenvolver**: GlideCurrencyFormatter
glide.currency2.display_value	moeda_display_value	Valor de exibição de moeda padrão retornado de `getDisplayValue()`. ○ **Tipo**: cadeia de caracteres ○ **Valor padrão**: as_entered

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do sistema	Mapeamento de configuração de moeda FX	Descrição
		○ **Opções disponíveis**: ▪ as_entered: valor da moeda conforme inserido pelo usuário ▪ in_session_currency: valor da moeda conforme inserido pelo usuário e convertido para a moeda da sessão ▪ in_reference_currency: valor da moeda conforme inserido pelo usuário convertido para a moeda de referência ○ **Desenvolver**: GlideCurrencyFormatter
glide.currency2.system_rate_table	conversão_tabela_tabela	Tabela de taxa de conversão usada para executar conversões de moeda. Por padrão, a origem das conversões de moeda é a tabela Taxa de conversão de moeda do sistema [fx_system_rate], que armazena as taxas de referência diárias recuperadas do Banco Central Europeu. Se você definiu uma tabela de taxas personalizada, poderá alterar a tabela de taxas usada nas conversões de moeda. ○ **Tipo**: cadeia de caracteres ○ **Valor padrão**: fx_system_rate ○ **Opções disponíveis**: qualquer tabela que estenda a tabela **Taxa de conversão de moeda** [fx_conversion_rate] ○ **Saiba mais**: Noções básicas sobre como as conversões de campo de Moeda FX funcionam e Conversões de moeda padrão ○ **Desenvolver**: GlideCurrencyConverter GlideCurrencyExchangeValue

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do sistema	Mapeamento de configuração de moeda FX	Descrição
glide.currency2.default_reference_currency	referência_moeda	Código de moeda ISO de três dígitos usado para a moeda de referência. A moeda de referência padrão dos campos de Moeda FX é a moeda de referência do sistema. ○ **Tipo**: cadeia de caracteres ○ **Valor padrão**: se você definir *glide.system.reference_currency* como verdadeiro, o código de moeda ISO de três dígitos será determinado por *glide.system.reference_currency.co* Se definido como falso, a localidade do sistema será o padrão. ○ **Saiba mais**: Sessão e moeda de referência ○ **Desenvolvimento**: GlideElementCurrency2

Como adicionar um campo de Moeda FX a uma tabela

Antes de usar e configurar um campo de Moeda FX, primeiro adicione-o a uma tabela existente, ou a uma nova, em **Definição do Sistema** > **Tabelas.**

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você cria uma nova tabela personalizada, chamada `transações`, que armazena informações transacionais e contém um campo de Moeda FX chamado `custo`.

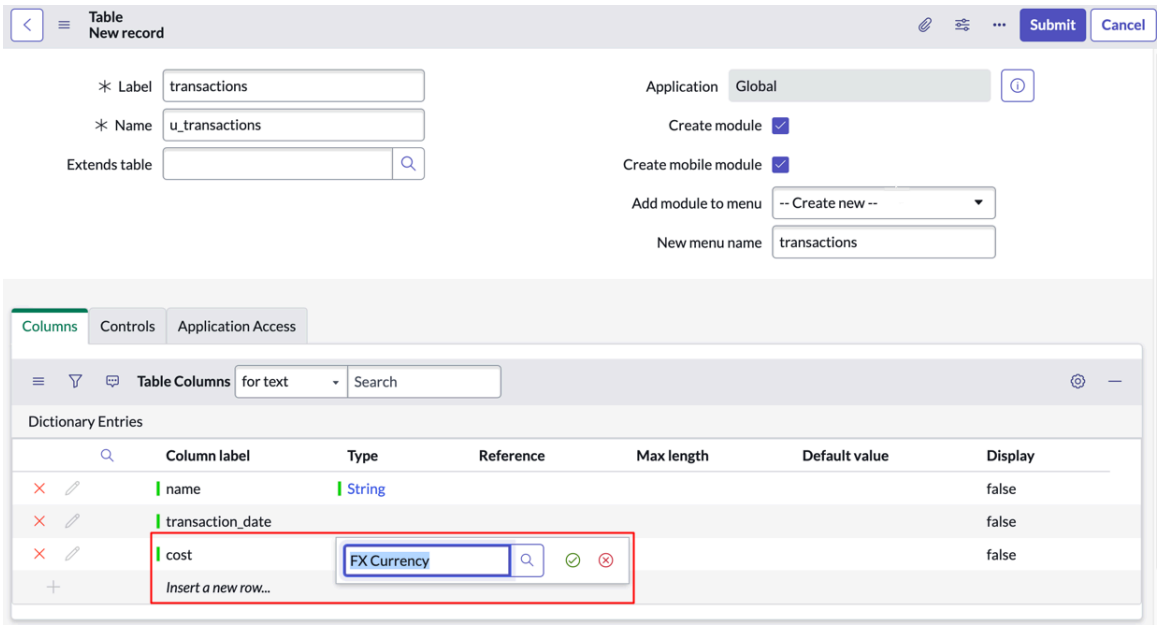
Procedimento

1. Siga os procedimentos normais para adicionar uma tabela ou acessar uma tabela existente.
   Para saber mais sobre como criar e modificar tabelas em uma instância, consulte Criar uma tabela .
2. Na seção **Colunas**, use a lista integrada **Colunas da tabela** para adicionar colunas à tabela.
3. No campo **Rótulo da coluna**, insira o nome da coluna.
   Por exemplo, `custo`.
4. No campo **Tipo**, selecione **Moeda FX** como o tipo 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.

Example



5. Conforme necessário, insira outros parâmetros obrigatórios.

> **Nota:**
> Não altere o valor de **Comprimento máximo** da **Moeda FX** em tabelas personalizadas. **O comprimento máximo** deve ser 32 (padrão).

6. Clique em **Enviar**.

Configurando o comportamento do campo Moeda FX

Depois de estabelecer padrões de moeda global, você pode criar configurações de moeda FX personalizadas para campos de tabela específicos. Identifique os campos da tabela que usam moeda FX e defina como os cálculos de conversão de moeda devem ser realizados, exibidos, filtrados e agregados.

Para cada campo selecionado que usa moeda FX, você define configurações que:

- Controle a precisão decimal e a exibição da moeda em listas, formulários e relatórios.
- Identifique o código da moeda de referência para converter valores de moeda inseridos em um campo Moeda FX em uma moeda comum para agregações de relatório.
- Identifique a tabela de taxas e a fonte de dados a serem usadas para conversões de moeda.
- Especifique a taxa e os campos de destino a serem usados para filtrar taxas de conversão personalizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando você cria uma configuração de moeda, ela aplica essas configurações somente ao campo Moeda FX ao qual você a adiciona. Uma configuração de moeda FX tem precedência sobre as propriedades do sistema global que você estabeleceu em **Localização do Sistema** > **Todas as propriedades.**

Para saber mais sobre padrões de moeda global, consulte Como definir as configurações globais da Moeda FX.

Você pode mudar os padrões a qualquer momento. Fazer isso não afeta os valores existentes, mas pode dificultar o trabalho com valores existentes.

- Por exemplo, se você modificar o campo **Moeda de referência** na guia Moeda, os registros de instância existentes terão a moeda de referência antiga, mas os novos registros de instância terão a nova moeda de referência. Você não pode executar uma operação como agregação de soma porque os valores de referência estão em moedas diferentes.
- No entanto, como a moeda de referência real na tabela Instância de moeda [fx_currency2_instance] pode ser acessada em um campo de Moeda FX, você pode usar qualquer script que execute essa agregação.

Identifique o campo Moeda FX e seus parâmetros de exibição

Especifique a tabela e o campo dentro da tabela (por exemplo, custo) aos quais a configuração de moeda FX se aplica. Em seguida, selecione a precisão decimal e os parâmetros de exibição de moeda para o campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, moeda_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Tabela**, selecione a tabela que contém o atributo de dicionário de Moeda FX.
   Por exemplo, se você criou uma tabela personalizada que armazena informações transacionais e contém um campo de Moeda FX, selecione-o na listagem da tabela. Para saber mais sobre como criar tabelas em uma instância, consulte Criar uma tabela .
4. No **campo** Campo, selecione a coluna com o tipo de campo Moeda FX.
   Por exemplo, se você criou uma coluna de tabela personalizada para entrada do custo de transação, selecione-a na lista de campos da tabela.
5. Clique em **Salvar**.
6. Clique na guia Exibir.
7. No campo **Exibir dígitos**, selecione o número de dígitos que deve aparecer após o ponto decimal em listas e relatórios.

Opção	Descrição
Padrão de moeda	Número de dígitos que aparecem em listas e formulários, com base no que é apropriado e normal para a própria moeda especificada. Por exemplo: ○ USD: dois dígitos aparecem após o decimal, por exemplo, 12,33. ○ Dinar: três dígitos aparecem após o decimal, por exemplo, 69,535.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ Yen: nenhum dígito aparece após o decimal, porque o Yen não usa centos e números arredondados para o próximo valor mais recente. Por exemplo, um valor de moeda calculado de 69,535 é arredondado para e aparece como 67 Yen.
0 a 12	Número específico de dígitos que deve aparecer após o decimal, com valores selecionáveis de 0 a 12. Se você selecionar mais de 1, ele preencherá os valores com zeros. ○ Por exemplo, se você selecionar 3e o valor calculado for 1,1, o valor da moeda será exibido como 1,100. ○ Se você selecionar 5, este valor aparecerá como 1,10000.

Nota:
Em um formulário, os campos de Moeda FX exibem o número de dígitos conforme inserido pelo usuário, até 12 dígitos.

8. No campo **Exibir Moeda do Valor**, selecione o valor da moeda que aparece no campo Moeda FX designado em formulários e listas.

Opção	Descrição
Usar padrão global	Use o padrão global que você estabeleceu na propriedade do sistema `glide.currency2.display_value` em **Localização do Sistema** > **Todas as propriedades.**
Exibir conforme inserido	Valor da moeda, conforme inserido no campo Moeda FX designado. Por exemplo, se a localidade do usuário for Dólar americano, o valor aparecerá em Euros se ele selecionar o Euro como moeda durante uma sessão de entrada.
Exibir na Moeda da Sessão	Valor da moeda inserido no campo Moeda FX designado, convertido para a moeda da sessão. ○ Por exemplo, se a localidade do usuário for Estados Unidos, a moeda da sessão aparecerá em dólares americanos. ○ Se a localidade do usuário for Japão, a moeda da sessão aparecerá em Yen. Para saber mais sobre a localidade do usuário, consulte Configurações de localidade.
Exibir na Moeda de Referência	Valor da moeda inserido no campo Moeda FX designado, convertido para a moeda de referência designada no campo **Moeda** de referência na guia Referência. Por exemplo, se você inserir o valor da moeda em Euros, ele será convertido e exibido em Dólares americanos se essa for a moeda de referência designada. Para saber mais sobre a moeda de referência, consulte Definir a moeda de referência.

9. No campo **Origem da agregação**, selecione o tipo de moeda a ser usado ao agregar valores de moeda para o campo designado nos relatórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Usar padrão global	Use o padrão global que você estabeleceu na propriedade *glide.currency2.default_reference_currency* em **Localização do Sistema** > **Todas as propriedades.**
Como valores inseridos	Valores de moeda, conforme inseridos no campo Moeda FX designado. **Nota:** Se você selecionar esta opção, poderá ocorrer situações em que os valores inseridos em moedas diferentes não possam ser agregados nos relatórios. Por exemplo, se você inserir valores de moeda em dólares americanos, ienos e euros, os valores não poderão ser agregados corretamente ou poderão resultar em totais incorretos.
Valores de referência	Valores de moeda, conforme inseridos no campo Moeda FX designado, convertidos para a moeda de referência que você designar no campo **Moeda** de referência na guia Referência. Por exemplo, se você designar USD como a moeda de referência, os valores inseridos neste campo serão convertidos para a moeda de referência, independentemente da moeda em que você os inseriu. Os valores de moeda que aparecem nos relatórios são os valores de referência convertidos agregados.

10. Clique em **Salvar**.

Definir a moeda de referência

Defina a moeda de referência para o campo Moeda FX designado. O Now Platform usa a moeda de referência para converter valores inseridos no campo Moeda FX em uma moeda comum para fins de agregação de relatório.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Clique na guia Moeda.
2. No campo **Moeda de referência**, selecione o código de moeda ISO de três dígitos usado para a moeda de referência.
   Por exemplo, selecione **USD** se os valores expressos em várias moedas forem convertidos em dólares americanos para agregação de relatórios.
   Para usar o padrão de moeda de referência global que você estabeleceu na propriedade *glide.currency2.default_reference_currency* em **Localização do Sistema** > **Todas as propriedades.**
3. No campo **Origem da moeda de referência**, indique a origem da moeda 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.

- Para usar como a origem de sua moeda de referência ao criar ou atualizar um valor de moeda para este campo de Moeda FX, selecione o campo de referência com pontos.
  - Por exemplo, `Custo` é um campo de Moeda FX e `my_currency` é um campo de referência ou de cadeia de caracteres na tabela Moeda [fx_currency] que contém um código de moeda como USD.
  - Ao criar uma configuração de moeda FX para o campo `Custo`, você seleciona `my_currency` como moeda de referência.
- Se você não quiser selecionar a moeda de referência em outro campo, selecione **--Nenhuma--**.

4. Clique em **Salvar**.

Especifique a tabela de taxas e a fonte de data para conversões de moeda

Identifique a tabela de taxas e a fonte de dados a serem usadas para conversões de moeda para o campo Moeda FX designado.

Procedimento

1. Clique na guia Tabela de taxas.
2. No campo **Tabela de taxas de conversão**, selecione a tabela de taxas usada para conversões de valores de moeda no campo Moeda FX:
   - Para usar a tabela de taxas do sistema padrão definida na propriedade *`glide.currency2.system_rate_table`* em **Localização do Sistema** > **Todas as propriedades.**, selecione **Taxa de conversão da moeda do sistema**. Esta tabela armazena taxas de referência diárias recuperadas do Banco Central Europeu.

     Para saber mais sobre a tabela de taxas do sistema, consulte Conversões de moeda padrão.
   - Se você definiu uma tabela de taxa personalizada, poderá selecioná-la para uso em conversões de moeda para o campo Moeda FX. Para saber mais sobre como definir tabelas de taxas personalizadas, consulte Adicionar taxas de conversão usando uma tabela de taxa personalizada.
3. No campo **Origem da data de conversão**, selecione o campo a ser usado como origem da data e hora da conversão de moeda para o campo Moeda FX:
   - Para usar a data e a hora em que o usuário executa a conversão de moeda, selecione **--Nenhuma--**.
   - Para usar como origem da data e hora da conversão de moeda, selecione o campo de referência com pontos.

     Por exemplo, para executar a conversão de moeda com base nas taxas de câmbio em vigor, selecione um campo de data de transação. Portanto, se você inseriu a transação em 15 de julho e realizou a conversão de moeda em 31 de julho, ela usará as taxas de conversão de moeda em vigor em 15 de julho.
4. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Noções básicas sobre como as conversões de campo de Moeda FX funcionam

Adicionar taxas de conversão usando uma tabela de taxa 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.

Selecione os campos da tabela de taxa e meta usados para filtragem

Opcionalmente, especifique a tabela de taxas e os campos da tabela de destino a serem usados para filtrar informações de taxa de conversão.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você mantém interfaces para vários sistemas de ERP, tem taxas de conversão de moeda exclusivas para cada ERP, mas mantém todas as taxas em uma única tabela.

- Para identificar taxas para um sistema ERP específico, há um campo **Sistema** na tabela de taxas que contém entradas que identificam cada sistema ERP, por exemplo, ABC, XYZ. Na tabela de destino com o campo Moeda FX, você tem um campo com nome semelhante para identificar as taxas de conversão necessárias para sistemas ERP específicos.
- Quando você executa conversões de moeda e as entradas do campo da tabela de taxa e de destino correspondem, ele usa as taxas que são exclusivas desse ERP específico.

Procedimento

1. Clique na guia Filtro de taxa.
2. No campo **Campo da tabela de taxas**, selecione o campo na tabela de taxas para corresponder ao campo da tabela de destino especificado para filtragem de taxa de conversão.
   Selecione **-- Nenhum --** ignorar o uso de um campo de tabela de taxa para filtragem de taxa de conversão.
3. No campo **Campo da tabela de destino**, selecione o campo na tabela de destino para corresponder ao campo da tabela de taxa especificado para filtragem de taxa.
   Selecione **--Nenhum--** ignore o uso de um campo de tabela de destino para filtragem de taxa.
4. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Noções básicas sobre valores de moeda FX em listas e relatórios

Noções básicas sobre valores de moeda FX em formulários

Atualizando o registro de instância de moeda

Se você tiver uma função atribuída de moeda_instance_admin, poderá revisar e editar os detalhes de uma entrada de moeda em um campo de Moeda FX. Você não pode editar a moeda e o valor de referência porque eles são calculados automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador,curage_instance_admin, com acesso ACL ao campo FX Currency.

Procedimento

1. Acesse o registro de instância de moeda usando um dos seguintes métodos:
2. No formulário, preencha os campos.

Instância da Moeda

Campo	Descrição
Valor	Valor da moeda que você inseriu no campo Moeda FX, formatado de acordo com o código da moeda na localidade do usuário. O valor é armazenado internamente como um código de moeda e um valor numérico de até 12 dígitos. Por exemplo, USD; 1234,56.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 valor da moeda tem duas partes: o valor da moeda e um código de moeda. O valor é armazenado como um valor decimal, por exemplo, 1234,56.
Código da Moeda	Código ISO de três letras que identifica a moeda selecionada para o valor da moeda. Por exemplo, USD para Dólar Americano ou EUR para Euro.
Taxa de Conversão	Taxa de conversão usada para calcular o valor da moeda de referência. Ele converte um valor de moeda da sessão, expresso em uma moeda, em outra e armazena como uma referência a um registro na tabela Taxa de conversão de moeda [fx_conversion_rate]. A taxa de conversa é baseada nas configurações da **Tabela de taxa deconversão e da Fonte de data** de conversão do campo Moeda FX na guia Taxa da Configuração da Moeda FX. Para saber mais sobre essas configurações, consulte Configurando o comportamento do campo Moeda FX. Você muda ou seleciona a taxa de conversão conforme necessário.
Valor de referência	Valor calculado da moeda de referência. O Now Platform converte o valor da moeda inserido no campo **Valor** em uma moeda de referência comum. Ele usa as configurações dos campos **Origem da Moeda** de **Referência** e Moeda de Referência em **Localização do Sistema** > **Configuração da Moeda FX** para fazer isso. Você não pode mudar o valor de referência calculado. **Nota:** Para saber mais sobre moedas de referência, consulte Definir a moeda de referência.
Código da Moeda de Referência	Código ISO de três letras que identifica a moeda de referência, por exemplo, USD, para a qual o valor da moeda inserido foi convertido. Você não pode mudar o código da moeda de referência.

3. Clique em **Salvar**.

Referências de administração de moeda

As seções a seguir mostram as propriedades associadas à administração de moeda.

Ciclo de vida de registros que contêm campos de moeda FX

O comportamento dos campos de moeda FX varia durante o processamento que ocorre durante o tempo de vida de um registro que os contém.

Inserir/Atualizar

O campo Moeda FX aponta para um registro de Instância de Moeda [fx_currency2_instance]. Quando você altera o valor da moeda em um campo de Moeda FX, ele determina a taxa de conversão e calcula a moeda de referência antes:

- As regras de negócios *`before`* são executadas.
- As regras de negócio *`after`* são executadas e incluem quaisquer mudanças adicionais que você possa ter feito nas regras de negócio *`before`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se o campo Moeda FX contiver um código de moeda inválido, uma condição de exceção poderá aparecer antes que essas duas fases ocorram.

Auditoria

Como um campo de moeda FX aponta para um registro de instância de moeda que armazena vários valores, a cadeia de caracteres de auditoria é um composto que contém essas informações. A cadeia de caracteres armazenada na tabela Auditoria do sistema [sys_audit] está no formato EUR;111.222;4555525f5553445f3230313931323033, com os seguintes valores, separados por ponto e vírgula:

- Código de moeda ISO de três letras. Por exemplo, EUR.
- Valor como um número não formatado. Por exemplo, 111.222.
- Identificador do sistema (sys_id) para o registro da taxa de conversão na tabela Taxa de conversão de moeda [fx_conversion_rate]. Por exemplo, 4555525f5553445f3230313931323033.

Ao criar linhas de histórico para um usuário, a cadeia de caracteres auditada é formatada usando a localidade do usuário. Está no formato de €111.22;2019-12-03 17:00:00-3000-01-01 23:59:59;fx_system_rate, com os seguintes valores, separados por ponto e vírgula:

- Cadeia de caracteres de moeda formatada na localidade do usuário. Por exemplo, 111,22 euros.
- Período inicial - Período final, conforme expresso no registro da taxa de conversão na tabela Taxa do sistema [fx_system_rate]. Por exemplo, 2019-12-03 17:00:00-3000-01-01 23:59:59.
- Nome da tabela de taxa de conversão. Por exemplo, fx_system_rate.

Campos de instância de moeda com pontos de referência

Você pode fazer referência com pontos a determinados campos no registro de Instância de moeda [fx_currency2_instance] e os valores de campo armazenados no banco de dados são consistentes entre si. No entanto, no script, como os campos podem ser alterados individualmente e você muda apenas alguns dos campos, eles podem ser inconsistentes.

Código da moeda

O campo **Moeda** não é um campo de referência, portanto, você pode defini-lo com qualquer valor. No entanto, se você inserir um código de moeda inválido, uma mensagem de exceção será gerada. Um valor vazio é considerado um código de moeda da sessão.

Condições da consulta

Você pode adicionar condições de consulta em campos de referência com pontos na tabela da instância. No entanto, quando o valor da condição de consulta está em um formato especial com código de moeda e valor, ele é tratado como uma condição composta nos campos de referência com pontos. O valor deve estar no formato XYZ, abc, em que:

- XYZ é um código de moeda e
- abc é um valor.

Por exemplo, USD, 12,34.

Uma condição como custo>USD,12.34 é tratada como custo.moeda>USD E custo.valor12.34.

Tradução automática

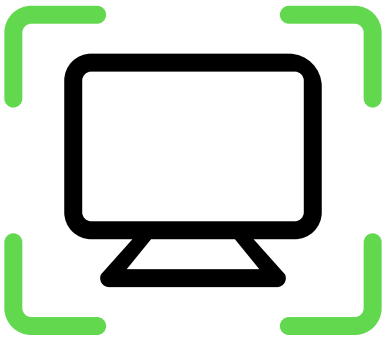
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o segundo operando é outro campo Currency2, a condição é traduzida de maneira semelhante:

custo1>custo2 é tratado como custo1.currency=cost2.currency E custo1.amount>cost2.amount.

Now Platform tradução e localização

Forneça serviço em todo o mundo com tradução e localização de idiomas para regiões especificadas.

Framework de localização	Localização do Sistema	Tradução dinâmica
		
Comunique-se com usuários em todo o mundo com tradução padronizada em qualquer lugar no Now Platform.	Configure a tradução baseada em local e o suporte de moeda para usuários em sua instância, onde quer que eles estejam no mundo.	Forneça uma experiência localizada sólida para os usuários, com tradução ativa para o idioma inserido pelo usuário.

Framework de localização

Aproveite a comunicação clara em Now Platform. O app [Framework de localização traduz Catálogo de serviços itens, Virtual Agent ajuda, Modelos de documentose muito mais. Compreensão da linguagem natural lida com a entrada de linguagem comumente expressa dos usuários.

Localização do sistema

Forneça aos usuários suporte especializado com a Localização do sistema. Defina localidades e ajuste as configurações de localização para exibir hora/data e moeda específicas para os usuários. Vários idiomas estão disponíveis no Now Platform, junto com opções para criar traduções personalizadas para materiais ServiceNow, bem como para idiomas não traduzidos na plataforma.

Tradução dinâmica

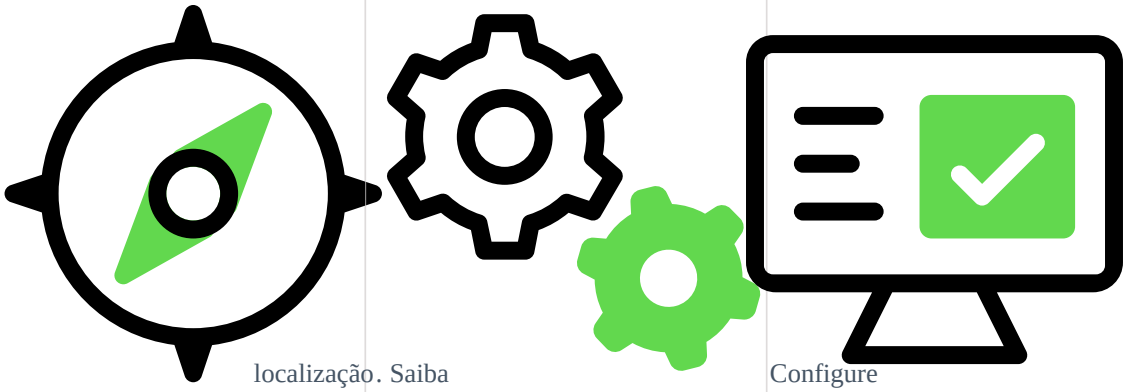
Traduza o idioma dos usuários em todas as aplicações no Now Platform. Tradução dinâmica lida com a interpretação de idioma para texto digitado em formulários, Bate-papo do agente janelas e muito mais. IBM Watson Assistant, Microsoft Azuree Google Cloud Serviço de Tradutor são compatíveis por padrão; adicione outros provedores de serviço desejados à sua instância usando IntegrationHub.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Framework de localização

A aplicação ServiceNow® Framework de localização padroniza e aprimora o processo de tradução de artefatos na plataforma por meio de fluxos de trabalho configuráveis. Esses artefatos incluem ServiceNow® Catálogo de serviços itens, Virtual Agent tópicos, Compreensão da linguagem natural modelos e Modelos de documentos de ServiceNow® HR Service Delivery.

Iniciar



Explorar Framework de localização
Explore como o Framework de localização lida com traduções e artefatos.

Configurar Framework de localização
Configure e implemente a localização para sua instância.

Solicitar traduções
Fazer solicitações de traduções e localização.

Criar projetos de tradução
Crie e aprove projetos e realize traduções de tarefas e artefatos de localização únicos ou combinados.

Monitoring Framework de localização
Gerencie Framework de localização desempenho e comportamento.

Referência do Framework de localização
Rastrear e outros materiais de referência Framework de localização.

Familiarize-se com a terminologia específica

Tradução automática

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fóruns da comunidade do ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Framework de localização

Saiba mais sobre o app Framework de localização que simplifica o processo de localização, permitindo que as organizações forneçam uma experiência de usuário perfeita em vários idiomas.

Visão geral Framework de localização

O Framework de localização simplifica o processo de adaptação e tradução de instâncias ServiceNow para atender às necessidades de diferentes regiões e idiomas. Com esse aplicativo, os usuários podem criar e gerenciar projetos de tradução, atribuir tarefas a tradutores e acompanhar o andamento. O Framework de localização também oferece suporte à criação de pacotes de idiomas, que contêm conteúdo traduzido para idiomas específicos. As organizações podem garantir que suas instâncias ServiceNow sejam acessíveis e amigáveis para usuários em todo o mundo, reduzindo o tempo e o esforço necessários para a localização.

Benefícios das Framework de localização

Benefício	Recurso	Usuários
Defina e use artefatos de idioma personalizados, além de instalar plug-ins de produto específicos do artefato.	Configurações de artefato	Administradores
Adaptar Framework de localização fluxos de trabalho e preferências de tradução	Configurações Framework de localização	Administradores
Solicitar traduções	Solicitar traduções	Administradores, editores, gerentes e solicitantes
Gerenciar projetos de tradução	Criar um projeto de localização	Gerentes
Agrupar projetos de tradução	Adicionar um item da solicitação de localização a um projeto	Gerentes
Executar projetos de tradução	Executar uma tarefa de localização	Executantes
Aprovar e publicar localizações e traduções	Aprovar uma tarefa de localização	Executantes
Use artefatos na localização, com suporte para Virtual Agent e vários outros produtos ServiceNow.	Artefatos compatíveis em Framework de localização	Administradores, gerentes e usuários

Artefatos compatíveis em Framework de localização

Framework de localização estende seus recursos de estrutura para determinados artefatos e traduz o conteúdo dos itens de artefato.

Com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer), alguns artefatos ficam disponíveis por padrão. Alguns artefatos exigem a instalação dos plug-ins de produto específicos do artefato.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Artefatos disponíveis com instalação Framework de localização

Os seguintes artefatos estão disponíveis com a instalação de Framework de localização:

- Item do catálogo (Catálogo de serviços)
- Modelo de NLU (Compreensão da linguagem natural Modelos)
- Pesquisas (Avaliações e pesquisas)

Artefatos disponíveis com plug-ins específicos de artefato

Os artefatos a seguir estão disponíveis com a instalação de plug-ins de produto específicos do artefato após a instalação de Framework de localização.

- Virtual Agent Tópico - disponível com a ativação do plug-in Glide Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite).
- Conteúdo do bloco de modelo de documento - disponível com a ativação do plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].
- Modelo de documento HTML - disponível com a ativação do plug-in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent].
- Base de conhecimento artigo - disponível com a ativação do plug-in Knowledge Management Advanced [com.snc.knowledge_advanced] e defina a propriedade `glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation` como verdadeira.
- Notificações por e-mail, modelos de e-mail e layout de e-mail - disponíveis com a ativação do plug-in Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation).

Framework de localização suporte para Catálogo de serviços itens

Framework de localização permite a tradução de Catálogo de serviços itens quando um item do catálogo é solicitado para tradução em um idioma e um item de localização solicitado (LRITM) é criado.

Localizando Catálogo de serviços itens

Você pode executar as tarefas a seguir em Framework de localização para traduzir os itens Catálogo de serviços.

- Selecione vários idiomas entre os idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com o artefato Item do catálogo. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações Framework de localização.
- Crie LRITMs solicitando traduções em um ou mais idiomas.
- Traduza o conteúdo dos itens Catálogo de serviços diretamente usando a opção de editar traduções.
- Leia, edite e traduza automaticamente o conteúdo, envie o conteúdo para o TMS, envie o conteúdo por e-mail, exporte e importe o conteúdo do item Catálogo de serviços.

  Nota:
  Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática em Framework de localização.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.
- Monitore a integridade geral da localização dos Catálogo de serviços itens de Painelde informações de localização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 solicitar traduções de um item do catálogo, consulte Solicitar traduções de itens do Catálogo de serviços.

Framework de localização suporte para construtor de catálogo em Catálogo de serviços

Framework de localização permite a tradução de Catálogo de serviços itens diretamente do painel do construtor de catálogo em Catálogo de serviços.

Você pode executar as seguintes tarefas no painel do Construtor de catálogo em Catálogo de serviços quando o plug-in do instalador [Framework de localização (*com.glide.localization_framework.installer*) está instalado:

- Use a guia **Status da tradução** que é exibida quando um item Catálogo de serviços é selecionado para executar as seguintes tarefas:
  - Exibir a lista de todos os idiomas ativos.
  - Solicite a tradução dos itens Catálogo de serviços diretamente usando a opção **Solicitar tradução** se a propriedade *glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode* estiver definida como verdadeiro.

    Nota:
    Você pode solicitar traduções dos itens nos idiomas ativos somente se a configuração Framework de localização estiver disponível para o idioma específico.

  - Exiba o status da tradução dos itens Catálogo de serviços.

    Nota:
    O status da tradução dos itens Catálogo de serviços é baseado no status e na conclusão dos trabalhos do programador Framework de localização.

  - Use a opção **Editar tradução** caso a propriedade *glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode* esteja definida como falsa, para que você possa traduzir por máquina e publicar as traduções na IU ad hoc.

    Nota:
    A opção de tradução automática só estará disponível se a configuração Framework de localização estiver disponível para esse idioma específico.

- Solicite as traduções dos itens Catálogo de serviços ao criar os itens.

Para obter mais informações sobre a integração Framework de localização com o construtor de catálogo, consulte Integração do Localization Framework com o construtor de catálogo.

Designer do Virtual Agent integração com Framework de localização

A integração de Designer do Virtual Agent com Framework de localização permite traduzir Virtual Agent tópicos usando os modos de tradução compatíveis com Framework de localização com ou sem uma tarefa de localização.

Localizando Virtual Agent tópicos

A integração de Designer do Virtual Agent com Framework de localização permite que você execute as tarefas 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.

- Selecione vários idiomas entre os idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com o artefato Virtual Agent. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações Framework de localização.
- Traduza o conteúdo diretamente do Designer do Virtual Agent usando a opção de edição.
- Ler, editar, traduzir por máquina, exportar e importar o conteúdo do tópico [Virtual Agent do Designer do Virtual Agent se o artefato Virtual Agent estiver definido nas configurações de localização.

  Nota:

  - **Nota:**
    Você precisa da função localization_editor para editar o conteúdo traduzido da IU de comparação do Designer do Virtual Agent diretamente. Para obter mais informações sobre a função localization_editor, consulte Funções de Framework de localização.

  - Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática em Framework de localização.

- Solicite traduções de Designer do Virtual Agent.

  Nota:
  Solicitar traduções cria tarefas de localização. Você precisa da função localization_requester para solicitar traduções.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.
- Monitore a integridade geral de localização dos tópicos [Virtual Agent de Painelde informações de localização.

Para obter mais informações sobre como localizar os tópicos Virtual Agent no Designer do Virtual Agent, consulte Virtual Agent Localização .

Framework de localização suporte para Compreensão da linguagem natural modelos

Framework de localização se integra a Workbench de NLU para traduzir os modelos Compreensão da linguagem natural junto com suas intenções, enunciados e entidades associadas em vários idiomas.

Localizando Compreensão da linguagem natural modelos

A integração de Framework de localização com Workbench de NLU permite que você execute as tarefas a seguir.

- Configure automaticamente o artefato do modelo [NLU na tabela Configuração de artefatos [sn_lf_config] com a ativação do plug-in Framework de localização (com.glide.localization_framework.installer).
- Selecione vários idiomas entre os idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com Compreensão da linguagem natural artefatos de modelos. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações Framework de localização.
- Solicite traduções para Compreensão da linguagem natural Modelos e traduza o conteúdo da tarefa de localização usando os modos de tradução.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática em Framework de localização.

- Traduza o conteúdo dos modelos Compreensão da linguagem natural diretamente do Workbench de NLU.

Nota:
Somente usuários com a função localization_editor podem traduzir conteúdo na IU de comparação do modelo Compreensão da linguagem natural no Workbench de NLU. Para obter mais informações sobre a função localization_editor, consulte Funções de Framework de localização.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.

Nota:
A localização de modelos Compreensão da linguagem natural requer mapeamento entre os modelos Compreensão da linguagem natural em um idioma e sua contraparte em outros idiomas para usar o suporte da estrutura de localização.

Para obter mais informações sobre como localizar modelos Compreensão da linguagem natural, consulte Traduzir modelos de NLU.

Framework de localização suporte para Pesquisas

Framework de localização permite a tradução de itens de pesquisa quando uma pesquisa é solicitada para tradução em um idioma e quando um item de localização solicitado (LRITM) é criado.

Localizando pesquisas

A extensão dos recursos Framework de localização para pesquisa permite que você execute as seguintes tarefas:

- Selecione vários idiomas entre os idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com o artefato de pesquisa. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações Framework de localização.
- Crie LRITMs solicitando traduções em um ou mais idiomas.
- Traduza o conteúdo das pesquisas diretamente usando a opção de editar traduções.
- Leia, edite e traduza o conteúdo por máquina. Você também pode enviar o conteúdo para TMS ou por e-mail. Você pode exportar e importar o conteúdo dos elementos de pesquisa.

Nota:
Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática em Framework de localização.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.
- Monitore a integridade geral da localização das pesquisas do Painelde informações de localização.

Para obter mais informações sobre como solicitar e editar traduções para pesquisas, consulte Solicitar traduções para pesquisas e Editar traduções para pesquisas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Framework de localização suporte para Base de conhecimento

Framework de localização permite a tradução de Base de conhecimento artigos (KB) quando um artigo da base de conhecimento é solicitado para tradução em um idioma e quando um item de localização solicitado (LRITM) é criado.

Localizando Base de conhecimento

A extensão dos recursos Framework de localização para os artigos da base de conhecimento permite que você execute as seguintes tarefas:

- Selecione vários idiomas entre os idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com o artefato da base de conhecimento. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações Framework de localização.
- Crie LRITMs solicitando traduções em um ou mais idiomas.
- Traduza o conteúdo dos artigos da base de conhecimento diretamente usando a opção Solicitar traduções.
- Leia, edite e traduza o conteúdo por máquina. Você também pode enviar o conteúdo para TMS ou por e-mail. Você pode exportar e importar o conteúdo dos artigos da base de conhecimento.

  Nota:
  Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática em Framework de localização.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.
- Traduza Base de conhecimento artigos em massa em vários idiomas.

Para obter mais informações sobre como traduzir os artigos da base de conhecimento, consulte Localização de artigos da base de conhecimento.

Framework de localização suporte para notificações por e-mail

Framework de localização O permite a tradução de e-mails (notificação, modelo e layout) quando um artefato de e-mail é solicitado para tradução em um idioma e quando um item de localização solicitado (LRITM) é criado.

Localizando notificações por e-mail

A extensão dos recursos Framework de localização para e-mail permite que você execute as seguintes tarefas:

- Selecione vários idiomas entre os idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com as notificações por e-mail, o modelo de e-mail e os artefatos de layout de e-mail. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações Framework de localização.
- Crie LRITMs solicitando traduções em um ou mais idiomas.
- Traduza o conteúdo da notificação por e-mail diretamente usando a opção de editar traduções.
- Leia, edite e traduza o conteúdo por máquina. Você também pode enviar o conteúdo para TMS ou por e-mail. Você pode exportar e importar o conteúdo da notificação por e-mail.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática em Framework de localização.

- Aprove e publique o conteúdo traduzido.

Para obter mais informações sobre como localizar notificação por e-mail, consulte Localizaçãode notificação por e-mail.

Framework de localização suporte para HR Service Delivery

Framework de localização estende seus recursos de estrutura para Modelos de documentos e Conteúdo do bloco de modelo de documento em HR Service Delivery.

Localizando Modelos de documentos

A extensão dos recursos [Framework de localização para HR Service Delivery permite que você execute as seguintes tarefas:

- Selecione vários idiomas entre os idiomas disponíveis na instância para definir as configurações com os artefatos de Conteúdo do bloco de modelo de documento ou Modelo de documento HTML. Para definir as configurações de localização, consulte Configurações Framework de localização.
- Traduza o conteúdo do modelo manualmente, por meio de tradução automática ou usando exportação e importação.

Nota:
Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) para usar a tradução automática em Framework de localização.

- Publique a tradução.

Para obter mais informações sobre como traduzir o Modelos de documentos, consulte Usar Framework de localização para Modelos de documentos .

Funções de Framework de localização

Framework de localização O usa funções diferentes para gerenciar diferentes aspectos do aplicativo.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de localização [localization_admin]

Gerencie os seguintes aspectos da aplicação Framework de localização.

- Configura os artefatos compatíveis e personalizados para Framework de localização.
- Define as configurações de localização para os idiomas ativados.
- Pode solicitar traduções em vários idiomas para Catálogo de serviços itens, Virtual Agent tópicos ou para qualquer artefato personalizado de suas respectivas tabelas de artefatos.
- Pode solicitar traduções para Catálogo de serviços itens, Virtual Agent tópicos ou para qualquer artefato personalizado para um idioma específico de seus respectivos relatórios de artefato no painel de informações.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configurar o RWS e o XTM TMS e pode criar e configurar um TMS personalizado herdando as seguintes funções:
  - flow_designer: pode editar os subfluxos do TMS e criar um novo registro de configuração do TMS.
  - connection_admin: pode acessar as tabelas e os registros de conexões e credenciais.
- Possui o painel e os relatórios de informações de localização. Pode executar os trabalhos programados para exibir os relatórios no painel.
- Exibe a integridade de localização do sistema.
- A função localization_admin herda as funções lcoalization_requestor, localization_editor e localization_fulfiller.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- localization_fulfiller
- localization_manager
- localization_requestor
- localization_editor

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Solicitante de localização [localization_requestor]

Solicite traduções de todos os artefatos configurados em um ou mais idiomas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
O solicitante de localização pode executar traduções herdando a função localization_fulfiller.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Executor de localização [localization_fulfiller]

Forneça traduções para os itens de artefato solicitados e aprove e publique as traduções.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Os executantes podem traduzir uma tarefa de localização das seguintes maneiras:

- Use a tradução manual se o executante entender o idioma de origem e o de destino.
- Use a tradução automática usando o tradutor configurado nas preferências de tradução.
- Exporta dados para um tradutor de terceiros e os importa de volta após as traduções.
- Envia os dados por e-mail para traduções e recebe os dados traduzidos de volta por e-mail.
- Envia dados convertidos para um sistema de gestão de tradução (TMS) para traduções.
- Verifica e aprova as traduções.
- Publica as traduções se o fluxo de trabalho de configuração de idioma não tiver um fluxo de aprovação.

Editor de localização [localization_editor]

Fornece a capacidade para os usuários traduzirem o conteúdo sem a necessidade de uma tarefa de localização.

Contém funções

A função de Editor de localização [localization_editor] contém a função de Solicitante de localização [localization_requestor].

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Usuários atribuídos a esta função podem traduzir conteúdo de Designer do Virtual Agent Workbench de NLUe Modelos de documentos de HR Service Delivery.

Um editor de localização pode traduzir o conteúdo usando a tradução automática e também exportando e importando o conteúdo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerente de localização [localization_manager]

É proprietário dos projetos de localização. Adiciona todos os itens de localização solicitados aos projetos. Somente um gerente de localização tem autoridade para iniciar o projeto.

Contém funções

A função de gerente de localização [localization_manager] contém a função de executante de localização [localization_fulfiller].

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Se a arquitetura Hub e Spoke Framework de localização estiver configurada, a função localization_manager terá acesso às seguintes tabelas na instância do hub:

- Framework de localização Solicitação de tradução do hub [sn_lf_hub_translation_request]
- Framework de localização Item de tradução do hub [sn_lf_hub_translation_item]

Para obter mais informações, consulte Arquitetura do hub e do spoke do Framework de localização

Fluxos de trabalho no Framework de localização

Os fluxos de trabalho definem ações para concluir uma tarefa de localização. Cada tarefa de localização passa pelo fluxo de trabalho configurado para o idioma de destino para concluir a tarefa.

Fluxos de trabalho no Framework de localização

Workflows	Descrição
Tradução # Publicar	A tarefa de localização é traduzida manualmente ou usando um dos modos de tradução. Após a tradução, o conteúdo é publicado manualmente. **Nota:** Certifique-se de atribuir o **grupo** de executantes de localização ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Tradução # Aprovação da tradução # Publicação automática	A tarefa de localização é traduzida manualmente ou usando um dos modos de tradução. Após a tradução, a tarefa passa por aprovação de tradução e é publicada automaticamente. **Nota:** Certifique-se de atribuir o grupo de **executantes de localização** e o **grupo de aprovadores de tradução** ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho no Framework de localização

Workflows	Descrição
Tradução automática # Aprovação da tradução # Publicação automática	A tarefa de localização passa por tradução automática. Após a tradução, a tarefa passa por aprovação de tradução e é publicada automaticamente. **Nota:** Certifique-se de atribuir o **Grupo de executantes de localização**, **o Modo de tradução automática**e o **Grupo** de aprovadores de tradução ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Tradução automática # Publicar	A tarefa de localização passa por tradução automática e é publicada manualmente. **Nota:** Certifique-se de atribuir o **grupo de executantes de localização** e **o modo de tradução automática** ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Tradução automática # Publicação automática	A tarefa de localização passa por tradução automática e é publicada automaticamente. **Nota:** Certifique-se de atribuir o **grupo de executantes de localização** e **o modo de tradução automática** ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Aprovação empresarial # Tradução # Publicar	A tarefa de localização precisa de aprovação comercial para localização. O conteúdo é traduzido manualmente ou traduzido usando um dos modos de tradução. O conteúdo é publicado manualmente. **Nota:** Certifique-se de atribuir o **grupo de aprovadores de negócios** e o **grupo** de executantes de localização ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Aprovação empresarial # Tradução # Aprovação da tradução # Publicação automática	A tarefa de localização precisa de aprovação comercial para localização e o conteúdo é traduzido manualmente ou usando um dos modos de tradução. Após a tradução, a tarefa passa por aprovação de tradução e é publicada 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.

Fluxos de trabalho no Framework de localização

Workflows	Descrição
	Nota: Certifique-se de atribuir o **grupo de aprovadores de negócios , o grupo de executantes**de**localização**e o **grupo de aprovadores de tradução** ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Aprovação empresarial # Tradução automática # Aprovação da tradução # Publicação automática	A tarefa de localização precisa de aprovação comercial para localização e o conteúdo é traduzido automaticamente. Após a tradução, a tarefa passa por aprovação de tradução e é publicada automaticamente. **Nota:** Certifique-se de atribuir o **grupo de aprovadores de negócios , o grupo de executantes**de**localização**, **o modo de tradução automática**e o **grupo** de aprovadores de tradução do fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Aprovação empresarial # Tradução automática # Publicar	A tarefa de localização precisa de aprovação comercial para localização. O conteúdo é traduzido automaticamente, mas é publicado manualmente. **Nota:** Certifique-se de atribuir o **Grupo de aprovadores de negócios, o Grupo de executantes**de**localização**e **o Modo de tradução automática** ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.
Aprovação empresarial # Tradução automática # Publicação automática	A tarefa de localização precisa de aprovação comercial para localização. O conteúdo é traduzido e publicado automaticamente. **Nota:** Certifique-se de atribuir o **Grupo de aprovadores de negócios, o Grupo de executantes**de**localização**e **o Modo de tradução automática** ao fluxo de trabalho para localizar o conteúdo.

Configuração do Framework de localização

Planeje e configure a implementação do Localization Framework.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral da configuração

Depois de ativar Framework de localização, você pode criar artefatos personalizados e scripts de processamento e ajustar preferências de e-mail, fluxos de trabalho e outras configurações

Ativando o Framework de localização

Quando você ativa o plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer), Framework de localização fica disponível por padrão para os Catálogo de serviços itens e Virtual Agent tópicos, Compreensão da linguagem natural modelos e Modelos de documentos para HR Service Delivery.

Depois de ativar o plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer), você pode:

- Crie configurações para integrar qualquer outra aplicação a Framework de localização.
- Solicite traduções dos artefatos em um ou mais idiomas.
- Traduza o conteúdo dos artefatos usando a tradução manual ou qualquer um dos modos de tradução compatíveis.
- Aprove as traduções revisando o conteúdo traduzido.
- Publique o conteúdo traduzido.
- Analise a integridade de localização do sistema usando o painel Informações de localização.
- Instale plug-ins opcionais para configurar Arquitetura do hub e do spoke do Framework de localização.

Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar Framework de localização.

Ativar Framework de localização

Você pode ativar o plug-in Localization Framework Installer (com.glide.localization_framework.installer) para Framework de localização se tiver a função de administrador. O aplicativo instala os plug-ins relacionados caso eles ainda não estejam instalados. Opcionalmente, você pode ativar plug-ins para a arquitetura Framework de localização Hub e Spoke em um conjunto de instâncias.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer) pode ser ativado de duas maneiras:

- Instalação manual do plug-in
- Instalação automática do plug-in

  Quando um plug-in de idioma é instalado, o plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer) é instalado automaticamente junto com a ativação do plug-in de idioma. Para obter mais informações, consulte plug- ins de idioma.

Os itens a seguir são instalados com Framework de localização :

- Plug-ins
- 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.

- Trabalhos programados
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Framework de localização.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Localization Framework Installer (com.glide.localization_framework.installer) 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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

O que Fazer Depois

Opcionalmente, em seguida, você pode instalar plug-ins para o Arquitetura do hub e do spoke do Framework de localização. Isso permite que você designe uma instância como um hub para atender às solicitações de localização e uma ou mais instâncias como spokes que enviam solicitações para o hub.

Decida qual instância deve funcionar como o hub. Nessa instância, siga o procedimento acima para pesquisar e instalar o plug-in [Framework de localização Hub [com.sn.localization_framework.hub].

Decida quais instâncias devem funcionar como spokes. Em cada uma dessas instâncias, siga o procedimento acima para pesquisar e instalar o plug-in [Framework de localização Spoke [com.sn.localization_framework.spoke].

Componentes instalados com Framework de localização

O plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer) ativa vários plug-ins relacionados que ainda não estão ativos. Com a instalação dos plug-ins principais, plug-ins opcionais para a arquitetura Framework de localização Hub e Spoke estão disponíveis.

Plug-ins disponíveis com Framework de localização plug-in Installer (com.glide.localization_framework.installer)

Plug-in	Descrição
Framework de localização [com.glide.localization_framework]	Gerencie fluxos de trabalho de localização na plataforma e nos produtos.
Framework de localização para Catálogo de serviços [com.glide.localization_framework.service_catalog]	Habilita a tradução de Catálogo de serviços itens usando Framework de localização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins disponíveis com Framework de localização plug-in Installer (com.glide.localization_framework.installer)

Plug-in	Descrição
Framework de localização para Virtual Agent Tópico [com.glide.localization_framework.va]	Habilita a tradução de Virtual Agent tópicos usando Framework de localização.
Spoke do sistema de gestão de tradução do RWS para Framework de localização [com.glide.localization_framework.sdl_spoke]	Integra Framework de localização ao RWS Translation Management System.
Spoke do sistema de gestão de tradução XTM para Framework de localização [com.glide.localization_framework.xtm_spoke]	Integra Framework de localização ao sistema de gestão de tradução XTM.

Plug-ins opcionais para a arquitetura Hub e Spoke do Framework de localização

Framework de localização Hub [com.sn.localization_framework.hub] Escopo: sn_lf_hub	É uma estrutura que permite atender às solicitações de tradução recebidas do spoke do Framework de localização. Após a instalação e a configuração, a instância do hub gerencia as solicitações de tradução recebidas. Para obter mais informações, consulte Arquitetura do hub e do spoke do Framework de localização.
Framework de localização Spoke [com.sn.localization_framework.spoke] Escopo: sn_lf_spoke	É uma estrutura que permite atender às solicitações de tradução usando o hub do Framework de localização. Após a instalação e a configuração, a instância do spoke envia suas solicitações de tradução para o hub.

Configurações de artefato

Você pode configurar os artefatos necessários e usar o Framework de localização para atender às solicitações de tradução.

Qualquer artefato configurado na aplicação Framework de localização tem seu próprio registro na tabela de configurações de artefato [sn_lf_config].

Com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer), um registro para o item [Catálogo de serviços e o modelo Compreensão da linguagem natural são criados e configurados automaticamente em Framework de localização.

Um registro para o tópico Virtual Agent também é criado e configurado na estrutura, já que Virtual Agent é habilitado automaticamente com o sistema de base. Para obter mais informações, consulte Virtual Agent Lite .

Registros de conteúdo do bloco de modelo de documento e modelo de documento HTML são criados na tabela de configurações de artefato [sn_lf_config] quando você ativa o plug-

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

in Human Resources Scoped App: Lifecycle Events for Enterprise [com.sn_hr_lifecycle_ent]. Para obter mais informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar eventos de ciclo de vida para Enterprise .

Você também pode criar e configurar um artefato de sua escolha, e um registro para o mesmo é criado na tabela de configurações de artefato [sn_lf_config]. Para obter mais informações, consulte Criar e configurar um artefato personalizado.

Criar e configurar um artefato personalizado

Crie e configure artefatos personalizados de sua escolha para usar a funcionalidade Framework de localização.

Antes de Iniciar

Função necessária: localization_admin e script_include_admin

Certifique-se de ter ativado o plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer) antes de configurar um artefato personalizado de sua escolha.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localization Framework** > **Configurações de artefato**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário de Configuração do artefato, preencha os campos.

Campos de formulário de configuração de artefato

Campo	Descrição
Nome	Identificador do registro do artefato.
Nome interno	Um nome interno para o artefato.
Nome da tabela	Identificador da tabela em que as informações do artefato são armazenadas. Por exemplo, tabela Itens do catálogo [sc_cat_item].
Script do processador	Extrai o conteúdo traduzível associado à solicitação de tradução e salva as traduções no banco de dados. Você pode selecionar uma inclusão de script usando o ou criar uma nova inclusão de script. O script do processador contém as seguintes funções: ◦ getTranslatableContent: extrai o conteúdo traduzível. ◦ saveTranslatedContent: salva o conteúdo traduzido de volta no sistema. **Nota:** Ler script e Salvar script estão obsoletos na versão Washington DC e foram substituídos pelo script do processador. Eles continuam a funcionar para os registros mais antigos e usam a ação de IU **Exibir legada** para acessá-los. Para obter mais informações, consulte Funções de script do processador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 novo script de processador para o artefato, consulte Criar um script de processador. **Nota:** Para um registro de artefato existente, você pode alternar a exibição para **Exibição legada** ou para a **Exibição padrão** clicando no respectivo link relacionado.
Aplicação	Escopo da aplicação. O valor é a aplicação atual selecionada para a sessão do usuário conectado.
Ativo	Opção para ativar o registro de configuração.
Informações gerais	Opção para ativar ou desativar as informações de localização do artefato.

4. Clique em **Enviar**.

Criar um script de processador

Você pode criar um script de processador para incluir em sua configuração de artefato personalizada para extrair o conteúdo traduzível e salvar o conteúdo traduzido.

Antes de Iniciar

Função necessária: localization_admin e script_include_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localization Framework** > **Configurações de artefato**.
2. Clique em **Novo** ou abra um artefato para o qual você deseja atualizar o script do processador.
3. Clique no link relacionado **Criar script de processador**.
4. No campo **Nome da inclusão de script**, forneça o nome da inclusão de script para integrar o artefato com Framework de localização.
5. Clique em **Enviar**.

Funções de script do processador

O script do processador contém funções que ajudam a extrair o conteúdo traduzido e salvar o conteúdo traduzido que está incluído ao configurar um artefato.

getTranslatedContent(params)

Esta função é responsável por extrair o conteúdo convertido para o Framework de localização usar e consumir esse conteúdo e contém os seguintes parâmetros:

getTranslatedContent(params)

Nome	Tipo	Descrição
tableName	Cadeia de caracteres	O nome da tabela do registro do artefato.
SYS ID	Cadeia de caracteres	O sys_id do registro do artefato.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

getTranslatedContent(params)

Nome	Tipo	Descrição
idioma	Cadeia de caracteres	O idioma para o qual o artefato deve ser traduzido (idioma de destino).

Nota:
Esta função de script está disponível por padrão ao configurar o script do processador. Esta função de script requer que você configure seus parâmetros para criar o objeto LFDocumentContent.

saveTranslatedContent(documentContent)

Esta função é responsável por salvar as traduções de volta no sistema e tem um parâmetro que é um objeto de LFDocumentContent.

Todos os scripts do processador estendem LFArtifactProcessorSNC, que define a implementação padrão desta função, ou seja, salvar as traduções em tabelas padrão. Definir esta função no script do processador substitui o comportamento padrão.

Nota:
Esta função de script é comentada por padrão quando um novo script de processador é criado. Para obter mais informações, consulte Ler funções de ajuda de script para LFDocumentContentBuilder.

Criar uma ação de IU para o artefato personalizado

Crie uma ação de IU para solicitar traduções para o artefato personalizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: localization_admin

Procedimento

1. Navegue até a tabela de artefatos personalizados.
   Encontre a tabela usando o nome dela. Por exemplo, **[sys_cs_topic]** é o nome da tabela para Virtual Agent tópicos.
2. Clique no ícone de hambúrguer (ícone de ☰) em qualquer uma das colunas e navegue até **Configurar Ações de IU**.
3. Clique em **Nova**.
4. No formulário Ações de IU, preencha os campos.

Campos de formulário de Ação de IU

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação de IU. Por exemplo, **Solicitar traduções**.
Cliente	Opção para executar o script no navegador do usuário. Quando habilitado, o campo Ao **clicar** aparece acima do campo Condição.
Condição	Condição para decidir quando mostrar esta ação de IU.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Onclick	Forneça o nome da função JavaScript como: `renderLanguagePickerModal();`

Script	Opção para executar o script para executar a função de solicitação de traduções.
	
	O script varia para **o botão Formulário** e a **opção Lista**.
	○ Botão de formulário
	`function renderLanguagePickerModal() {`
	`  var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker");`
	`  dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));`
	`  dlg.setPreference("sys_id", g_form.getUniqueValue());`
	`  dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");`
	`  dlg.setPreference("request_type", "form");`
	`  dlg.setPreference("focusTrap", true);`
	`  dlg.render();`
	`}`
	○ Opção de lista
	`function renderLanguagePickerModal() {`
	`  var sys_ids = g_list.getChecked();`
	`  if (!sys_ids || sys_ids.length == 0)`
	`  return;`
	`  var dlg = new GlideModal("sn_lf_language_picker");`
	`  dlg.setTitle(getMessage("Request Translations"));`
	`  dlg.setPreference("sys_id", sys_ids);`
	`  dlg.setPreference("artifact_config_internal_name", "catalog_item");`
	`  dlg.setPreference("request_type", "list");`
	`  dlg.setPreference("focusTrap", true);`
	`  dlg.render();`
	`}`

Botão de formulário	Opção para habilitar a ação de IU como um botão de formulário.
Opção de lista	Opção para habilitar a ação de IU na 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.

Nota:
Configure o formulário para ver todos os campos. Para obter mais informações, consulte Criar Ação de IU.

5. Clique em **Enviar**.

Ler funções de ajuda de script para LFDocumentContentBuilder

O `LFDocumentContentBuilder` fornece funções de utilitário para criar conteúdo de documento. Use essas funções para gravar a lógica para extrair o conteúdo convertido de qualquer artefato, independentemente de eles usarem tabelas padrão ou não para traduções.

inicializar (versão, targetLanguage, sys_id, tableName)

Use esta função como um construtor para `LFDocumentContentBuilder` e inclua os seguintes parâmetros:

Nome	Tipo	Descrição
Versão	Cadeia de caracteres	O tipo de versão do conteúdo do documento a ser gerado. Para Washington DC, este valor é v1.
targetLanguage	Cadeia de caracteres	O idioma de destino do conteúdo do documento da tarefa de localização. O idioma de destino é o mesmo que o idioma disponível no argumento da função de script de leitura.
Sys_id	Cadeia de caracteres	O sys_id do registro do artefato.
tableName	Cadeia de caracteres	O nome da tabela do registro do artefato.

processString (cadeia de caracteres, groupName, rótulo)

Use esta função para adicionar o LFDocumentContentElement ao conteúdo do documento para a cadeia de caracteres fornecida e incluir os seguintes parâmetros.

Nome	Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	Cadeia de caracteres	O valor para o qual uma entrada de conteúdo de documento é criada.
groupName	Cadeia de caracteres	O nome do grupo ao qual o elemento deve pertencer.
rótulo	Cadeia de caracteres	O identificador de rótulo exclusivo do elemento 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.

processStringArray (stringArray, groupName, rótulo)

Use esta função para adicionar elementos (objeto de LFDocumentContentElement) ao conteúdo do documento para as cadeias de caracteres fornecidas e inclui os seguintes parâmetros.

Nome	Tipo	Descrição
matriz de cadeia de caracteres	Lista de cadeias de caracteres	A lista de valores para os quais a entrada de conteúdo do documento é criada.
groupName	Cadeia de caracteres	O nome do grupo ao qual essas cadeias de caracteres pertencem.
rótulo	Cadeia de caracteres	O identificador de rótulo exclusivo dessas cadeias de caracteres.

processScript (scriptContent, groupName, rótulo)

Use esta função para adicionar um elemento ao conteúdo do documento para as cadeias de caracteres presentes como entrada de getMessage, gs.getMessage ou gs.getMessageLang no script fornecido. Ele tem os seguintes parâmetros:

Nome	Tipo	Descrição
scriptContent	Cadeia de caracteres	O Script a ser processado para obter as cadeias de caracteres presentes como entrada de getMessage, gs.getMessage ou gs.getMessageLang.
groupName	Cadeia de caracteres	O nome do grupo para esta entrada.
rótulo	Cadeia de caracteres	O identificador de rótulo exclusivo para esta entrada.

Por exemplo,

```
var documentContentBuilder = new LFDocumentContentBuilder("v1", language, sysId,
 tableName);
Var name = "name";
documentContentBuilder .processScript("gs.getMessage('Hello {0}, How are you', name)",
 "Script_Group", "Script_Label");
```

processTranslatableFieldsForSingleRecord (glideRecord, groupName)

Use esta função para criar elementos para o objeto glideRecord fornecido, no conteúdo do documento para todos os seus campos traduzíveis. Esses campos traduzíveis podem ser dos tipos translated_field, translated_text ou translated_html. Inclui os seguintes parâmetros:

Nome	Tipo	Descrição
glideRecord	GlideRecord	O objeto GlideRecord a ser processado para campos traduzíveis. O GlideRecord deve

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
		estar apontando para o registro de tabela válido.
groupName	Cadeia de caracteres	O nome do grupo para esta entrada.

processTranslatableFieldsForMultipleRecords (tableName, encodedQuery, groupName)

Use esta função para buscar todos os registros qualificados para o tableName e encodedQuery fornecidos e adicionar elementos (objeto de LFDocumentContentElement) ao conteúdo do documento para todos os campos traduzíveis. Inclui os seguintes parâmetros:

Nome	Tipo	Descrição
tableName	Cadeia de caracteres	A tabela para buscar registros.
encodedQuery	Cadeia de caracteres	A consulta codificada para filtrar registros da tabela processTranslatableFieldsForSingleRecord.
groupName	Cadeia de caracteres	O nome do grupo para esta entrada.

processElement()

Use esta função para adicionar um elemento (objeto de LFDocumentContentElement) ao objeto LFDocumentContent.

elemento	LFDocumentContentElement	Elemento a ser adicionado ao conteúdo do documento.

compilação ()

Retorna o objeto LFDocumentContent.

Nota:
A função getFinalJSON foi descontinuada na versão Washington DC e é recomendável usar a função `build()`.

Um script de exemplo para criar o conteúdo do documento.

```
getTranslatableContent: function(params) {
   var tableName = params.tableName;
   var sysId = params.sysId;
   var language = params.language;
   var lfDocumentContentBuilder = new global.LFDocumentContentBuilder("v1", language,
 sysId, tableName);
   // This will create a new object of LFDocumentContent and stores it internally
   lfDocumentContentBuilder.processTranslatableFieldsForSingleRecord(gr, "Basic Info");
   var field = LFDocumentContentHelper.createField(originalValue, translatedValue);
   field.setTextType(LFDocumentContentHelper.PLAIN_TEXT_TYPE);
   // All the other relevant attributes can be set
   var element = LFDocumentContentHelper.createElement(groupName, label);
   element.addField(field);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    lfDocumentContentBuilder.processElement(element); // Adds element to the
 LFDocumentContent object
    return lfDocumentContentBuilder.build(); // return the LFDocumentContent object
}
```

Script de exemplo para extrair dados do LFDocumentContent

```
saveTranslatedContent: function(documentContent) {
    // LFDocumentContent object is passed as an argument to the saveTranslatedContent
    var targetLanguage = documentContent.getLanguage();
    var version = documentContent.getVersion();
    var elements = documentContent.getElements(); // Array of LFDocumentContentElement
 objects
    for (var idx = 0; idx < elements.length; idx++) {
        var element = elements[idx];
        var groupName = element.getGroupName();
        var fields = element.getFields(); // Array of LFDocumentContentField objects
        for (var fieldIdx = 0; fieldIdx < fields.length; fieldIdx++) {
            var field = fields[fieldIdx];
            var originalValue = field.getOriginalValue();
            var translatedValue = field.getTranslatedValue();
            // Get all the other required members and process them appropriately
        }
    }
}
```

Configurações Framework de localização

Você pode definir preferências de tradução e fluxo de trabalho para um ou mais idiomas e para um ou todos os artefatos disponíveis com configurações Framework de localização.

Antes de definir as preferências de tradução e de fluxo de trabalho, verifique se você tem os artefatos necessários para definir as configurações de localização. Para obter mais informações, consulte Configurações de artefato.

Nota:
Idiomas sem configurações de localização não podem ser selecionados para solicitações de tradução.

Você pode habilitar um ou mais dos seguintes modos de tradução para definir as preferências de tradução. Para obter mais informações, consulte Modos de tradução.

- Ative o tradutor necessário se quiser usar a tradução automática.

  Nota:
  A tradução automática na aplicação Framework de localização é alimentada por Tradução dinâmica. Portanto, ativar o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) permite que você use o recurso de tradução automática em Framework de localização

  .

- Configure um serviço TMS de sua escolha se quiser enviar o conteúdo para um sistema de gerenciamento de tradução para tradução. Para obter mais informações, consulte Configurações do sistema de gestão de tradução.
- Configure um subfluxo de e-mail se quiser usar um subfluxo diferente do subfluxo padrão para enviar o arquivo de conteúdo traduzível para tradução por e-mail. Para obter mais informações, consulte Criar um subfluxo de e-mail personalizado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um subfluxo de e-mail personalizado

Crie um subfluxo de e-mail de acordo com seus requisitos. Você pode selecionar este subfluxo para definir as preferências de tradução para um idioma.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: localization_admin e flow_designer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Framework de localização fornece um subfluxo de e-mail padrão que você pode personalizar.

Copie o subfluxo de e-mail existente configurado para Framework de localização e personalize-o. Publique o subfluxo personalizado para que ele esteja disponível para seleção ao configurar a preferência de tradução para um idioma. Para obter mais informações, consulte Criar um subfluxo .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Na janela Flow Designer, clique em **Subfluxos**.
3. Clique **em Enviar e-mail de LF para o subfluxo de tradução**.
   O subfluxo Enviar e-mail LF para tradução é aberto no Flow Designer no formato somente leitura. As entradas neste subfluxo são descritas na tabela a seguir:

Enviar e-mail de LF para parâmetros de entrada de tradução

Nome	Descrição	Tipo
lftask_record	Associado Framework de localização registro de tarefa.	Referência.Tarefa de localização [sn_lf_insight]
attachment_record	Contém um arquivo relacionado ao LFTASK que pode ser enviado por e-mail para tradução.	Referência.Anexo
send_to	Contém endereços de e-mail dos destinatários para enviar o arquivo de tarefa LF.	Cadeia de caracteres
source_language	Idioma no qual a tarefa de localização foi criada.	Cadeia de caracteres
target_language	Idioma para o qual o conteúdo da tarefa de localização é traduzido.	Cadeia de caracteres

4. No cabeçalho do subfluxo, clique no ícone e selecione **Copiar subfluxo.**
5. No campo **Novo nome do subfluxo**, insira o nome do novo subfluxo.
6. Para limitar o escopo da aplicação do subfluxo, no campo **Aplicação**, selecione a aplicação necessária, caso contrário, selecione **Global**.
7. Clique **em Copiar**.

   O novo subfluxo é criado e aberto no editor do designer de subfluxos. As entradas do subfluxo copiado são exibidas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 são fixas e não podem ser editadas.

8. Na seção Ações, clique em **Enviar e-mail**.
Isso expande a seção Enviar e-mail. Os campos na seção Enviar e-mail são descritos abaixo:

Campos de envio de e-mail

Nome do campo	Descrição
Ação	Nome da ação. Padrão: **enviar e-mail**.
Registro de destino	Associado Framework de localização registro de tarefa
Tabela	Nome da tabela onde reside a tarefa de localização.
Incluir Marca D'água	Adiciona uma marca d'água ao arquivo associado à tarefa de localização.
Para	Contém endereços de e-mail dos destinatários que devem ser abordados diretamente.
Cc	Contém endereços de e-mail dos destinatários que devem ver a lista de destinatários abordados diretamente no e-mail.
Cco	Contém endereços de e-mail dos destinatários que são copiados no e-mail, mas não exibidos nele.
Assunto	O texto sobre o e-mail que seus destinatários podem ver.
Corpo	A mensagem de texto sobre a tarefa de localização que está sendo enviada para tradução.

9. Clique em **Concluído**quando tiver modificado os campos de acordo com seus requisitos.
10. Clique **em Copiar anexo**.
A ação Copiar anexo se expande. Os campos na seção Copiar anexo são descritos abaixo:

Copiar campos de anexo

Nome do campo	Descrição
Ação	Nome da ação. Copiar anexo é exibido por padrão.
Registro de anexo de origem [Anexo]	Arquivo de conteúdo traduzível da tarefa de localização.
Registro de destino	Representa o registro de destino no e-mail.
Tabela	Representa a tabela 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.

11. Clique em **Salvar**para salvar o subfluxo no status de rascunho.
12. Clique em **Publicar**.

Resultado

Use o subfluxo publicado para definir a preferência de tradução de um idioma.

Configurações do sistema de gestão de tradução

O Framework de localização oferece suporte à integração com um sistema de gerenciamento de tradução para localizar o conteúdo.

A tabela de configuração do TMS lista todos os serviços do TMS configurados na instância.

Os serviços RWS e XTM TMS são habilitados automaticamente em Framework de localização com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer) e aparecem na tabela de configuração do TMS [sn_lf_tms_config].

Para usar o serviço RWS TMS para localização dos artefatos, você deve configurar a conexão e as credenciais. Para obter mais informações sobre como configurar o RWS TMS, consulte Spoke do Sistema de gestão de tradução do RWS.

Para usar o serviço XTM TMS para localização dos artefatos, você deve configurar a conexão e as credenciais. Para obter mais informações sobre como configurar o XTM TMS, consulte Spoke do XTM Translation Management System.

Você também pode se inscrever e criar uma conta em um serviço TMS de sua escolha. Para criar e configurar um TMS personalizado, consulte Criar um sistema de gestão de tradução personalizado.

Spoke do Sistema de gestão de tradução do RWS

O spoke do RWS Translation Management System fornece subfluxos e ações para localizar os artefatos usando o serviço do sistema de gestão de tradução do RWS.

Ative o plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer) para ativar o RWS Translation Management System Spoke para Framework de localização (com.glide.localization_framework.rws_spoke).

Assinatura

O spoke RWS TMS requer qualquer assinatura ServiceNow que seja padrão ou superior e inclua o Framework de localização.

Versões compatíveis

Versão v1.

Subfluxos do spoke

O spoke fornece subfluxos no estado Publicado para integração com o serviço RWS TMS. Esses subfluxos podem ser usados como parte de outros subfluxos e fluxos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do spoke

Subfluxo	Descrição
Solicitar traduções [request_translations]	Contém um conjunto de entradas e saídas para solicitar traduções dos artefatos.
Recuperar traduções [retrieve_translations]	Contém um conjunto de entradas e saídas para recuperar traduções dos artefatos traduzidos.

Ações do spoke

O spoke fornece ações para integração com o serviço RWS TMS.

Ações do spoke

Ação	Descrição
Criar projeto [create_project_on_sdl]	Cria um projeto no RWS para tradução.
Obter detalhes do projeto [get_sdl_project_details]	Busca os detalhes do projeto para a solicitação de tradução.
Obter arquivo traduzido [get_translated_file_from_sdl]	Busca o arquivo traduzido do RWS TMS após as traduções.
Marcar arquivo como concluído [complete_file_on_sdl]	Marca o arquivo como concluído após obter o conteúdo traduzido.
Carregar arquivo [upload_file_on_sdl_tms]	Envia um arquivo para o RWS para traduções.

Requisitos de conta do Sistema de gestão de tradução do RWS

Verifique se você está registrado no RWS TMS e obtenha as informações de credencial. Para obter mais informações sobre a API de tradução gerenciada do RWS, consulte a documentação do RWS .

Requisitos de alias de conexão e credencial

O IntegrationHub usa aliases para gerenciar informações de conexão e credencial. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar vários ambientes. Se as informações de conexão ou de credencial forem alteradas, não será necessário atualizar nenhuma ação que use a conexão. Para obter mais informações, consulte Informações de conexões e credenciais .

Para usar os aliases de conexão do spoke, use um registro de conexão associado e um registro de credencial criado com a instalação do spoke do RWS.

Este spoke usa o alias do RWS TMS (sn_sdl_spoke.SDL_TMS) para autorizar ações.

A seguir estão os requisitos de alias de conexão.

- Tipo de conexão: HTTP
- URL de conexão: por exemplo, https://languagecloud.sdl.com. Este é um URL de amostra. Os usuários podem ter um URL diferente com base em sua preferência geográfica.

Consulte Configure o RWS TMS no Framework de localização para se conectar aos serviços RWS TMS e usá-los para localizar os artefatos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure o RWS TMS no Framework de localização

Configure o RWS TMS para usar o serviço RWS TMS no Framework de localização.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: connection_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
   Um registro de credencial do RWS TMS é criado quando o spoke do RWS TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).
2. Abra o registro de credencial do RWS TMS.
3. Na lista relacionada Conexões, abra o registro de conexão do RWS.
   Um registro de conexão para o RWS é criado quando o spoke RWS TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).

   Todos os campos de formulário são preenchidos com as informações que são buscadas por meio da instalação do spoke do RWS durante a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).
4. Na seção Atributos do formulário de Conexão HTTP/HTTPS, forneça o atributo de conexão `project_option_id` e salve o formulário.
   O RWS fornece uma opção para criar projetos automatizados ou revisados e fornece os respectivos IDs de opção durante a criação da conta do RWS.
5. No campo **Credencial**, clique no ícone de informações (ícone) e abra o registro.
   Um registro de credenciais OAuth 2.0 é criado quando o spoke RWS TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).
6. No campo **Perfil de entidade OAuth**, clique no ícone de informações (ícone) e abra o registro.
   Um perfil de entidade OAuth é criado quando o spoke RWS TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).
7. No campo **Provedor OAuth**, clique no ícone de informações (ícone) e abra o registro.
   Um registro de registros de aplicações é criado quando o spoke RWS TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).
8. Forneça o ID do cliente e o segredo do cliente fornecidos pelo RWS no momento da criação da conta e salve o formulário.
9. Abra o formulário de Credenciais do OAuth 2.0 novamente e clique no link relacionado **Obter token do OAuth**.
10. Forneça o nome de usuário e a senha.
    O RWS oferece suporte a credenciais de senha do proprietário do recurso como o tipo de concessão. Forneça essas credenciais para gerar o token pela primeira vez.

    Nota:
    O nome de usuário e a senha não persistem na instância ServiceNow.
11. Clique **em Obter token OAuth**.
    Depois que o token OAuth é criado, a plataforma ServiceNow® gera novamente o token até que o token de atualização expire.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 XTM Translation Management System

O spoke do XTM Translation Management System fornece subfluxos e ações para localizar os artefatos usando o serviço do sistema de gestão de tradução XTM.

Ative o plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer) para ativar o XTM Translation Management System Spoke para a estrutura de localização (com.glide.localization_framework.xtm_spoke).

Assinatura

O spoke XTM TMS requer qualquer assinatura ServiceNow que seja padrão ou superior e inclua o Framework de localização.

Versões compatíveis

Versão v1.

Subfluxos do spoke

O spoke fornece subfluxos no estado Publicado para integração com o serviço XTM TMS. Esses subfluxos podem ser usados como parte de outros subfluxos e fluxos.

Subfluxos do spoke

Subfluxo	Descrição
Solicitar traduções [request_translations]	Contém um conjunto de entradas e saídas para solicitar traduções dos artefatos.
Recuperar traduções [retrieve_translations]	Contém um conjunto de entradas e saídas para recuperar traduções dos artefatos traduzidos.

Ações do spoke

O spoke fornece ações para integração com o serviço XTM TMS.

Ações do spoke

Ação	Descrição
Criar projeto [create_project]	Cria um projeto no XTM para tradução.
Obter detalhes do projeto [get_xtm_tms_project_details]	Busca os detalhes do projeto para a solicitação de tradução.
Obter arquivo traduzido [get_translated_file_from_xtm_tms]	Busca o arquivo traduzido do XTM TMS após as traduções.

Requisitos de conta do XTM Translation Management System

Verifique se você está registrado no XTM TMS e obtenha as informações de credencial. Para obter mais informações, consulte a documentação do XTM.

Requisitos de alias de conexão e credencial

O IntegrationHub usa aliases para gerenciar informações de conexão e credencial. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações 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.

conexão ao usar vários ambientes. Se as informações de conexão ou de credencial forem alteradas, não será necessário atualizar nenhuma ação que use a conexão. Para obter mais informações, consulte Informações de conexões e credenciais .

Para usar os aliases de conexão do spoke, use um registro de conexão associado e um registro de credencial criado com a instalação do spoke do XTM TMS.

Este spoke usa o alias do XTM TMS (sn_xtm_spoke.XTM_TMS) para autorizar ações.

A seguir estão os requisitos de alias de conexão.

- Tipo de conexão: HTTP
- URL de conexão: por exemplo, https://languagecloud.sdl.com. Este é um URL de amostra. Os usuários podem ter um URL diferente com base em sua preferência geográfica.

Consulte Configure o XTM TMS no Framework de localização para se conectar aos serviços XTM TMS e usá-los para localizar os artefatos.

Configure o XTM TMS no Framework de localização

Configure o XTM TMS para usar o serviço XTM TMS no Framework de localização.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: connection_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
   Um registro de credencial do XTM TMS é criado quando o spoke do XTM TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).
2. Abra o registro de credencial do XTM TMS.
3. Na lista relacionada Conexões, abra o registro de conexão do XTM.
   Um registro de conexão para o XTM é criado quando o spoke XTM TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).

   Todos os campos de formulário são preenchidos com as informações buscadas por meio da instalação do spoke XTM durante a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).

   Nota:
   No campo **URL da conexão**, insira o URL da conexão do XTM.

4. Na seção Atributos do formulário de Conexão HTTP(s), forneça os atributos `template_id` e `customer_idconnection` e salve o formulário.
5. No campo **Credencial**, clique no ícone de informações (ícone) e abra o registro.
   Um registro de credenciais OAuth 2.0 é criado quando o spoke XTM TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).
6. No campo **Perfil de entidade OAuth**, clique no ícone de informações (ícone) e abra o registro.
   Um perfil de entidade OAuth é criado quando o spoke XTM TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).
7. No campo **Provedor OAuth**, clique no ícone de informações (ícone) e abra o registro.
   Um registro de aplicações é criado quando o spoke XTM TMS é instalado com a ativação do plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Forneça o ID do cliente e o segredo do cliente fornecidos pelo XTM no momento da criação da conta e salve o formulário.
9. Abra o formulário de Credenciais do OAuth 2.0 novamente e clique no link relacionado **Obter token do OAuth**.
10. Forneça o nome de usuário e a senha.
    O XTM oferece suporte a credenciais de senha do proprietário do recurso como o tipo de concessão. Forneça essas credenciais para gerar o token pela primeira vez.

    Nota:
    O nome de usuário e a senha não persistem na instância ServiceNow.

11. Clique **em Obter token OAuth**.
    Depois que o token OAuth é criado, a plataforma ServiceNow® gera novamente o token até que o token de atualização expire.

Integrar com um sistema de gestão de tradução

Integre a qualquer sistema de gestão de tradução de sua escolha para localizar os artefatos solicitados para traduções.

Antes de Iniciar

Função necessária: localization_admin

Procedimento

1. Crie subfluxos para solicitar traduções e recuperar o conteúdo traduzido usando IntegrationHub subfluxos, ações e conexões e credenciais.

   a. Certifique-se de que as mensagens de erro e os códigos do provedor TMS sejam mapeados corretamente com as mensagens de erro e os códigos compatíveis com a plataforma ServiceNow.

   Códigos e mensagens de erro padrão

Código de erro	Mensagem de erro
40510	Ocorreu um erro ao solicitar as traduções.
40520	Erro ao recuperar traduções.
40500	Falha de autenticação.

   b. Certifique-se de que os campos de entrada e saída estejam no seguinte formato para os subfluxos:

   Solicitar subfluxo de tradução

Nome do Campo	Descrição	Tipo
Entradas		
lftask_number	Número da tarefa de localização associada.	Cadeia de caracteres
xliff_1_2_content	Conteúdo de um artefato que deve ser traduzido para o formato XLIFF 1.2. Por exemplo,	Cadeia de caracteres

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do Campo	Descrição	Tipo
Entradas		
	'csv', 'xliff 1.2'	
source_language	Código do idioma do texto de origem. Por exemplo, 'en'	Cadeia de caracteres
target_language	Código do idioma do texto de destino. Por exemplo, 'fr', 'it'	Cadeia de caracteres
Saídas		
project_info	O ID do projeto criado para uma configuração de artefato.	Objeto
status	Status da solicitação. Por exemplo, Sucesso ou Falha.	Escolha
ErrorMessage	O motivo do erro que é preenchido quando ocorre um erro.	Cadeia de caracteres
error_code	O código de erro que é preenchido quando ocorre um erro.	Cadeia de caracteres

Recuperar subfluxo de tradução

Nome do Campo	Descrição	Tipo
Entradas		
lftask_number	Número da tarefa de localização associada.	Cadeia de caracteres
project_info	O ID do projeto criado para uma configuração de artefato.	Objeto
Saídas		
traduzido_xliff_1_2	Arquivo XLIFF traduzido recebido do TMS.	Cadeia de caracteres
status	Status da solicitação. Por exemplo, Sucesso ou Falha.	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.

Nome do Campo	Descrição	Tipo
Entradas		
ErrorMessage	O motivo do erro que é preenchido quando ocorre um erro.	Cadeia de caracteres
error_code	O código de erro que é preenchido quando ocorre um erro.	Cadeia de caracteres

2. Crie e configure um sistema de gestão de tradução personalizado e ative-o.

   Consulte Criar um sistema de gestão de tradução personalizado.

   Nota:
   Framework de localização depende de IntegrationHub para criar integrações com sistemas de terceiros.

Criar um sistema de gestão de tradução personalizado

Configure Framework de localização com um sistema de gestão de tradução de terceiros de sua escolha para localizar um artefato.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: localization_admin e flow_designer

Certifique-se de que o plug-in Framework de localização Installer (com.glide.localization_framework.installer) esteja ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localization Framework** > **Configuração do TMS**.

   Nota:
   Por padrão, as configurações do sistema de gestão de tradução RWS e XTM estão disponíveis.

2. Clique em **Nova**.
3. No formulário de Configuração do TMS, preencha os campos.

Campos de formulário de configuração do TMS

Campo	Descrição
Nome	Identificador da configuração do TMS.
Solicitar subfluxo de tradução	Subfluxo IntegrationHub que interage com o sistema de gestão de tradução de terceiros para solicitar traduções.
Recuperar subfluxo de tradução	Subfluxo IntegrationHub que interage com o sistema de gestão de tradução de terceiros para recuperar o conteúdo traduzido.
Aplicação	O escopo da aplicação. O valor padrão é Global.
Versão	Versão do contrato usada em subfluxos. O valor padrão é **v1.**
Habilitar recuperação automática	Opção para recuperar o conteúdo 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.

Campo	Descrição
	Quando selecionadas, as traduções são recuperadas de acordo com os trabalhos programados que são executados diariamente.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar as Framework de localização preferências

Configure as preferências para solicitar a tradução nos idiomas ativados.

Antes de Iniciar

Função necessária: localization_admin ou localization_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localization Framework** > **Configurações**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configurações

Campo	Descrição
Nome	Identificador da configuração de tradução.
Artefato	Artefato para as configurações que estão sendo definidas. Você pode selecionar **Todos os artefatos** ou um artefato de sua escolha, como **catalog_item** ou **nlu_model**. **Nota:** Para selecionar Virtual Agent tópicos, Modelos de documentos, conteúdo do bloco de modelo de documento, modelo de documento HTML, Base de conhecimento ou artefatos de notificação por e-mail, você deve ativar plug-ins específicos. Para obter mais informações, consulte Artefatos compatíveis em Framework de localização.
Idiomas	Registros de destino dos idiomas disponíveis na instância. Todos os idiomas disponíveis são preenchidos com base no artefato selecionado.

4. Selecione a guia **Preferências de tradução**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Preferências de tradução

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.

Campo	Descrição
Ativar tradução automática	Opção para habilitar o serviço de tradução automática para os idiomas selecionados. **Nota:** Certifique-se de instalar o Tradução dinâmica. Para obter mais informações, consulte Ativar Tradução dinâmica.
Tradutor	Lista de todos os tradutores disponíveis para tradução automática. **Nota:** Certifique-se de que o registro de configuração do tradutor correspondente esteja ativo e contenha um subfluxo de tradução da versão v3.
Sistema de gestão de tradução (TMS)	
Habilitar TMS	Opção para habilitar o sistema de gestão de tradução (TMS) para os idiomas selecionados.
TMS	Lista de todos os serviços TMS disponíveis para tradução automática. Por padrão, o **RWS** e o **XTM** TMS estão disponíveis. Você também pode escolher um TMS personalizado configurado. Para obter mais informações, consulte Criar e configurar um artefato personalizado. Se você estiver configurando uma instância de spoke de acordo com a arquitetura Framework de localização de Hub e Spoke, selecione Hub do Framework de localização neste campo. Para obter mais informações, consulte Arquitetura do hub e do spoke do Framework de localização .
Enviar por e-mail	
Ativar envio por e-mail	Opção para habilitar o serviço de e-mail para localização de conteúdo para os idiomas selecionados.
Subfluxo de e-mail	Subfluxos disponíveis para o seu e-mail. Automaticamente, um subfluxo existe. Para escolher outro subfluxo, crie um subfluxo antes de configurar a preferência de tradução.
Formato de arquivo padrão	Opção para selecionar um formato de arquivo para enviar e receber o conteúdo. Por padrão, os formatos de arquivo XLIFF 1.2 e CSV são compatíveis.
Lista de destinatários padrão	Lista de endereços de e-mail dos destinatários por meio dos quais o conteúdo é enviado ao tradutor para tradução.
Exportar/importar	
Ativar exportação/importação	Opção para habilitar a exportação e a importação de conteúdo para a tradução dos idiomas selecionados.
Formato de arquivo padrão	Opções disponíveis de formatos de arquivo para enviar e receber o conteúdo. Por padrão, os formatos de arquivo XLIFF 1.2 e CSV são compatíveis.

6. Selecione a guia **Preferências 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.

7. No formulário, preencha os campos.

Formulário Preferências de fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Fluxo de trabalho	Lista de todos os fluxos de trabalho disponíveis para o processo de tradução. Para obter mais informações sobre os fluxos de trabalho disponíveis, consulte Fluxos de trabalho no Framework de localização.
Grupo de aprovadores do negócio	Lista de todos os grupos de aprovadores de negócios disponíveis. Este campo é exibido somente quando um fluxo de trabalho que requer aprovações comerciais é selecionado no campo **Fluxo** de trabalho. **Nota:** Certifique-se de que o grupo de aprovadores de negócios contenha a função localization_fulfiller.
Grupo de executantes de localização	Lista de todos os grupos de executantes de localização disponíveis. **Nota:** Certifique-se de que o grupo de executantes de localização contenha a função localization_fulfiller.
Modo de tradução automática	Opção para selecionar o modo de tradução automática. As opções disponíveis são as seguintes: ○ **Tradução automática** ○ **Enviar para TMS**. Se a instância tiver sido configurada como um spoke noArquitetura do hub e do spoke do Framework de localização, esta configuração enviará a solicitação de tradução para o hub. ○ **Enviar por e-mail** Para obter mais informações, consulte Modos de tradução **Nota:** Verifique se você configurou as Preferências de tradução para o modo de tradução automática selecionado.
Grupo de aprovadores da tradução	Lista de todos os grupos de aprovadores de tradução disponíveis. Este campo é exibido somente quando um fluxo de trabalho que requer aprovações de tradução é selecionado no campo **Fluxo** de trabalho. **Nota:** Certifique-se de que o grupo de aprovadores de tradução contenha a função localization_fulfiller.

8. Selecione a guia **Preferências do projeto**.

9. No formulário, preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Preferências do projeto

Campo	Descrição
Habilitar projetos	Opção para habilitar a criação dos projetos de localização. Se esta opção estiver habilitada se a tradução do artefato for solicitada, os itens de localização solicitados (LRITMs) serão criados. Você pode criar um projeto e adicionar os itens solicitados correspondentes para iniciar a tradução. Você deve ter a função localization_manager para criar um projeto. Esta opção ajuda na tradução em massa dos artefatos a serem feitos ao mesmo tempo, adicionando-os a um projeto. Em seguida, o andamento da tradução dos LRITMs é monitorado no nível do projeto.
Habilitar criação automática	Opção para habilitar a criação automática dos projetos de localização. Se esta opção estiver habilitada se a tradução dos itens de artefato for solicitada, ocorrerá o seguinte: ○ Um projeto de localização é criado automaticamente. Os itens de localização solicitados (LRITMs) correspondentes são criados, agrupados e adicionados ao projeto de localização. ○ O projeto é iniciado automaticamente com base nas configurações do Framework de localização.
Grupo do gerente de localização	Lista de todos os grupos de usuários disponíveis. **Nota:** Certifique-se de que o grupo do gerenciador de localização contenha a função localization_manager.

10. Selecione **Enviar**.

Propriedades do Framework de localização: estratégias de conjunto de atualizações

Use conjuntos de atualizações para migrar suas traduções para outra instância. Configure propriedades para conjuntos de atualizações de acordo com seus requisitos de negócios.

Os conjuntos de atualizações permitem transferir suas traduções de artefatos para outras instâncias. Para obter informações básicas sobre conjuntos de atualizações, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Para tarefas de localização, o padrão foi criar um conjunto de atualizações dedicado por tarefa no escopo do artefato. Na versão Washington DC, você pode especificar sua estratégia de conjunto de atualizações para controlar se as traduções são agrupadas em um conjunto de atualizações ou distribuídas em conjuntos de atualizações granulares.

As configurações das estratégias de conjunto de atualizações variam de acordo com o tipo de tradução, definidas da seguinte forma:

tarefas de localização

Parte dos fluxos de trabalho que geralmente incluem processos de aprovação. Eles são baseados em tarefas.

ad hoc

Editado e publicado diretamente pelo editor de localização, a partir do registro do artefato (como um item do catálogo). O botão **Editar tradução** está visível para o editor e abre uma página de IU para tradução. As traduções ad hoc são processadas no contexto do usuário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estratégia de conjuntos para atualizações a ser usada quando as traduções são publicadas da tarefa de localização

Salvar tradução no conjunto de atualizações criado para cada tarefa de localização	O sistema criará um conjunto de atualizações dedicado para cada tarefa, usando o nome da tarefa. Essa estratégia é mais apropriada quando há um número limitado de tarefas.
Salvar traduções no conjunto de atualizações "LF: traduções"	Conjuntos de atualizações granulares não são criados. Em vez disso, o sistema cria ou reutiliza um conjunto de atualizações chamado "LF: Traduções" e salva todas as tarefas nele. Essa estratégia pode ser mais conveniente quando há muitas tarefas de localização.

Estratégia de conjuntos para atualizações a ser usada quando as traduções são publicadas de forma ad hoc

Salvar traduções no conjunto de atualizações preferencial do usuário	As traduções são gravadas no conjunto de atualizações que o usuário especificou para um escopo, porque o processamento acontece no contexto do usuário. Quando os artefatos estão em um escopo da aplicação, suas traduções são salvas no conjunto de atualizações preferencial do usuário para esse escopo.
Salvar traduções no conjunto de atualizações "LF: traduções"	O sistema cria ou reutiliza um conjunto de atualizações chamado "LF: Traduções" e todas as traduções ad hoc são gravadas nele.

Para definir essas propriedades, navegue até **Localization Framework** > **Propriedades**. Escolha a estratégia apropriada e selecione **Salvar**.

Arquitetura do hub e do spoke do Framework de localização

Habilite uma instância central para atender às solicitações de tradução enviadas de outras instâncias usando a arquitetura Framework de localização Hub e Spoke. Instale plug-ins Framework de localização opcionais para configurar uma de suas instâncias como um hub e outras instâncias como spokes.

Por padrão, as traduções são solicitadas e realizadas na mesma instância. No entanto, na versão Washington DC, há um modelo de hub-spoke disponível para solicitações de tradução e execução. Com esta arquitetura, as solicitações de tradução são um processo de duas etapas:

1. A instância do spoke envia uma solicitação de tradução para a instância do hub.
2. A instância de hub gerencia a execução da solicitação, por exemplo, enviando o conteúdo para um sistema de gerenciamento de tradução (TMS). O hub retorna o conteúdo traduzido para a instância do spoke.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considere a arquitetura Framework de localização Hub e Spoke quando quiser limitar o acesso dos executantes a apenas uma instância.

Para configurar esta arquitetura, use a função de administrador para instalar os seguintes plug-ins:

- Framework de localização Hub [com.sn.localization_framework.hub]. Instale este plug-in na instância designada como hub.
- Framework de localização Spoke [com.sn.localization_framework.spoke]. Instale este plug-in nas instâncias que você designar como spokes.

Para obter mais informações sobre a instalação, consulte Ativar Framework de localização.

Quando os dois plug-ins estiverem instalados, use a função admin ou localization_admin para configurar a conexão entre as instâncias do hub e do spoke. Na instância do hub:

1. Navegar até **Localization Framework** > **Hub** > **Configurações do spoke.**
2. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para cada entrada.
3. Na guia de **Preferências de tradução**, localize a seção **Sistema de gestão de tradução** (TMS). Insira o serviço TMS que sua organização usa.
4. Na guia **Preferências de fluxo**de trabalho, configure de acordo com seus requisitos. Dependendo do fluxo de trabalho escolhido, diferentes subcampos serão preenchidos.
5. A guia **Preferências do projeto** é opcional. Se nenhum projeto for inserido, qualquer solicitação de traduções em mais de um idioma de destino será dividida em tarefas separadas, uma para cada idioma.

Nota:
Se Tradução dinâmica não estiver instalado, a opção de tradução automática não estará disponível.

Em uma instância de spoke:

1. Navegue até a tabela **Configurações Todos os artefatos** [sn_lf_setting].
2. Na guia **Preferências de tradução**, localize a seção **Sistema de gestão de tradução** (TMS).
   - **Habilitar TMS**: selecione.
   - **TMS**: defina como Hub do Framework de localização.
   - **Informações adicionais do TMS**: para **spokeSettingsName**, insira o nome da configuração de conexão que foi definida no hub.
3. Navegue até a tabela **Aliases de conexão e credencial**. Encontre e abra o registro chamado *Framework de localização* **Hub TMS**.
4. Adicione a conexão ao hub na guia **Conexões**. Você pode inserir o URL do seu hub no campo **URL de conexão**. Defina a autenticação e outros atributos apropriados para o seu ambiente.

Da perspectiva da instância do spoke, o hub atua como um TMS.

Solicitar traduções

O Framework de localização fornece os meios para selecionar um ou mais idiomas ativados ao solicitar traduções de artefatos do inglês para diferentes idiomas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

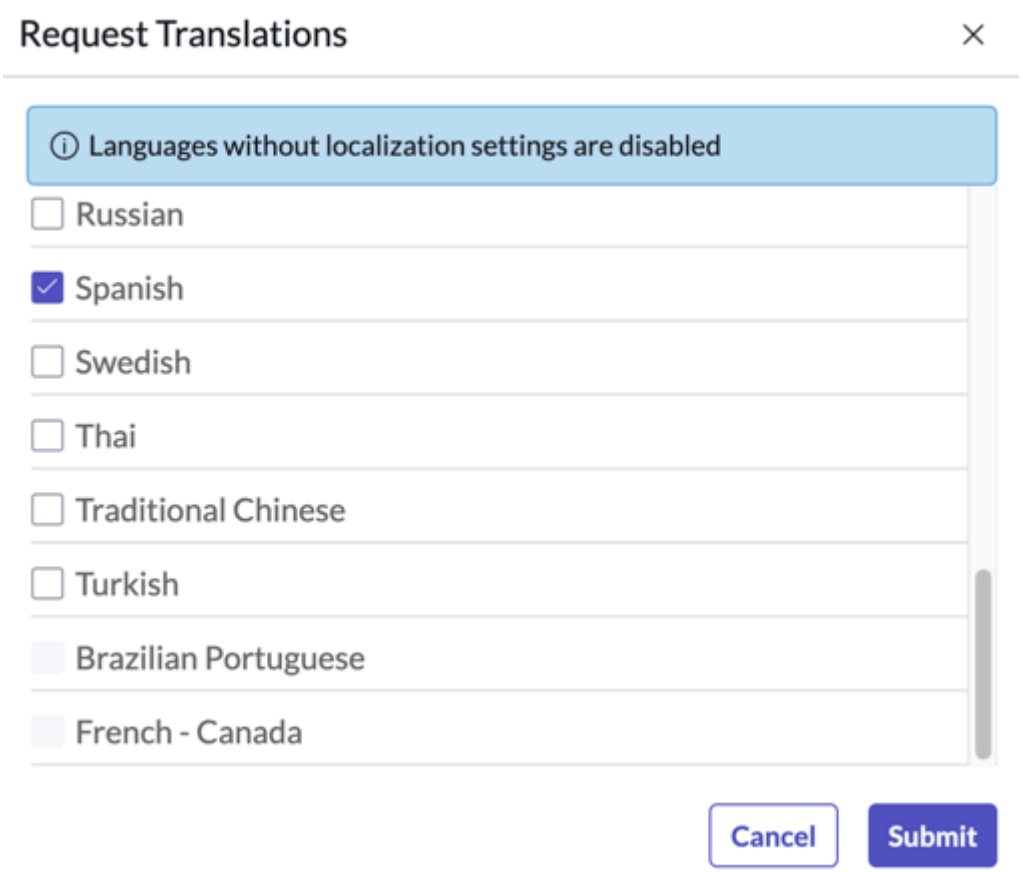
Solicitar traduções no Framework de localização

- Defina as preferências de localização dos idiomas disponíveis na instância para solicitar traduções.
- Lista somente os idiomas ativados na instância para escolher a localização do conteúdo.

Nota:
Antes de solicitar traduções, certifique-se de ativar todos os idiomas necessários na instância. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma.

- Exibe o status da tradução para cada idioma ativado somente se as traduções tiverem sido solicitadas para informações nesses idiomas. O status da tradução é atualizado quando o painel de informações é gerado.
- Permite que você solicite traduções do inglês para o idioma selecionado no painel de localização dos registros de informações selecionados.
- Permite que você solicite traduções de informações do inglês para um ou mais idiomas ativados de suas respectivas tabelas.

Solicitar traduções de uma tabela de artefatos



Nota:
Os idiomas sem configurações de localização são desabilitados para seleção ao solicitar traduções.

Solicitar traduções

O Framework de localização permite que você selecione um ou mais idiomas ativados ao solicitar traduções para artefatos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

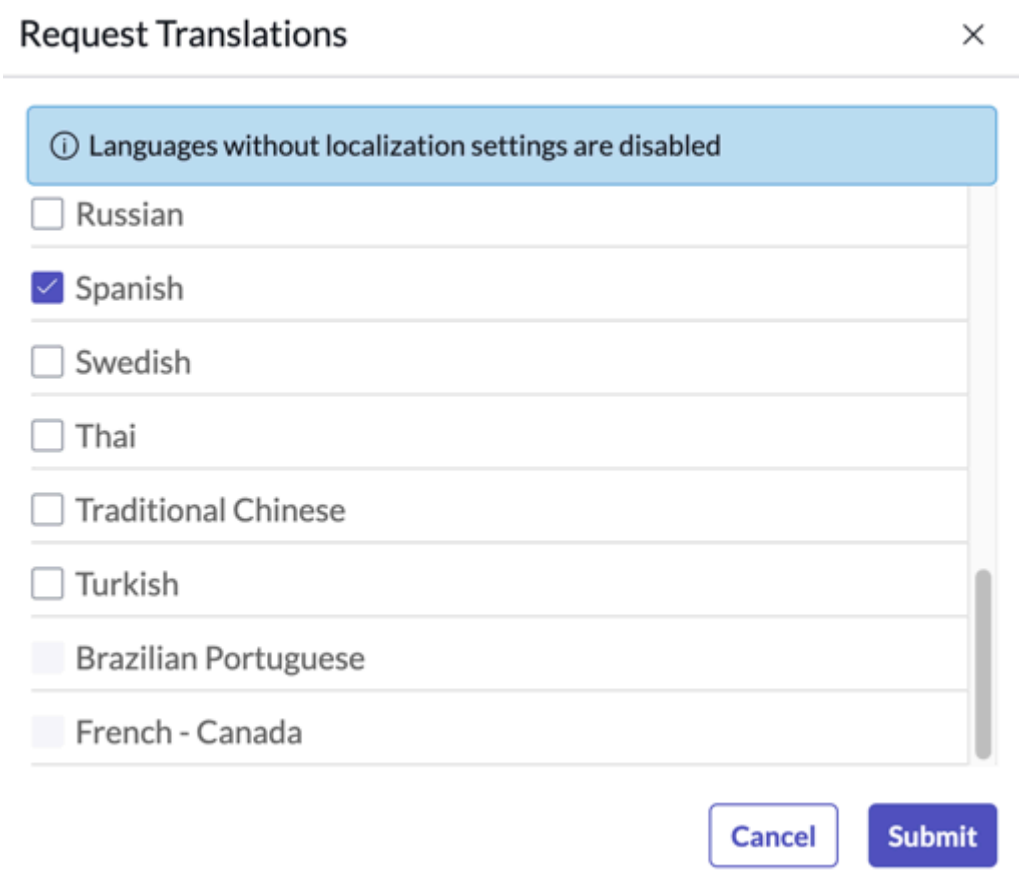
Solicitar traduções no Framework de localização

- Defina as preferências de localização para os idiomas disponíveis na instância para solicitar traduções.
- Lista somente os idiomas ativados na instância para escolher a localização do conteúdo.

Nota:
Antes de solicitar traduções, certifique-se de ativar todos os idiomas necessários na instância. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma.

- Exibe o status da tradução para cada idioma ativado somente se as traduções tiverem sido solicitadas para informações nesses idiomas. O status da tradução é atualizado quando o painel de informações é gerado.
- Permite solicitar traduções no idioma selecionado no painel de localização para os registros de informações selecionados.
- Permite que você solicite traduções de informações em um ou mais idiomas ativados de suas respectivas tabelas.

Solicitar traduções de uma tabela de artefatos



Nota:
Os idiomas sem configurações de localização são desabilitados para seleção ao solicitar traduções.

Tópicos relacionados

Executar uma tarefa de localização

Aprovar uma tarefa de localização

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 traduções para Catálogo de serviços itens

Solicite traduções de vários itens Catálogo de serviços para localizá-los do inglês para um ou mais idiomas.

Antes de Iniciar

Funções necessárias:

- localization_requestor: para solicitar traduções
- catalog_admin: para acessar a tabela Catálogo de serviços itens [sc_cat_item].
- catalog_editor (ou catalog_manager) se você for o editor ou gerente do item que está sendo traduzido: Para acessar a tabela Catálogo de serviços itens [sc_cat_item].

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione um ou vários itens na lista ou marque a caixa de seleção **Selecionar tudo**.
3. Na lista suspensa **Ações nas linhas selecionadas**, selecione **Solicitar traduções**.
4. Na caixa de diálogo **Solicitar Traduções**, selecione os idiomas.
5. Selecione **Enviar**.
   Itens de localização solicitados (LRITMs) são criados para os itens selecionados em todos os idiomas selecionados. Uma mensagem de êxito com um link para a lista de itens solicitados é exibida. Clique no link para ver a lista de itens solicitados.

Solicitar tradução ad hoc para Catálogo de serviços itens

Solicite traduções ad hoc de itens do Catálogo de serviços para localizá-los do inglês para um ou mais idiomas usando a opção de editar traduções. Depois de fazer as mudanças, você pode publicar as traduções.

Antes de Iniciar

O plug-in Localization Framework para Catálogo de serviços [com.glide.localization_framework.service_catalog] deve ser instalado para que o botão Editar traduções apareça no formulário do catálogo de serviços.

Funções necessárias:

- localization_editor: para solicitar traduções
- catalog_admin: para acessar a tabela Catálogo de serviços itens [sc_cat_item].
- catalog_editor (ou catalog_manager) se você for o editor ou gerente do item que está sendo traduzido: Para acessar a tabela Catálogo de serviços itens [sc_cat_item].

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione o item para o qual você deseja solicitar traduções ad hoc.
3. Clique em **Editar traduções**.
   A IU de comparação ad hoc de Framework de localização é exibida.
4. Na IU de comparação ad hoc de Framework de localização, você pode usar as opções 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.

Nota:

As opções exibidas na IU de comparação ad hoc de Framework de localização são baseadas nas Framework de localização **Configurações**.

5. Depois que as mudanças forem concluídas, clique em **Publicar traduções**.

Criar projetos de tradução

O Framework de localização fornece os meios para montar, gerenciar e concluir tarefas de localização e tradução, desde atribuições de item único até grandes projetos em lote.

O recurso **Projetos de localização** permite que os usuários agrupem vários itens da solicitação de localização (LRITMs) em um projeto. Isso permite a tradução em massa dos itens solicitados, aumentando a eficiência do processo. Para trabalhar com projetos de localização, o recurso precisa ser habilitado nas configurações de localização. Um usuário com a função localization_manager pode habilitar o recurso nas configurações de localização.

Tarefas de localização não são criadas automaticamente. O gerente de localização adiciona os itens solicitados a um projeto e inicia o projeto. Todos os itens solicitados são agrupados nas tarefas de localização.

Você também pode criar automaticamente projetos de localização habilitando a opção **Habilitar criação automática** nas configurações Framework de localização. Um projeto de localização é criado automaticamente e os LRITMs correspondentes são criados, agrupados e adicionados ao projeto de localização. Para obter mais informações, consulte Configurar as Framework de localização preferências.

Cada tarefa de localização tem um ou mais itens solicitados e é agrupada na seguinte sequência:

1. Framework de localização **Configurações**: todos os itens solicitados são agrupados primeiro com base nas configurações de LF.
2. Idioma de origem: depois que os itens solicitados são agrupados de acordo com as configurações, os mesmos idiomas de origem são agrupados em uma tarefa de localização.
3. Grupo de 150 itens solicitados: se o número de itens solicitados para um idioma de origem for maior que 150, uma tarefa de localização será criada para cada grupo de 150 itens solicitados.

Criar um projeto de localização

Crie projetos de localização para agrupar vários itens solicitados em uma tarefa de localização.

Antes de Iniciar

Habilite projetos de localização nas configurações Framework de localização.

Função necessária: localization_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localization Framework** > **Meus Projetos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Projeto de localização

Campo	Descrição
Número	Número de projeto exclusivo.
Estado	Estado atual do projeto. Automaticamente, ele é definido como **Rascunho**.
Atribuído a	Pessoa a quem este projeto está atribuído.
Grupo de atribuição	Grupo da pessoa atribuída.
Descrição resumida	Breve descrição do projeto.
Anotações de trabalho	Anotações sobre o projeto.
Comentários adicionais (visível para o cliente)	Anotações que são visíveis para o cliente.

4. Selecione **Enviar**.

Adicionar um item da solicitação de localização a um projeto

Adicione vários itens da solicitação de localização (LRITMs) a um projeto para que os executantes traduzam os itens em massa.

Antes de Iniciar

Função necessária: localization_manager

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localization Framework** > **Meus Projetos**.
2. Selecione o projeto na lista para adicionar os itens solicitados.
3. No registro do projeto de localização, na lista relacionada, selecione a guia Itens de localização solicitados.
4. Selecione **Editar**.

Nota:
O botão Editar fica visível somente quando um projeto está no estado **Rascunho**.

5. Selecione um ou mais itens para traduções na janela **Coleção**.
6. Adicione os itens selecionados à janela **Lista de itens de localização solicitados** usando o ícone de seta para a direita.
7. Salve as mudanças.
8. No cabeçalho do formulário, selecione **Iniciar projeto**.
   O estado do projeto é alterado para **Em andamento** e uma ou mais tarefas de localização são criadas com base nas configurações e nos itens solicitados.

Nota:
Você não pode adicionar itens ao projeto depois de iniciar o projeto.

Executar uma tarefa de localização

Execute uma tarefa de localização criada para cada idioma selecionado na solicitação de tradução.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: localization_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localization Framework** > **Minhas Tarefas**.
2. Selecione uma tarefa de localização no estado Aberto.
3. Na página Tarefa de localização, selecione **Traduzir** no cabeçalho do formulário.

   Nota:
   A ação de IU **Traduzir** está visível em todos os estados, exceto Aguardando aprovação comercial, Encerramento concluído e Incompleto.

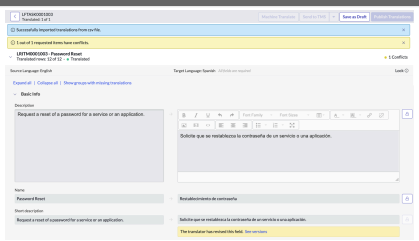
   Uma página de IU de comparação de duas colunas é aberta com a coluna Idioma de origem à esquerda e a coluna Idioma de destino à direita.

   Cada item de localização solicitado tem as seguintes opções:

   - **Expandir tudo**: expanda todos os grupos na IU de comparação.
   - **Recolher tudo**: recolher todos os grupos na IU de comparação.
   - **Mostrar grupos com traduções ausentes**: veja somente os grupos que têm traduções ausentes quando o conteúdo for traduzido.
4. Traduza o conteúdo manualmente ou selecione um dos seguintes modos de tradução no cabeçalho da tarefa.

Modo de tradução	Descrição
Tradução automática	Traduz conteúdo usando o provedor de serviços de tradução configurado nas preferências de tradução. Se houver mais de um LRITM, a operação será assíncrona.
Enviar para TMS	Envia o artefato para o sistema de gestão de tradução configurado nas preferências de tradução para tradução. Se houver mais do que LRITM, a operação será assíncrona.
Exportar arquivo de origem	Exporta o arquivo de origem para tradução no formato de arquivo configurado nas preferências de tradução ou de acordo com o formato de arquivo selecionado na IU de comparação.
Importar arquivo traduzido	Importa o arquivo traduzido no formato de arquivo configurado nas preferências de tradução do tradutor de terceiros. Um conflito de mesclagem ocorre quando você tem determinados campos preenchidos previamente com traduções, mas esses campos são atualizados quando você importa o arquivo traduzido. Esses conflitos são mostrados logo abaixo dos campos atualizados com as traduções mais recentes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modo de tradução	Descrição
	 Para resolver o conflito de mesclagem, faça o seguinte: **a.** Clique **em Ver versões**. **b.** Escolha uma versão que você deseja manter. **c.** Clique em **Salvar**.
Enviar arquivo de origem por e-mail	Envia o arquivo de origem para os endereços de e-mail configurados nas preferências de tradução para tradução. Se houver mais de um LRITM, a operação será assíncrona.

Nota:
Quando qualquer modo de tradução é selecionado para traduzir o conteúdo, o conteúdo é salvo como rascunho para reter as mudanças feitas pelo usuário e, em seguida, o processo de tradução é iniciado.

5. **Opcional:** Se você quiser fazer mudanças nas traduções verificadas, clique no ícone de cadeado (ícone de) ao lado do campo com as traduções verificadas.
As traduções verificadas são traduções preexistentes disponíveis no banco de dados para o texto fornecido. A estrutura busca automaticamente as traduções existentes e bloqueia os campos.
6. **Opcional:** Salve o conteúdo traduzido clicando em **Salvar como rascunho**.
Você pode revisitar o conteúdo posteriormente ou enviar o conteúdo para aprovação de tradução.

   (Optional) Esta opção move o estado da tarefa para Tradução em andamento.
7. Clique **em Enviar para aprovação**.

   Nota:
   Esta opção está disponível somente para tarefas em que o fluxo de trabalho configurado para o idioma de destino precisa de aprovação de tradução.

   A tarefa é enviada para aprovação da tradução.
8. Clique **em Publicar traduções**.

   Nota:
   Esta opção está disponível somente para tarefas em que o fluxo de trabalho configurado para o idioma de destino tem a opção **Publicar**.

Resultado
As traduções da tarefa de localização são publicadas e a tarefa é atualizada com o estado Encerrado concluído.

Você pode mover registros de tradução entre instâncias usando conjuntos de atualizações. Os arquivos XML relacionados à tradução são salvos no conjunto de atualizações

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

especificado nas configurações. Para obter mais informações, consulte Propriedades do Framework de localização: estratégias de conjunto de atualizações.

Aprovar uma tarefa de localização

Revise o conteúdo traduzido e aprove uma tarefa de localização.

Antes de Iniciar

Função necessária: localization_fulfiller

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localization Framework** > **Minhas Tarefas**.
2. Selecione uma tarefa de localização no estado **Aberto**.
3. Selecione **Traduzir**.
   Uma lista de todos os itens solicitados com o status da tradução é exibida. Você pode expandir cada item solicitado para ver os detalhes.
4. Selecione **Enviar para aprovação**.
   O estado da tarefa de localização é alterado para **Em revisão**. Uma tarefa de localização de aprovação é criada e atribuída a um aprovador de acordo com o grupo de aprovadores atribuído nas configurações de localização.
5. Selecione para abrir o registro da tarefa de localização de aprovação.
   O estado da tarefa de localização de aprovação é definido como **Solicitado**.
6. No cabeçalho do formulário, selecione **Verificar traduções**.
   Uma lista de todos os itens solicitados será exibida. Cada solicitação se expande para exibir a IU de comparação.
7. No cabeçalho do formulário, selecione **Aprovar**.
   Todas as traduções são publicadas e os estados dos itens solicitados, da tarefa de localização e do projeto de localização são alterados para **Encerrado concluído**.
8. No cabeçalho do formulário, selecione **Solicitar mudanças** se quiser rejeitar as traduções.
   O estado da tarefa de localização de aprovação é alterado para **Rejeitado**. O solicitante precisa criar outra tarefa de aprovação e atribuir ao grupo de aprovação.

Monitorar o Framework de localização

Rastreie o desempenho da localização e solicite traduções com Framework de localização Painéis.

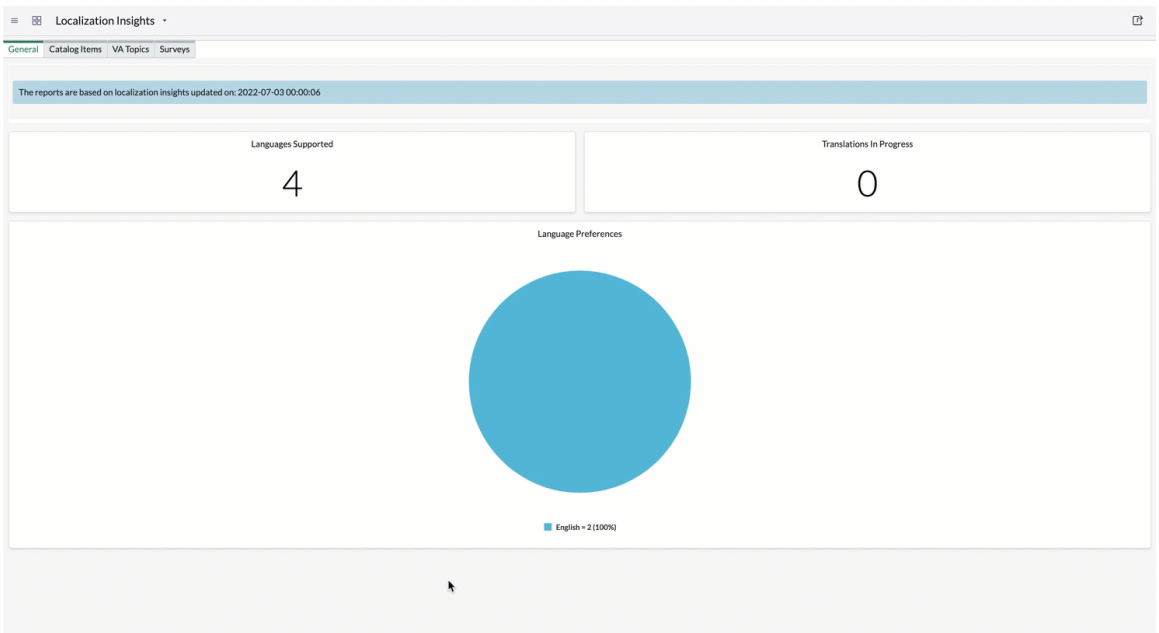
Painelde informações de localização

O painel Informações de localização fornece a integridade de localização do sistema com relatórios que são gerados a partir dos registros de informações de localização de acordo com os trabalhos programados. As informações de localização contêm a lista de artefatos com seus status de tradução que, quando gerados, exibem um painel com informações.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de informações de localização

- O painel de informações de localização mostra a hora da última atualização das informações de localização usando as quais os relatórios foram gerados.
- Você pode aceitar ou recusar um artefato do trabalho programado de informações.
- Com base nos artefatos, este painel contém as seguintes guias:
  - Geral: exibe informações gerais de tradução.
  - Itens do catálogo: exibe informações de tradução relacionadas a Catálogo de serviços itens.
  - Tópicos de VA: exibe informações de tradução relacionadas a tópicos de Virtual Agent (VA).
  - Pesquisas: exibe informações de tradução relacionadas a pesquisas.



Função Now Platform necessária

Você precisa da função localization_admin ou localization_requestor para acessar os registros de informações de localização para executar os trabalhos programados para gerar o painel de informações de localização.

Caso de uso

Usuário	Uso do painel
Usuários com as funções localization_requester ou localization_admin	Exibir a integridade de localização do sistema. Solicite traduções de Catálogo de serviços itens, pesquisas e Virtual Agent tópicos para um idioma específico no painel Informações de localização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
Idiomas compatíveis	Pontuação única	sys_language	O número total de idiomas ativados na instância.
Traduções em andamento	Pontuação única	sn_lf_insight	O número total de traduções em andamento na instância.
Preferências de idioma	Barra horizontal	localization_insights_view	Fornece informações sobre o número de usuários conectados à instância junto com seus idiomas preferenciais.
Itens do catálogo	Pontuação única	sn_lf_insight	O número total de Catálogo de serviços itens na instância.
Tradução de Itens do catálogo em andamento	Pontuação única	sn_lf_insight	O número total de Catálogo de serviços traduções de itens em andamento na instância.
Traduções de Item do catálogo	Barra vertical	sn_lf_insight	O número total de Catálogo de serviços itens solicitados para traduções por idioma. Ele também indica os seguintes status de tradução com legendas de cores definidas: • **Totalmente traduzido** • **Tradução em andamento** • **Parcialmente traduzido** • **Não traduzido**
Virtual Agent Tópicos	Pontuação única	sn_lf_insight	O número total de Virtual Agent tópicos publicados na instância.
Virtual Agent Tradução de tópico em andamento	Pontuação única	sn_lf_insight	O número total de Virtual Agent traduções de tópico em andamento na instância.
Virtual Agent Traduções de tópicos	Barra vertical	sn_lf_insight	O número total de Virtual Agent tópicos publicados

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Tabela de origem	Descrição
			solicitados para traduções por idioma. Ele também indica os seguintes status de tradução com legendas de cores definidas: • **Totalmente traduzido** • **Tradução em andamento** • **Parcialmente traduzido** • **Não traduzido**
Pesquisas	Pontuação única		O número total de pesquisas na instância.
Tradução de pesquisas em andamento	Pontuação única		O número total de traduções de pesquisa em andamento na instância.
Traduções de pesquisa	Barra vertical		O número total de pesquisas solicitadas para traduções por idioma. Ele também indica os seguintes status de tradução com legendas de cores definidas: • **Totalmente traduzido** • **Tradução em andamento** • **Parcialmente traduzido** • **Não traduzido**

Solicitar traduções do Painel de informações

Solicite traduções de Catálogo de serviços itens ou Virtual Agent tópicos do painel de informações para localizá-los no idioma selecionado com base no status da tradução.

Antes de Iniciar

Função necessária: localization_admin ou localization_requestor

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localization Framework** > **Painel de informações**.

   O painel fornece o relatório Traduções de **itens do catálogo** e o relatório **Traduções de tópico do Virtual Agent** por padrão, usando o qual você pode solicitar traduções.

   Se você criou um relatório para seu artefato personalizado exibir no painel, também pode solicitar traduções para os artefatos personalizados. Para obter mais informações, consulte Criar um relatório para artefato personalizado .

2. No relatório **Traduções de itens do catálogo** ou no relatório **Traduções de tópicos do Virtual Agent**, clique na barra vertical do idioma para o qual você deseja solicitar traduções.
   Por exemplo:
   - Selecione um idioma no relatório **Traduções de Itens do catálogo** para solicitar traduções para os itens Catálogo de serviços nesse idioma.
   - Selecione um idioma no relatório **Traduções de tópicos do Virtual Agent** para solicitar traduções dos Virtual Agent tópicos nesse idioma.
   - Se você tiver um relatório personalizado criado para um artefato, selecione um idioma desse relatório para solicitar traduções para o idioma selecionado.
3. Selecione um ou mais documentos na lista de informações de localização.
   - Você pode clicar na caixa de seleção **Selecionar tudo** para solicitar traduções para todos os itens na lista.
4. Na lista **Ações nas linhas selecionadas**, selecione **Solicitar traduções**.
5. Clique em **OK** na caixa de diálogo Confirmação para enviar a solicitação.

Referência do Framework de localização

Os tópicos de referência fornecem informações sobre componentes e aspectos técnicos do Framework de localização.

Modos de tradução

O Framework de localização oferece vários modos de tradução para tradução de conteúdo. Os executantes de localização podem usar um dos modos de tradução para traduzir o conteúdo e atender às solicitações de localização.

Tradução automática

A tradução automática no Framework de localização é fornecida por Tradução dinâmica.

Ative o provedor de serviços de tradução necessário na instância para traduzir o conteúdo por máquina. Para obter informações, consulte Criar uma configuração de tradutor.

Enviar para sistemas de gestão de tradução

O Framework de localização se integra aos sistemas de gerenciamento de tradução de terceiros (TMS) para localizar o conteúdo.

Os sistemas de gestão de tradução RWS e XTM são compatíveis por padrão e requerem configuração. Para obter mais informações, consulte Configure o RWS TMS no Framework de localização e Configure o XTM TMS no Framework de localização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 configurar um Sistema de gestão de tradução personalizado de sua escolha. Para obter mais informações, consulte Criar um sistema de gestão de tradução personalizado.

Quando a arquitetura Framework de localização Hub e Spoke está instalada, o TMS deve ser configurado de acordo. Para obter mais informações, consulte Arquitetura do hub e do spoke do Framework de localização.

O anexo ZIP deve ser compatível com a instância. Para obter mais detalhes sobre a configuração de anexos, consulte Configurar propriedades de anexo do sistema

Enviar por e-mail

O Framework de localização fornece **Enviar via e-mail** como um modo de tradução que pode ser usado para enviar o conteúdo traduzível para tradução para um serviço TMS via e-mail.

Se você tiver mais de um item solicitado em uma tarefa, os itens CSV ou XLIFF solicitados serão compactados em um arquivo ZIP e anexados ao e-mail. O anexo CSV ou XLIFF deve ser compatível com a instância. Para obter mais detalhes sobre a configuração de anexos, consulte Configurar propriedades de anexo do sistema

Você pode configurar o modo **Enviar via e-mail** como uma preferência de tradução para um ou mais idiomas ativados. Para obter mais informações, consulte Configurar as Framework de localização preferências.

Exportar/importar

Framework de localização O oferece suporte aos seguintes modos de tradução:

- **Exportar**: exporte o conteúdo traduzível para tradução para um serviço TMS. Se você tiver mais de um item solicitado em uma tarefa, os arquivos CSV ou XLIFF individuais serão compactados e baixados como um arquivo zip.
- **Importar**: importe o conteúdo traduzido de um serviço TMS. Se você tiver mais de um item solicitado na tarefa, poderá importar arquivos CSV ou XLIFF individuais ou em formato ZIP. Todos os arquivos não relacionados à tarefa serão ignorados.

O anexo CSV ou XLIFF deve ser compatível com a instância. Para obter mais detalhes sobre a configuração de anexos, consulte Configurar propriedades de anexo do sistema

Estados de projetos e tarefas de localização

O estado de um projeto de localização ou de uma tarefa define o status da solicitação de localização. Os estados das tarefas de localização mudam com base no fluxo de trabalho definido para traduções.

Estados do projeto

Estado	Definição
Rascunho	Estado inicial quando o projeto de localização é criado.
Em andamento	Estado quando o projeto de localização é iniciado.
Encerrado concluído	Declare quando todas as tarefas forem encerradas e concluídas.
Encerrado incompleto	Declare quando pelo menos uma das tarefas for encerrada incompleta.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Tarefa

Estado	Definição
Aguardando aprovação empresarial	A tarefa de localização está aguardando aprovação comercial.
Erro na tradução	A tarefa de localização encontrou um erro ao traduzir o conteúdo.
Encerrado concluído	A tarefa de localização foi concluída e as traduções foram publicadas.
Encerrado incompleto	A tarefa de localização foi encerrada sem atender à solicitação.
Em aberto	Tarefas de localização não são enviadas para tradução.
Em andamento	A tradução de tarefas de localização está em andamento.
Sob Revisão	O aprovador está revisando as traduções.

Mensagens de erro no Framework de localização

Mensagens de erro são exibidas quando as configurações apropriadas não estão definidas para as preferências de tradução e fluxo de trabalho.

Mensagens de erro em configurações de artefato

Mensagem de erro	Cenário
O nome interno não pode ser modificado para o registro existente.	Quando alguém tenta modificar o nome interno do registro de artefato existente.
Um script de processador ou de leitura é necessário para uma configuração de artefato ativa	Quando não há script de processador ou script de leitura disponível para o registro de configuração do artefato.
Existe um registro de configuração para a tabela: {table_name}	Quando você fornece um nome de tabela para um registro de configuração de artefato que existe para outro artefato.
Existe um registro de configuração com o nome interno: {internal_name}	Quando você fornece um nome interno para um registro de configuração de artefato que existe para outro artefato.

Mensagens de erro em Configurações

Mensagem de erro	Cenário
Contém endereço(s) de e-mail inválido(s): {comma-separated email address}.	Quando alguns dos endereços de e-mail falham na validação.
O grupo Executante de localização selecionado não tem a função localization_fulfiller.	Quando o grupo de usuários selecionado não tem a função localization_fulfiller.
O grupo de aprovadores de negócios selecionado não tem a função localization_fulfiller.	Quando o grupo de usuários selecionado não tem a função localization_fulfiller.
O grupo de aprovadores de tradução selecionado não tem a função localization_fulfiller.	Quando o grupo de usuários selecionado não tem a função localization_fulfiller.
Certifique-se de que a preferência de tradução correspondente à sua opção de tradução automática esteja habilitada.	Quando a tradução automática é selecionada na preferência de fluxo de trabalho.
O tradutor {Translator_name} não é da versão v3.	Quando a versão do tradutor correspondente não é v3.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagens de erro em Configurações

Mensagem de erro	Cenário
O tradutor {Translator_name} não tem nenhum subfluxo de tradução configurado.	Quando o subfluxo de tradução do tradutor correspondente está vazio.
O tradutor selecionado não está ativo.	Quando a configuração do tradutor correspondente está inativa.
Não há idiomas disponíveis para o artefato selecionado. Todos os idiomas possíveis foram configurados em outros registros de configuração de localização.	Uma mensagem de aviso quando não há idiomas disponíveis para o artefato selecionado.
Existe um registro de configuração para o(s) par(es) de artefato - idioma: {par de artefato e idioma}. Resolva os conflitos para prosseguir.	Quando um usuário tenta adicionar um idioma ou artefato nas configurações e esse registro existe em outro registro.
A lista de destinatários padrão contém endereços de e-mail inválidos: {comma_separated_email_adddresses}.	Quando os endereços de e-mail dos destinatários fornecidos são inválidos.
{0} tradutor não está ativo.	Quando o tradutor não está ativo.

Mensagens de erro em Solicitar traduções

Mensagem de erro	Cenário
Falha na solicitação de traduções. Reinicie a solicitação.	Quando há um erro no envio da solicitação de tradução.
Erro ao solicitar traduções para o seguinte item de artefato e pares de idiomas: {par de artefato e idioma}. Reinicie a solicitação dos pares listados.	O erro é visto somente na exibição de lista quando há um erro ao solicitar traduções para determinados pares de idiomas: {par de artefato e idioma}.

Mensagens de erro na IU de comparação

Mensagem de erro	Cenário
Tradução automática	
Falha na tradução automática usando {translator name}. {Motivo da falha}. **Nota:** O motivo é obtido de Tradução dinâmica.	Esta mensagem aparece em dois cenários: • Mensagem de erro mostrada na IU de comparação da tradução automática. • Mensagem registrada no fluxo de atividades quando houve falha na tradução automática do conteúdo.
Falha na tradução automática usando {translator name}. Falha nas traduções de um ou mais campos.	Esta mensagem aparece em dois cenários: • Mensagem de erro mostrada na IU de comparação quando as traduções de um ou mais campos falham. • Mensagem registrada no fluxo de atividades quando há falha nas traduções de um ou mais campos.
Falha na tradução automática.	Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada para tradução automática falhe.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagens de erro na IU de comparação

Mensagem de erro	Cenário
Tradução automática	
Erro ao salvar o rascunho. Entre em contato com o administrador do sistema.	Mensagem de erro mostrada na IU de comparação quando o conteúdo solicitado para tradução não é salvo como uma mensagem de rascunho com sucesso. Para qualquer modo de tradução selecionado para traduzir o conteúdo, o conteúdo é salvo como rascunho para reter as mudanças feitas pelo usuário e, em seguida, o processo de tradução é iniciado.
Enviar por e-mail	
Falha ao enviar o arquivo de origem por e-mail para: {email address}.	Mensagem registrada no fluxo de atividades ao enviar o arquivo de origem por e-mail com falha.
Falha ao enviar e-mail.	Esta mensagem de erro aparece em dois cenários: • Mensagem de erro persistente e mostrada na IU de comparação quando o envio do arquivo de origem por e-mail falha. • Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada para enviar e-mail falhe.
A seguir estão os endereços de e-mail inválidos: {endereços de e-mail inválidos separados por vírgula}, tente novamente.	Quando um dos endereços de e-mail fornecido está incorreto durante o envio por e-mail.
Enviar para TMS	
Erro ao enviar a tarefa para {tms name} TMS para tradução. {Motivo da falha}.	Esta mensagem de erro aparece em dois cenários: • Mensagem registrada no fluxo de atividades ao enviar conteúdo traduzível para o TMS com falha. • Mensagem de erro persistente e mostrada na IU de comparação quando o envio de conteúdo traduzível para o TMS falha.
Falha ao enviar para TMS.	Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada para enviar conteúdo traduzível para o TMS falhe.
Existe um registro relacionado a {0}.	ao tentar criar outro TMS com o mesmo nome.
Recuperação do TMS	
Falha ao recuperar traduções de {tms name} TMS. {Motivo da falha}.	Este erro aparece em dois cenários:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagens de erro na IU de comparação

Mensagem de erro	Cenário
Tradução automática	
	• Mensagem registrada no fluxo de atividades ao recuperar traduções do XTM TMS. • Mensagem de erro persistente e mostrada na IU de comparação quando há falha na recuperação de traduções do XTM TMS.
Falha ao recuperar traduções de {tms name} TMS.	Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada para recuperar traduções do XTM TMS falhe.
Exportar arquivo de origem	
Falha ao exportar o arquivo {CSV/XLIFF}. {Motivo da falha}.	Esta mensagem de erro aparece em dois cenários: • Mensagem de erro persistente e mostrada na IU de comparação ao exportar o arquivo de origem para traduções com falha. • Mensagem registrada no fluxo de atividades ao exportar o arquivo de origem para traduções com falha.
Falha ao exportar arquivo.	Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada para exportar o arquivo de origem para tradução falhe.
Importar arquivo traduzido	
Falha ao importar traduções do arquivo {CSV/XLIFF}. {Motivo da falha}.	Esta mensagem aparece em dois cenários: • Mensagem registrada no fluxo de atividades ao importar o arquivo traduzido falha. • Mensagem de erro persistente e mostrada na IU de comparação ao importar o arquivo traduzido com falha.
Falha na importação.	Mensagem de erro mostrada na IU de comparação caso a chamada para importar o arquivo traduzido falhe.
Falha ao publicar traduções.	Quando falhou ao publicar as traduções.
Salvar rascunho	
Erro ao criar o rascunho.	Quando há um erro depois de clicar em Salvar como rascunho.
Aprovar traduções	
Erro ao solicitar mudanças.	Quando ocorre um erro enquanto um aprovador solicita mudanças para as traduções.
Publicar traduções	
Erro ao enviar as traduções.	Ao publicar traduções ou ao enviar traduções para aprovação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagens de erro no Insights

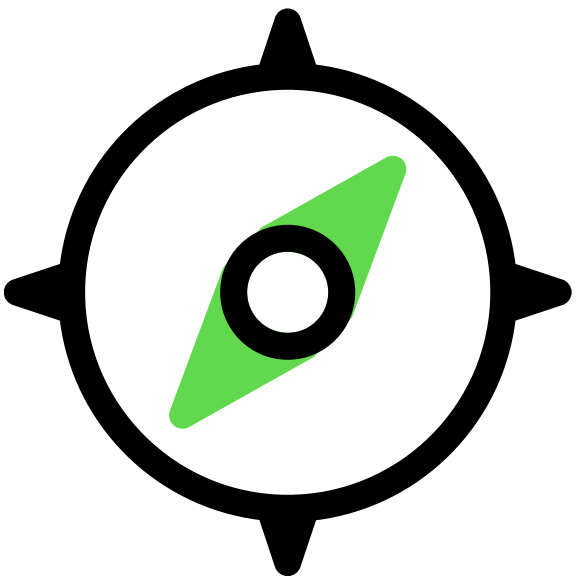
Mensagem de erro	Cenário
O trabalho de geração de informações já está em execução, tente novamente mais tarde	Quando você tenta gerar o registro de informações várias vezes.
Sua solicitação de traduções falhou para as informações selecionadas. Clique aqui para ver a lista de informações de solicitações com falha e reinicie a solicitação.	Lista os registros de informações para os quais falhou ao solicitar traduções.
A configuração de localização não existe para os seguintes pares de tabela e idioma: {par de nome da tabela e idioma}. Desmarque os registros do(s) par(es) mencionado(s) e envie novamente.	Lista os pares de idiomas: {par de nome da tabela e idioma} para os quais não existe um registro de configurações.

Localização do Sistema

A localização permite que os administradores acomodem usuários de vários países, usando diferentes idiomas e moedas, na mesma instância.

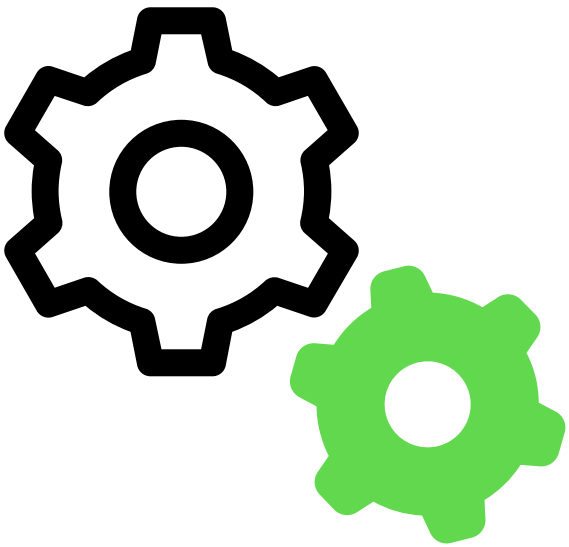
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre como localizar uma instância para diferentes usuários.

Configurar



Configure idiomas, localidades, regiões e locais 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.

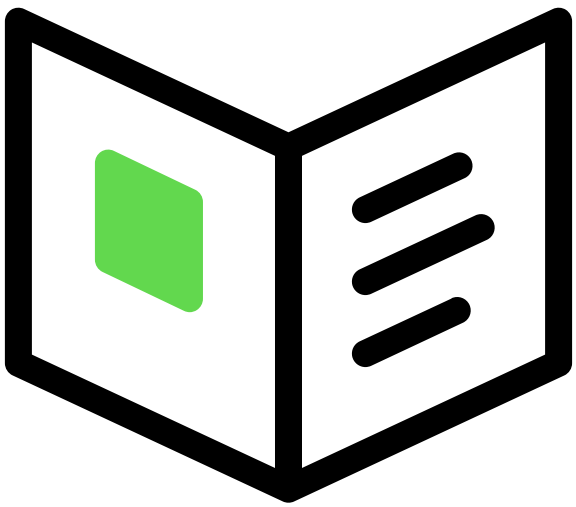
Traduzir conteúdo personalizado

Traduza o conteúdo criado ou modificado em uma instância.

Traduzir para um novo idioma

Traduza uma instância para um idioma sem um plug-in de idioma.

Referência



Veja detalhes sobre propriedades, tabelas e muito mais.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Localização no ServiceNow Customer Success Center
- Série de especialistas em localização no ServiceNow University

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 digital para localização no ServiceNow® Site do desenvolvedor: ServiceNow Localização de aplicações
- Internacionalização e localização na Comunidade da ServiceNow
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Como explorar a localização do sistema

Saiba mais sobre o suporte para localizar instâncias ServiceNow como parte de sua estratégia de internacionalização.

Visão geralda localização do sistema

Localização é o processo de tornar uma instância específica para uma determinada região ou localidade sem afetar a funcionalidade.

A localização do sistema inclui as configurações de idioma e localidade de uma instância e é um recurso Now Platform que está ativo por padrão (com.glide.i18n.core). Traduções para vários idiomas estão disponíveis por meio de plug-ins de idioma de internacionalização adicional (I18N) (por exemplo, com.snc.i18n.spanish). Esses plug-ins de idioma instalam o plug-in I18N: Internationalization (com.glide.i18n), que fornece os elementos necessários para traduzir uma instância.

Idiomas e tradução

Os plug-ins de idioma I18N contêm traduções do conteúdo da cadeia de caracteres de IU que ServiceNow fornece por padrão em sua instância. Sempre que você tiver personalizado cadeias de caracteres de IU que deseja traduzir, será necessário identificar e traduzir essas cadeias de caracteres manualmente. Além disso, você pode criar traduções para idiomas para os quais ServiceNow não fornece um plug-in.

Nota:
O uso da aplicação Framework de localização é recomendado para traduzir para um idioma sem suporte ou para traduzir grandes quantidades de conteúdo de cadeia de caracteres de IU personalizada em um idioma com suporte.

Localidades, locais e regiões

As configurações de localidade oferecem suporte à exibição de datas, horas e moedas corretamente com base na sua localização. Além disso, você pode configurar locais para identificar usuários, ativos, incidentes e muito mais na instância. Configure regiões para organizar os idiomas nos seletores de idioma.

Benefíciosda localização do sistema

Benefício	Recurso	Usuários
Exibir traduções do conteúdo da cadeia de caracteres de IU do sistema de base.	• Suporte à internacionalização de idioma • Ativação de um idioma	Administradores
Exiba datas, horas e moedas em uma instância com base nos locais dos usuários.	Configuração de localidades	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Traduza o conteúdo da cadeia de caracteres de IU que você cria ou modifica.	Traduzindo conteúdo personalizado	

Aplicações relacionadas

Framework de localização

O uso da aplicação Framework de localização é recomendado para traduzir para um idioma sem suporte ou para traduzir grandes quantidades de conteúdo de cadeia de caracteres de IU personalizada em um idioma com suporte. Framework de localização também oferece suporte ao uso de Tradução dinâmica para tradução ao vivo de campos de formulário, tradução de artigos de conhecimento e integração com serviços de tradução de terceiros.

Gestão de tradução para Gestão de conhecimento

A tradução do artigo de conhecimento usa um sistema separado que depende do plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization. Se este plug-in não estiver ativado, a tradução do artigo de conhecimento retornará à Localização do sistema, com as traduções mantidas na tabela Texto traduzido [sys_translated_text].

Suporte à internacionalização de idioma

A plataforma ServiceNow oferece suporte a vários idiomas.

O suporte de idioma está disponível quando pelo menos um plug-in de idioma foi ativado, conforme descrito em Ativação de um idioma.

Quando um usuário faz login, o idioma da sessão da instância é determinado pela seguinte lógica:

1. Se a seleção de idioma no login estiver habilitada, esse idioma será usado.
2. Caso contrário, será usada a preferência de idioma selecionada usando o seletor de idioma na barra de cabeçalho.
3. Caso contrário, a configuração de idioma na tabela Usuário [sys_user] será usada.
4. Se nenhuma das opções acima for verdadeira, o idioma padrão do sistema será usado.

Você também pode habilitar um idioma de fallback para usar se uma tradução não estiver disponível no idioma preferencial, conforme descrito em Definir um idioma de fallback.

Algumas partes do sistema não são traduzidas e permanecem no idioma usado para criá-las:

- Campos de parágrafo
- Títulos do relatório
- Qualquer campo que armazene texto de forma livre

Além disso, os nomes de plug-in e spoke não são traduzidos. A versão em inglês de plug-ins e nomes de spoke é sempre mantida, mesmo quando eles são usados em outros contextos. Os nomes dos recursos são traduzidos, no entanto.

A partir da versão Washington DC, os novos nomes de produtos e aplicações são localizados em todos os idiomas compatíveis. Os nomes de produtos e aplicações existentes estão sendo localizados de forma incremental.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perguntas Frequentes

Questão	Resposta
Os campos que criei ou editei serão traduzidos?	O Now Platform não executa traduções. ServiceNow fornece somente traduções de cadeias de caracteres que a própria empresa criou. Ao criar um campo, uma mensagem ou outro conteúdo textual de IU, traduza esse conteúdo manualmente.
Não estou vendo os campos de diário traduzidos.	Tabelas de tradução não são fornecidas para campos de cadeia de caracteres definidos pelo usuário, como descrição resumida, comentários adicionais e títulos de relatório. Esses campos podem aparecer somente no idioma em que foram criados.

Tópicos relacionados

Localizando cadeias de caracteres de IU traduzíveis

Idioma específico do usuário

O usuário tem várias opções para identificar o idioma a ser usado para a instância, conforme descrito aqui.

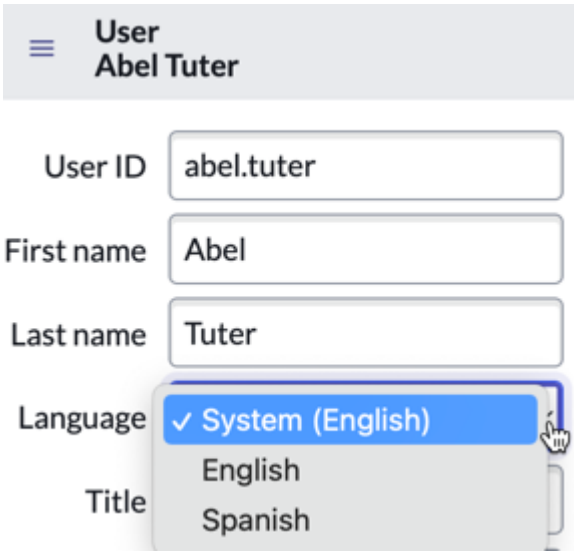
Para habilitar idiomas específicos do usuário, primeiro ative os plug-ins I18N Translation para os idiomas desejados.

- *Seletor de idioma no login:* se o idioma específico do usuário estiver habilitado, os usuários verão uma lista de seleção na página de login para selecionar o idioma. Para controlar a exibição da lista de seleção na página de login, navegue até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU** e usam a propriedade *Mostrar a caixa de seleção de idioma na página de login para permitir que o usuário especifique o idioma com o qual gostaria de fazer login*.
- *Seletor de idioma no menu do usuário (IU do Next Experience):* os usuários podem selecionar o idioma no menu do usuário, navegando até **Preferências** > **Idioma e região**. O menu do usuário está localizado no Next Experience Navegação unificada.
- *Seletor de idioma na janela Configurações do sistema (IU principal):* os usuários podem selecionar o idioma na guia Geral da janela Configurações do sistema. Acesse esta janela clicando no ícone de engrenagem na borda direita da faixa.
- *Configuração de idioma na tabela do usuário:* se você tiver usuários que exigem um idioma diferente além do idioma global, poderá especificar um idioma para eles em **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários**. Se o campo **Idioma** ainda não estiver no formulário, você poderá configurar o formulário e adicioná-lo.

O campo **Idioma** na tabela Usuário [sys_user] substitui o idioma global padrão das sessões desse usuário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Idioma do usuário



Nota:
Definir o idioma para o usuário convidado do sistema define o idioma para a página de login e todos os usuários sem uma função de usuário.

Localizando campos de moeda e preço

Você pode localizar moedas para preços e opções de itens.

Os campos de moeda padrão exibem o mesmo preço em moedas diferentes com base no idioma do usuário. Um campo de preço é semelhante a um campo de moeda, mas com recursos especiais para conversão e exibição.

O sistema tem o conceito de uma moeda de referência com base na localidade da instância. Todos os valores de moeda são convertidos automaticamente para a moeda de referência antes da agregação ou conversão. Não altere a configuração de localidade global depois que os dados estiverem no sistema. Alterar a configuração de localidade global depois de adicionar dados ao sistema pode fazer com que as agregações sejam calculadas e exibidas incorretamente. Para obter informações sobre como configurar a localidade da instância, consulte Configuração de localidades.

Tópicos relacionados

- Administração de moeda
- Campos de preço
- Valores de moeda padrão em scripts

Traduzindo a base de conhecimento

A base de conhecimento tem seu próprio sistema de Gestão de tradução. No entanto, quando isso está desabilitado, os artigos da base de conhecimento usam campos translated_html para o conteúdo traduzido.

Quando qualquer um dos plug-ins de internacionalização (I18N) estiver habilitado, o plug-in Knowledge Management Internationalization será habilitado. Este plug-in permite que os autores de artigos de conhecimento criem artigos específicos do idioma e traduzam e acessem artigos. Para obter mais informações sobre a internacionalização do Knowledge Management, consulte Translation Management na documentação do Knowledge Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

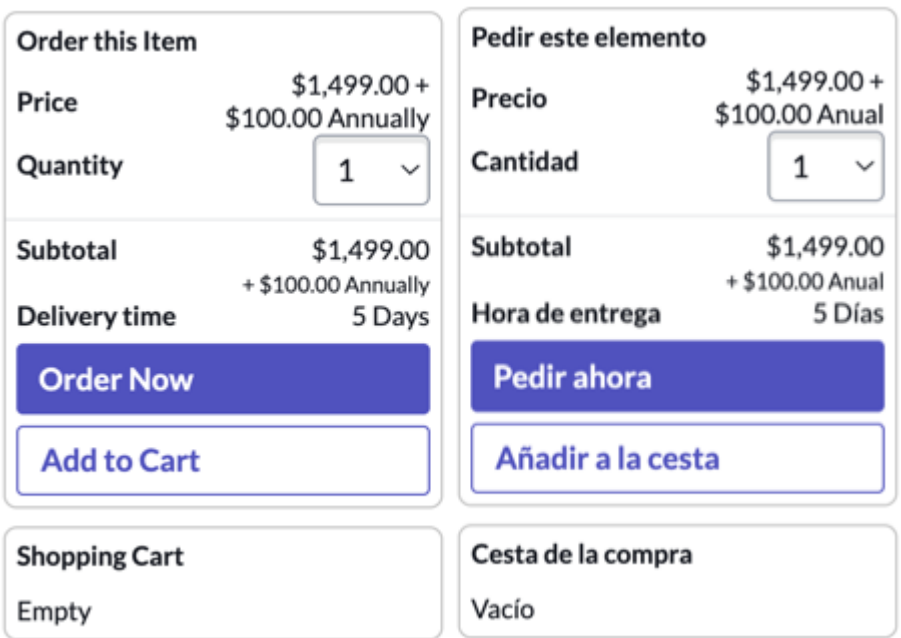
Se o plug-in Knowledge Management Internationalization estiver desabilitado, os artigos da base de conhecimento usarão campos translated_html para o conteúdo do artigo. Este tipo de campo exibe a tradução com base no idioma do usuário, se várias traduções estiverem armazenadas. Para saber mais sobre como usar campos translated_html, consulte Traduzindo campos de texto.

Traduzindo rótulos de carrinho do Catálogo de serviços

Você pode especificar rótulos específicos de idioma nessas telas do Catálogo de serviços: Carrinho, Editar carrinho e Fazer check-out (incluindo fluxos de trabalho e aprovações).

O texto dos rótulos é armazenado na tabela Mensagens [sys_ui_message]. Os registros de mensagem localizada para esses rótulos estão incluídos nos plug-ins de idioma de internacionalização I18N. A aplicação é Global. Você pode adicionar um registro para um idioma sem suporte ou editar um registro existente. Se você editar um registro existente, exporte o registro para outro aplicativo, edite-o nesse aplicativo e importe-o novamente. Caso contrário, suas edições poderão ser substituídas quando sua instância for zbootada ou atualizada. Para obter mais informações sobre como exportar registros de tradução, consulte Exportar e editar registros de tradução.

Rótulos do carrinho do Catálogo de serviços



Configuração da localização do sistema

Configure as localidades, idiomas, regiões e locais necessários para acomodar seus usuários.

Visão geral da configuração

A lista a seguir é uma visão geral de alto nível do fluxo de trabalho para começar a localizar uma instância. No entanto, pode haver casos de uso em que é preferível executar essas etapas em uma ordem diferente.

1. Definir a localidade da instância

   Por padrão, a localidade da instância é Estados Unidos (en.US). Você deve definir a localidade da instância antes que um sistema entre em produção e não alterá-la depois.

2. Ativação de um idioma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 qualquer um dos plug-ins de idioma ServiceNow® internacionalization (I18N) para obter traduções de cadeias de caracteres de IU do sistema de base nos idiomas de que seus usuários precisam. O inglês americano é o idioma padrão e não precisa ser ativado.

3. Definir o idioma padrão para uma instância

   Selecione um idioma padrão para uma instância se for um idioma diferente do inglês americano.

4. Definir um idioma de fallback

   Especifique o idioma de fallback para outro idioma para que, se o texto da IU não for traduzido em um idioma, o texto seja exibido no idioma de fallback. Por padrão, se uma cadeia de caracteres de IU não for traduzida no idioma preferencial de uma sessão de instância, ela será exibida em inglês.

5. Configurar localizações

   Configure os locais aos quais sua organização oferece suporte para ajudar a identificar usuários, ativos, incidentes e muito mais por local.

6. Criar regiões para seleção de idioma em portais

   Mapeie idiomas para regiões para organizar o seletor de idioma para usuários convidados.

7. Certifique-se de que as opções traduzidas apareçam para aplicações adicionadas por plug-ins

   Se você ativar outros plug-ins de aplicativo depois de ativar os plug-ins de idioma, as opções traduzidas nas listas podem não aparecer para os aplicativos ou recursos instalados por seus plug-ins. Certifique-se de que as opções traduzidas apareçam para essas aplicações ativando os registros de opção traduzidos depois que os registros de opção correspondentes em inglês forem adicionados pelos plug-ins.

Depois de configurar sua instância usando as opções de localização e os idiomas compatíveis, talvez seja necessário traduzir o conteúdo personalizado ou traduzir a instância para um idioma sem suporte. Para obter mais informações, consulte Traduzindo conteúdo personalizado e Traduzindo para um idioma sem suporte.

Configuração de localidades

Especifique uma localidade para uma instância para que informações como datas, horas e moedas sejam exibidas corretamente com base na sua localização.

Por padrão, o sistema de base usa a formatação padrão dos EUA. Por exemplo, o padrão da moeda é o cifrão ($) exibido com duas casas decimais: $100,00. Ao personalizar sua localidade, você pode fazer com que itens como a moeda apareçam conforme o esperado. Por exemplo, na França, talvez você queira ver 100,00 € em vez de $ 100,00.

Definir a localidade da instância

Defina a localidade da instância usando um código de localidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 deve definir a localidade da instância antes que um sistema entre em produção e não alterá-la depois que ele entrar em produção. Se a localidade de um usuário precisar ser alterada, atualize o **campo Código** do país no registro do usuário.

Importante:
O valor desta propriedade determina a moeda padrão do sistema, ou moeda de referência, na qual todos os preços são convertidos automaticamente antes que outras somas ou conversões sejam realizadas. Alterar esta propriedade depois que qualquer campo de preço ou moeda tiver recebido um valor (para itens do Catálogo de serviços, Ativos, Tarefas de projeto etc.) pode resultar em conversão incorreta ou preços que somam incorretamente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema**.
2. Insira o código de localidade a ser usado em **Código de localidade a ser usado para localização. O formato é [language code].[country code] (por exemplo, en.GB para o Reino Unido fr.FR para a França, de.DE para a Alemanha ou ja.JP para o Japão).**

Localidades comuns

País	Código de localidade
Estados Unidos	en.US
Reino Unido	en.GB
França	fr.FR
Alemanha	de.DE
Japão	ja.JP

3. Selecione **Salvar**.

Ativação de um idioma

Por padrão, o idioma compatível com a plataforma é o inglês americano. Você pode ativar plug-ins para outros idiomas compatíveis se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes plug-ins estão disponíveis no momento:

- I18N: traduções para o árabe
- I18N: traduções para o português do Brasil
- I18N: traduções para o tcheco
- I18N: traduções em holandês
- I18N: traduções para o finlandês
- I18N: Traduções para francês do Canadá
- I18N: traduções para o francês
- I18N: traduções para o alemão
- I18N: Traduções em Hebraico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- I18N: traduções para o húngaro
- I18N: traduções para o italiano
- I18N: traduções para o japonês
- I18N: traduções para coreano
- I18N: traduções para o norueguês
- I18N: traduções para o polonês
- I18N: traduções para o português
- I18N: traduções para o russo
- I18N: traduções para chinês simplificado
- I18N: traduções para o espanhol
- I18N: traduções suecas
- I18N: traduções para o tailandês
- I18N: Traduções para chinês tradicional
- I18N: Traduções em Turco

Além disso, o plug-in I18N: Internationalization (com.glide.i18n) fornece os elementos necessários para traduzir uma instância sem nenhuma tradução pré-carregada. Este plug-in é útil para traduzir uma instância para um idioma diferente dos listados acima. Para obter mais informações sobre como usar o plug-in I18N: Internationalization para traduzir uma instância, consulte Traduzindo para um idioma sem suporte.

Nota:

- Ativar plug-ins de internacionalização para qualquer um dos idiomas disponíveis ativa automaticamente o plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2).
- Os nomes de produtos e aplicações são mantidos em inglês nos plug-ins de localização. Os nomes dos recursos são traduzidos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:

Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Definir o idioma padrão para uma instância

Altere o idioma que aparece por padrão 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.

Antes de Iniciar

Ative os idiomas necessários para os usuários. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma para idiomas compatíveis ou Traduzindo para um idioma sem suporte para traduções personalizadas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

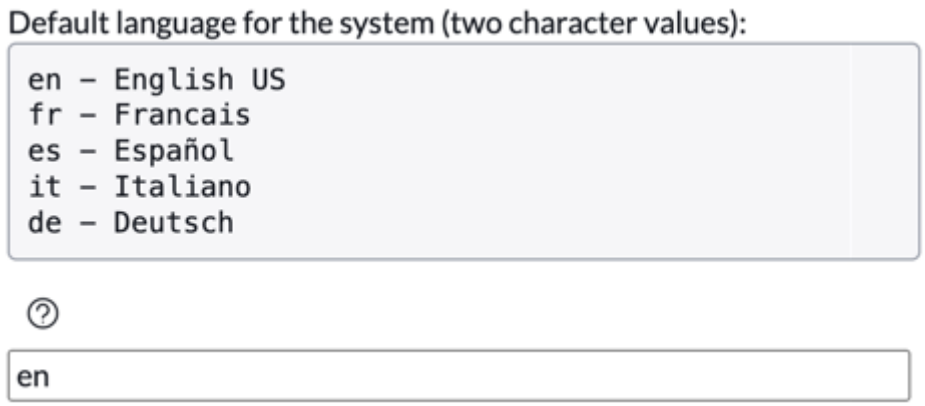
Esta propriedade define o idioma que os usuários com uma função veem se um idioma não estiver especificado no registro do usuário. Usuários sem uma função veem o idioma convidado padrão, conforme descrito em Idioma específico do usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema**.
2. No campo **Idioma padrão para o sistema (valores de dois caracteres)**, insira um código de idioma de dois caracteres.

   Você pode definir o idioma padrão como qualquer idioma ativo na instância. Os códigos de idioma a seguir e os idiomas são exemplos de valores possíveis.

   Idioma padrão

3. Selecione **Salvar**.

Definir um idioma de fallback

Defina um idioma de fallback a ser usado quando o texto da interface do usuário não for traduzido no idioma de preferência do usuário para acomodar as necessidades de idioma dos usuários.

Antes de Iniciar

Ative os idiomas necessários para os usuários. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma para idiomas compatíveis ou Traduzindo para um idioma sem suporte para traduções personalizadas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, se uma cadeia de caracteres de IU não for traduzida no idioma preferencial de uma sessão de instância, ela será exibida em inglês. Definir idiomas de fallback cria uma hierarquia de três níveis na qual um idioma intermediário é usado antes de padronizar para o inglês. Definir um idioma de fallback também significa que você não precisa adicionar traduções personalizadas para cadeias de caracteres de IU que são adequadas ao idioma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 fallback e os usuários obtêm cadeias de caracteres de IU nos idiomas mais apropriados para eles.

Por exemplo, você pode definir o idioma de fallback do espanhol do México como espanhol. Se uma cadeia de caracteres de IU não for traduzida em espanhol do México, ela será exibida em espanhol. Se uma tradução para o espanhol também não estiver disponível, a cadeia de caracteres da IU será exibida em inglês. Como administrador, você precisará fornecer traduções personalizadas de cadeias de caracteres de IU em espanhol mexicano somente quando a tradução for diferente da tradução em espanhol.

Nota:
Para desativar idiomas de fallback e sempre fazer fallback para o inglês, adicione a propriedade `glide_i18n.language_fallback_enabled`] à tabela Propriedades do sistema [sys_properties] e defina o valor como `false` .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localização do Sistema** > **Idiomas**.
2. Na tabela Idiomas [sys_language], selecione o nome de um idioma ativo.
3. No campo **Fallback** do registro de idioma, selecione o nome do idioma de fallback.
   Você pode selecionar apenas um idioma ativo como idioma de fallback. Você não pode definir o inglês como idioma de fallback porque é o idioma de fallback padrão.
4. Selecione **Atualizar**.

Configurar localizações

Se sua organização oferece suporte a mais de um local distinto, você pode configurar esses locais na plataforma para ajudar a identificar usuários, ativos e incidentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de aplicações, navegue até **Todos** > **Administração de usuários** > **Locais**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário Local, insira o nome do local, o endereço, o contato e outros detalhes do local.
4. Selecione **Enviar**.

Resultado
O novo local está disponível como referência em qualquer lugar que você possa especificar.

Criar regiões para seleção de idioma em portais

Crie regiões para agrupar idiomas no seletor de idioma nos cabeçalhos do portal.

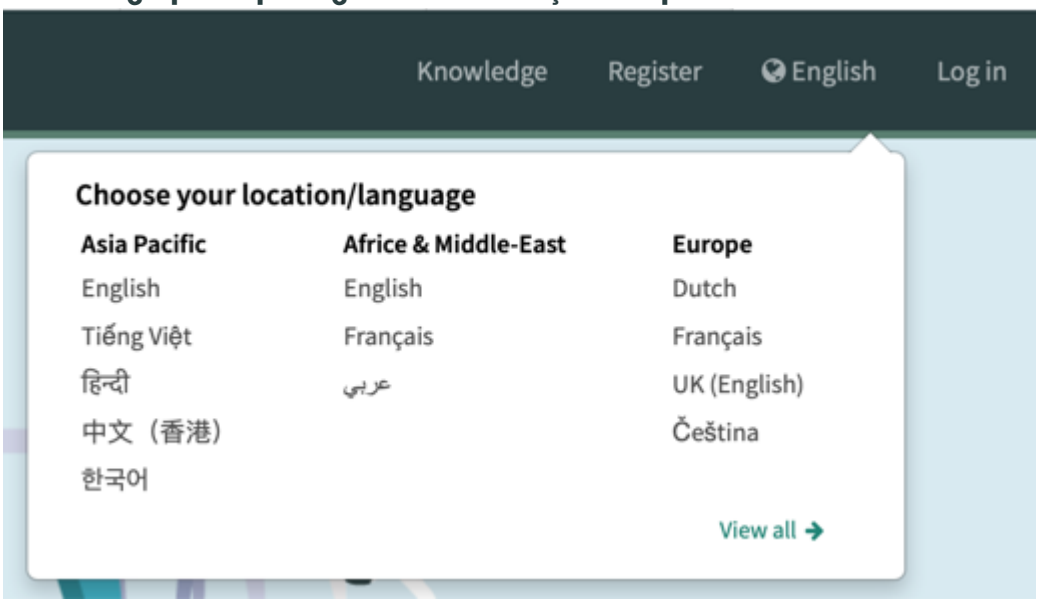
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nos cabeçalhos do portal, o seletor de idioma exibe a seleção de idioma atual do usuário e um menu de idiomas que o usuário pode escolher. Se os idiomas forem atribuídos a regiões, os idiomas serão exibidos de acordo com os grupos de regiões configurados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Idiomas agrupados por região em um cabeçalho de portal



Para obter mais informações sobre o seletor de idioma em cabeçalhos do portal, consulte Enable a language selector in portal headers .

Procedimento

1. Crie regiões.
   a. Navegar até **Localização do Sistema** > **Regiões**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Região**, adicione um nome para a região.
   d. No campo **Ordem**, atribua um valor numérico em múltiplos de centenas para a região.
   A ordem controla onde as regiões aparecem no seletor de idioma, com a região de ordem mais baixa à esquerda e a região de ordem mais alta à direita.
   e. Selecione **Enviar**.
   f. Repita essas etapas para criar regiões adicionais.
2. Atribua idiomas a regiões.
   a. Navegar até **Localização do Sistema** > **Regiões do idioma**.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No campo **Região**, selecione uma região na lista.
   d. No campo **Idioma**, selecione um idioma na lista para atribuir à região.
   e. Selecione **Enviar**.
   f. Repita essas etapas para atribuir idiomas adicionais às regiões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 opções traduzidas apareçam para aplicações adicionadas por plug-ins

Certifique-se de que as opções traduzidas apareçam para as aplicações ativando os registros de opção traduzidos depois que os registros de opção correspondentes em inglês forem adicionados pelos plug-ins.

Antes de Iniciar

Você deve ter ativado um idioma e um plug-in que inclui os registros de opção correspondentes em inglês. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma e Ativar um plug-in.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você ativa plug-ins depois de ativar os idiomas, as opções traduzidas nas listas podem não aparecer para aplicações ou recursos instalados pelos plug-ins. Os registros de opção traduzidos instalados por um plug-in de idioma que ainda não têm registros em inglês correspondentes na tabela Opções [sys_choice] são definidos como **Inativos** por padrão. Se você ativar plug-ins que incluem os registros de opção correspondentes em inglês mais tarde, será necessário ativar esses registros para exibir as opções traduzidas para todos os aplicativos ou recursos instalados com o plug-in.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localização do Sistema** > **Idiomas**.
2. Na tabela Idiomas [sys_language], selecione o nome de qualquer idioma ativo.

   Você pode selecionar qualquer idioma porque este processo atualiza os registros de seleção para todos os idiomas.
3. Na seção Links relacionados, selecione **Reparar registros sys_choice que não estão em inglês**.
4. Em Reparar opções que não estão em inglês? caixa de diálogo, selecione **Sim**.
   Um trabalho que faz com que o campo **Inativo** de todos os registros de opção traduzido corresponda aos registros de opção correspondentes em inglês é executado 15 minutos depois de fazer essa escolha.

Resultado

As traduções de todas as opções com registros de opção em inglês correspondentes aparecem para aplicações ou recursos instalados com plug-ins.

Traduzindo conteúdo personalizado

Traduza o conteúdo criado ou modificado por você para um idioma compatível ou adicione um idioma sem suporte.

Nota:
O uso da aplicação Framework de localização é recomendado para traduzir para um idioma sem suporte ou para traduzir grandes quantidades de conteúdo de cadeia de caracteres de IU personalizada em um idioma com suporte. Para obter mais informações, consulte Framework de localização.

ServiceNow fornece traduções das cadeias de caracteres de IU do sistema de base em idiomas compatíveis por meio dos plug-ins de idioma de internacionalização (I18N). Para aplicações que você cria e modificações feitas no conteúdo Now Platform®, você deve fornecer suas próprias traduções. Você também pode fornecer traduções para idiomas sem suporte para os quais ServiceNow não fornece traduções. O Now Platform não fornece nenhum recurso 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.

O método de tradução depende do material que você está traduzindo. Repita o processo de tradução sempre que editar ou atualizar o conteúdo.

Métodos de tradução e casos de uso

O que precisa de tradução	Abordagem a ser tomada	Recursos
Rótulos de campo em uma tabela para uma aplicação criada pelo cliente	**1.** Crie versões em inglês para todos os campos da tabela. **2.** Localize os registros da tabela na aplicação. **3.** Abra a tabela de tradução de rótulos de campo. **4.** Exporte os registros, traduza os campos apropriados, defina o campo de idioma e reimporte por meio de um conjunto de importação.	• Exportar e editar registros de tradução • Como alternativa, siga o procedimento para traduzir rótulos individuais em Traduzir um rótulo de campo.
HTML em uma página de IU em uma aplicação criada pelo cliente	**1.** Crie a versão em inglês. Ao criar o HTML no formulário da Página de IU, encapsule qualquer texto traduzível em chamadas `gs.getMessage`. **2.** Crie um registro de Mensagem [sys_ui_message] para cada mensagem em inglês com um par de chave/valor correspondente. **3.** Crie registros de mensagem adicionais para cada mensagem para cada outro idioma.	Traduzir uma mensagem de client script
Itens do Catálogo de serviços	**1.** Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema** e defina **Exibir prefixo de tradução em cadeias** de caracteres traduzíveis como **Sim**. **2.** Crie o item em inglês. **3.** Altere o idioma preferencial para um idioma diferente.	• Para ativar prefixos de tradução, consulte Depurar traduções. • Para campos de texto traduzíveis, que são comuns em itens do Catálogo de serviços, consulte Traduzindo campos de texto.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métodos de tradução e casos de uso

O que precisa de tradução	Abordagem a ser tomada	Recursos
	4. Traduza todos os itens convertidos, agora identificados pelo prefixo de tradução. 5. Salve o registro.	
Widget do Portal de serviços	1. Crie a versão em inglês. Externalize qualquer texto traduzível envolvendo o texto com `$ {}` wrappers. 2. Crie um registro de Mensagem [sys_ui_message] para cada texto traduzível em inglês com um par de chave/valor correspondente. 3. Crie registros de mensagem adicionais para cada parte do texto traduzível para cada outro idioma.	• Traduzir uma mensagem de client script • Internacionalizar um widget na documentação do Portal de serviços • Para obter aconselhamento não oficial, consulte Criação de portais de serviço multilíngue
Editar uma tradução fornecida em um plug-in	1. Exporte os registros da tabela de tradução. 2. Edite-os fora da tabela de tradução e importe-os novamente. Não edite os registros diretamente, pois as mudanças podem ser substituídas ao atualizar ou zBoot sua instância.	Exportar e editar registros de tradução
Traduzir uma instância para um idioma sem suporte	1. Crie um registro de Opção [sys_choice] para esse idioma. 2. Adicione outros registros de tradução por meio da abordagem de conjunto de exportação e importação.	Traduzindo para um idioma sem suporte
Textos do bate-papo de suporte	O Bate-papo de suporte é traduzido principalmente por meio dos plug-ins de idioma I18N. Se você personalizar qualquer texto do Bate-papo de suporte, siga o	Internacionalizar um widget na documentação do Portal de serviços

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métodos de tradução e casos de uso

O que precisa de tradução	Abordagem a ser tomada	Recursos
	procedimento para os widgets do Portal de serviços.	
Notificações e pesquisas	A localização do sistema não cobre notificações de plataforma ou pesquisas. A abordagem normal é criar uma versão separada de cada pesquisa ou notificação em cada idioma e usar regras de negócios para enviar a versão de idioma correta para o usuário final correto.	—

Localizando cadeias de caracteres de IU traduzíveis

Localize cadeias de caracteres individuais não traduzidas para fornecer sua própria tradução de cadeias de caracteres criadas e editadas pelo cliente, como nomes de campo e mensagens.

Os plug-ins de idioma de internacionalização (I18N) contêm somente traduções do conteúdo de IU que ServiceNow fornece por padrão em sua instância. Se você personalizou cadeias de caracteres de IU que deseja traduzir, poderá identificar e traduzir essas cadeias de caracteres manualmente. Para executar essas traduções, você deve primeiro realizar as seguintes ações:

- Identifique as cadeias de caracteres que precisam ser traduzidas.
- Identifique quais tabelas de tradução contêm as cadeias de caracteres.

Para identificar cadeias de caracteres que não foram traduzidas para nenhum idioma e suas tabelas de tradução, consulte Listar itens não traduzidos.

Se você souber onde uma cadeia de caracteres aparece na IU e tiver apenas uma pequena quantidade de material para traduzir, considere o uso da funcionalidade de depuração para identificar quais cadeias de caracteres são traduzíveis e suas tabelas de tradução. Esta funcionalidade consiste em prefixos que aparecem antes de todas as cadeias de caracteres traduzíveis e identificam a tabela de tradução em que as cadeias de caracteres estão. Para obter mais informações, consulte Depurar traduções.

Listar itens não traduzidos

Obtenha uma lista de todas as cadeias de caracteres de IU personalizadas que não foram traduzidas para nenhum idioma (somente inglês) para fornecer suas próprias traduções.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento ativa módulos correspondentes às tabelas de tradução a seguir que listam registros apenas com uma versão em inglês.

- Nome/Campos Traduzidos
- Mensagens
- Rótulos de campos
- Escolhas

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

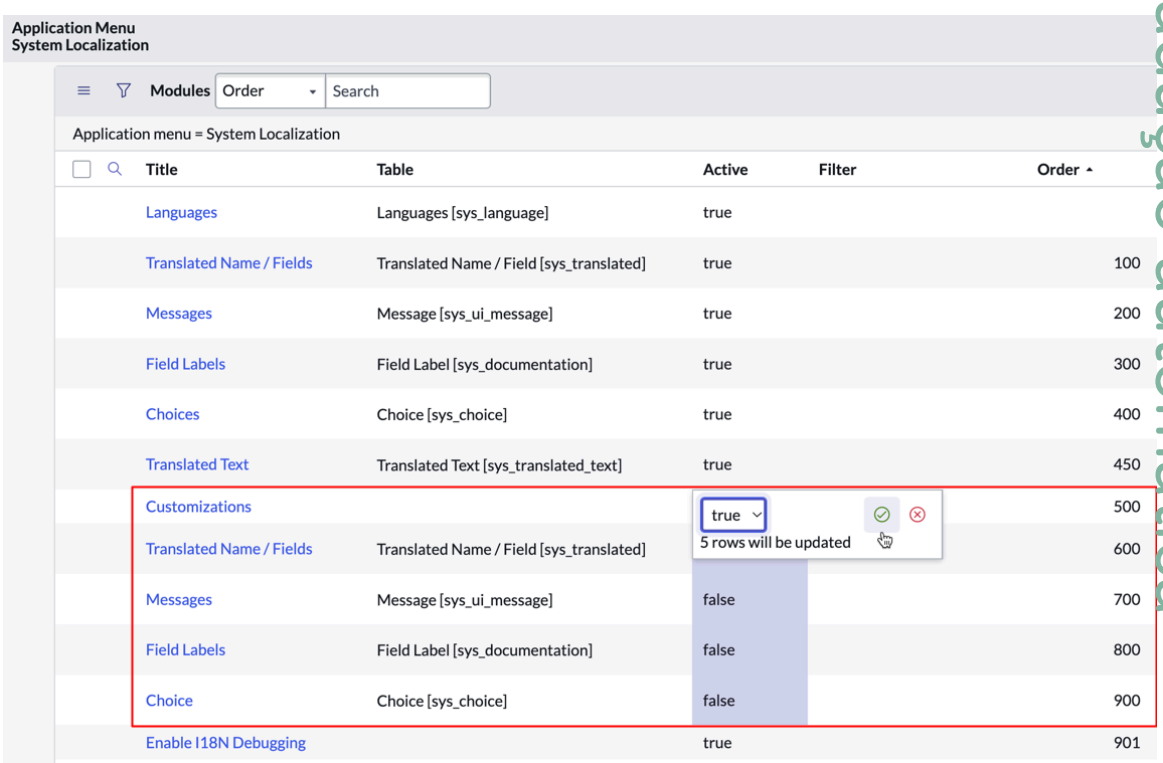
Este método de listar itens não traduzidos não identifica cadeias de caracteres que foram traduzidas para pelo menos um idioma diferente do inglês, mas não têm traduções em outros idiomas.

Nota:
Este processo funciona melhor com um pequeno número de itens não traduzidos. Para obter informações sobre uma solução alternativa para um grande número de itens não traduzidos, consulte o artigo Carga ineficiente de personalizações para Localização do sistema -> Itens não traduzidos [KB0813304] na Base de conhecimento do Now Support.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação**.
2. Selecione o menu do aplicativo **System Localization**.
3. Na lista **Módulos** no registro **de Localização do sistema**, atualize os módulos **Personalizações**, **Nome/campos traduzidos**, **Mensagens**, **Rótulos de campo**e **Opção** para definir o campo **Ativo** como **Verdadeiro** usando o editor de lista.

   Quando a lista é classificada por **Ordem**, os módulos aparecem na ordem de 500 a 900.

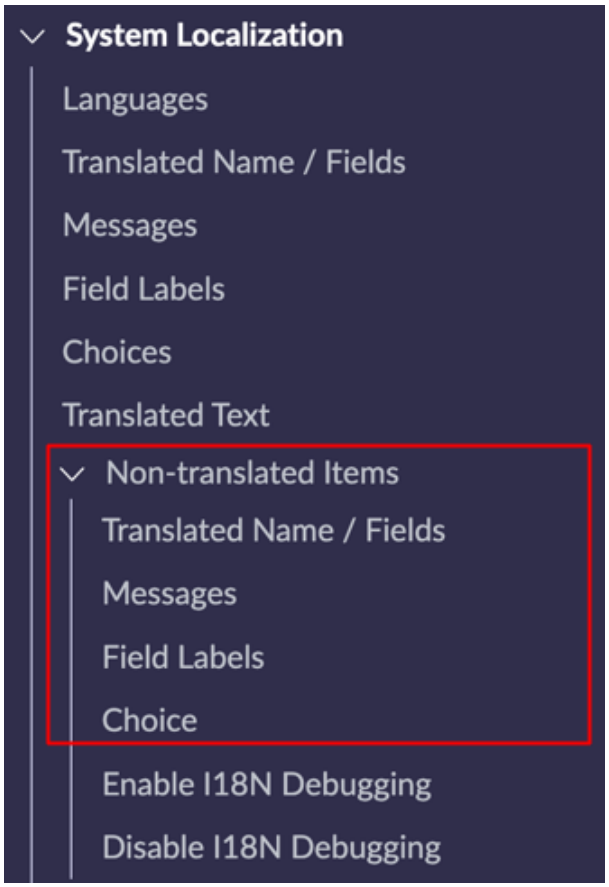


Nota:
Em vez de **Personalizações**, sua lista pode mostrar um registro chamado **Itens não traduzidos**. Quando você ativa o módulo **Personalizações**, o título muda para **Itens não traduzidos**.

Depois que o navegador de aplicações é atualizado, os módulos aparecem no navegador de filtros abaixo **de Itens não traduzidos**.

Tradução automática

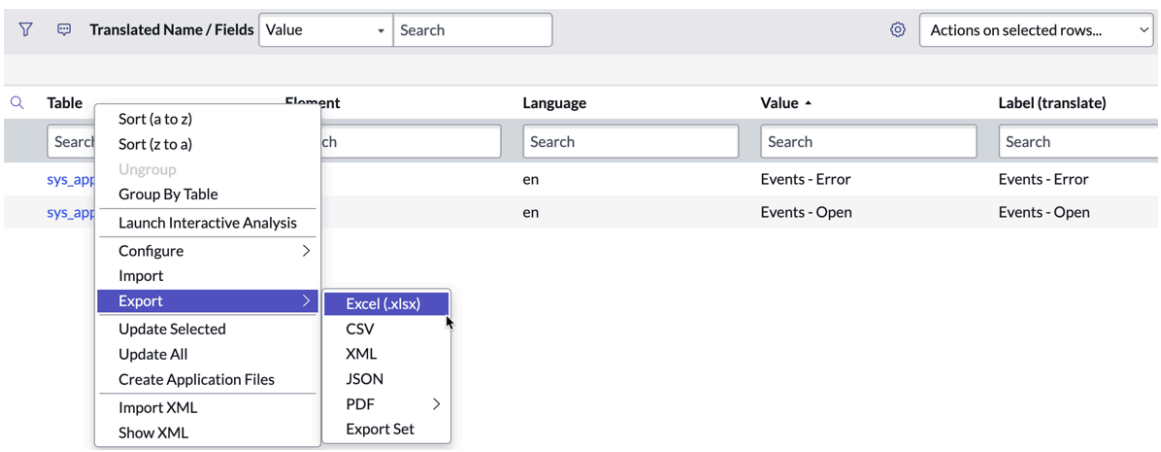
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. No menu da aplicação, abra cada módulo e exporte suas listas para qualquer formato compatível, como Microsoft Excel.

Example

Por exemplo, selecione **Itens não traduzidos** > **Nome/campos traduzidos**, clique com o botão direito do mouse em qualquer coluna e exporte a lista.



O que Fazer Depois

Você pode traduzir os campos em um aplicativo externo e recarregar as traduções como um conjunto de atualizações. Para obter mais informações, consulte Exportar e editar registros de tradução. Se você tiver um pequeno número de cadeias de caracteres para traduzir, poderá traduzi-las individualmente. Para obter mais informações, consulte Traduzindo cadeias de caracteres de IU individuais.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depurar traduções

Mostre quais cadeias de caracteres de IU são traduzíveis e sua tabela de tradução para depurar traduções.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode definir prefixos de tradução para serem exibidos somente na sessão do usuário atual ou em todas as sessões.

Os prefixos de tradução são mapeados para tabelas de tradução da seguinte forma.

Prefixos de tradução mapeados para tabelas

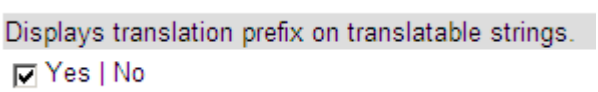
Prefixo	Tabela	Navegação
TRF	Nome/campos traduzidos [sys_translated]	**Localização do Sistema** > **Nomes/campos traduzidos**
MSG	Mensagens [sys_ui_message]	**Localização do Sistema** > **Mensagens**
GMLD	Rótulo do campo [sys_documentation]	**Localização do Sistema** > **Rótulos de campos**
TRT	Texto traduzido [sys_translated_text]	**Localização do Sistema** > **Texto Traduzido**
CHC	Opção [sys_choice]	**Localização do Sistema** > **Escolhas**

Nota:
Algumas cadeias de caracteres podem não exibir prefixos convertidos. Nesse caso, a cadeia de caracteres não é armazenada em nenhuma dessas tabelas. Exemplos desse comportamento incluem:

- Texto incorporado em imagens, como os botões em Catálogo de serviços.
- Texto definido por propriedades, como o texto que segue a faixa.

Procedimento

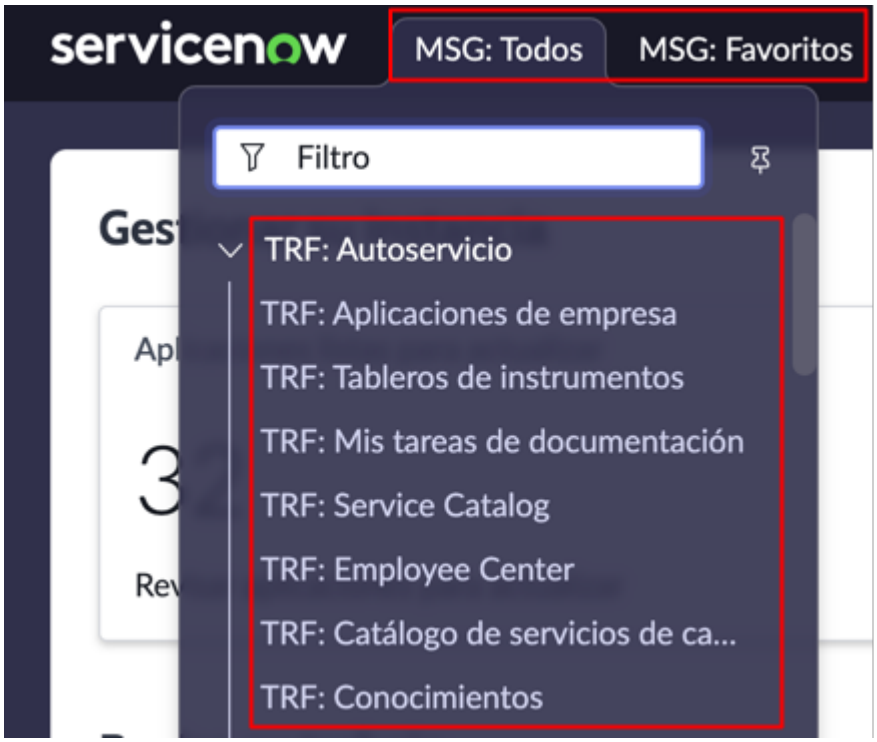
1. Habilite prefixos de tradução em rótulos de campos.
   - Para habilitar prefixos para a sessão do usuário atual, navegue até **Todos** > **Localização do Sistema** > **Habilitar depuração de internacionalização**.
   - Para habilitar prefixos para todas as sessões, navegue até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema** e defina **Exibir prefixo de tradução em cadeias** de caracteres traduzíveis como **Sim**.



2. Atualize a página ou altere o idioma do usuário para um dos idiomas diferentes do inglês instalados em sua instância para ver os prefixos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Quando habilitados, os prefixos de tradução aparecem antes das cadeias de caracteres de IU traduzíveis.



O que Fazer Depois
Quando terminar a depuração, desabilite os prefixos de tradução.

- Para desabilitar prefixos para a sessão do usuário atual, saia da sessão ou navegue até **Todos** > **Localização do Sistema** > **Desabilitar depuração de internacionalização**.
- Para desabilitar prefixos para todas as sessões, navegue até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema** e defina **Exibir prefixo de tradução em cadeias** de caracteres traduzíveis como **Não**.

Traduzindo cadeias de caracteres de IU individuais

Ao traduzir apenas algumas cadeias de caracteres de IU, como ao adicionar personalizações a uma instância traduzida, use o procedimento que se aplica ao tipo de texto que está sendo traduzido.

As cadeias de caracteres de IU incluem nomes e valores de campo, nomes de lista relacionada e mensagens.

Campos e listas relacionadas

Três tipos de campos oferecem suporte a cadeias de caracteres traduzidas para campos e nomes de lista relacionada:

Traduzido_campo

Armazena rótulos de campo, nomes de lista relacionada e determinados valores de campo. O valor de translated_field substitui o rótulo, o nome da lista ou o valor do campo quando o usuário seleciona o idioma correspondente. Os valores de translated_field têm um relacionamento um para muitos com suas chaves associadas. Como resultado, vários registros podem fazer referência a um valor de translated_field. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Traduzir um rótulo de campo
- Traduzir um nome de lista relacionada
- Traduzir um valor de campo para o ambiente clássico

Texto_traduzido

Armazena valores de texto longo em texto sem formatação. O valor de translated_text substitui o texto sem formatação quando o usuário seleciona o idioma correspondente. Os valores de translated_text têm um relacionamento de um para um com suas chaves associadas. Como resultado, apenas um registro pode fazer referência a um valor de translated_text. Para obter mais informações, consulte Traduzindo campos de texto.

Traduzido_html

Armazena valores de texto longo em HTML. O valor de translated_html substitui o HTML quando o usuário seleciona o idioma correspondente. Os valores de translated_html têm um relacionamento de um para um com suas chaves associadas. Como resultado, apenas um registro pode fazer referência a um valor translated_html. Para obter mais informações, consulte Traduzindo campos de texto.

Os valores traduzidos são armazenados como registros separados e exibem o valor apropriado de acordo com o idioma do usuário final. Para determinar o tipo de campo, clique com o botão direito do mouse no campo no formulário, selecione **Configurar dicionário**e marque o campo **Tipo**.

Mensagens

Mensagens informativas, mensagens de confirmação, mensagens de erro e outros tipos de mensagens do sistema na plataforma podem ser traduzidos. As mensagens que oferecem suporte à tradução vêm do HTML em uma página de IU em um aplicativo criado pelo cliente ou Portal de serviços mensagens de widget quando esses textos são encapsulados corretamente. Quando um client script contém uma chamada getMessage ou um script de servidor contém uma chamada `gs.getMessage`, o sistema verifica a tabela Mensagens [sys_ui_message] em busca de uma tradução. Para obter mais informações, consulte Traduzir uma mensagem de client script.

Traduzir um rótulo de campo

Rótulos de campo são os nomes que aparecem em formulários e listas para descrever o tipo de informação que o campo contém.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O procedimento a seguir funciona melhor para traduzir rótulos de campo individuais, como aqueles adicionados com uma personalização. Para traduzir um grande número de rótulos de campo, use o procedimento descrito em Exportar e editar registros de tradução.

Procedimento

1. Navegue até o campo no formulário.
2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar rótulo**.
3. No formulário *Rótulo do campo*, substitua o texto em inglês pelo texto do idioma de destino nos campos *Rótulo*, *Plural*e *Dica*.
4. Insira o código BCP 47 do idioma de destino.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Inserir**.
   Selecionar **Inserir** cria um novo registro na tabela Rótulo do campo [sys_documentation] para este rótulo de campo no idioma selecionado. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabela de Rótulo de Campo.

Traduzir um valor de campo para o ambiente clássico

Os valores de campo são as entradas de texto usadas para campos com o tipo translated_field, como o campo *Título* ou *Dica* na tabela Módulo [sys_app_module].

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O procedimento a seguir funciona melhor para traduzir valores de campos individuais, como aqueles adicionados com uma personalização. Para traduzir um grande número de valores de campo, use o procedimento descrito em Exportar e editar registros de tradução.

Procedimento

1. Use o seletor de idioma na barra de cabeçalho para alternar para o idioma de destino desejado.
2. Navegue até o campo no formulário.
3. Atualize o valor do campo com o texto traduzido para o idioma de destino (espanlandês).

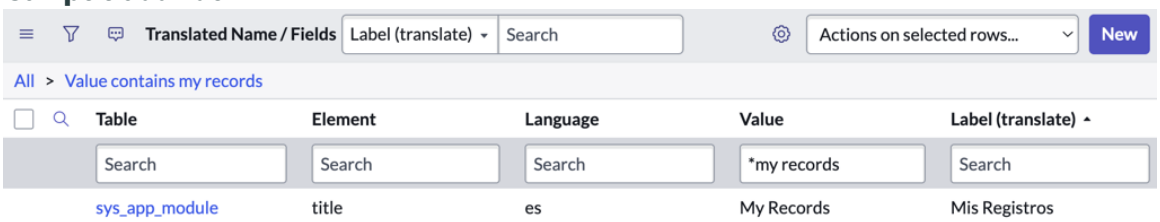
4. Selecione **Atualizar**.

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.

Isso cria um novo registro na tabela Nome/campo traduzido [sys_translated] para o idioma selecionado ou atualiza o registro existente se uma tradução já existir. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabela Nome/Campo traduzido.

Campo traduzido



Traduzindo campos de texto

Traduza textos longos para o idioma do usuário.

Os campos de texto traduzido permitem que o mesmo campo exiba conteúdos diferentes com base no idioma do usuário.

Existem dois campos de texto traduzido diferentes:

- Texto traduzido: armazena valores de texto longo em texto sem formatação.
- HTML traduzido: armazene valores de texto longos em HTML.

Esses campos operam da mesma forma que os campos de texto e HTML normais, respectivamente, exceto que eles podem armazenar várias entradas em vários idiomas. O uso mais frequente de campos de texto traduzido é Catálogo de serviços nomes, descrições ou variáveis.

Nota:
Há uma pequena penalidade de desempenho associada à mudança de um campo de texto ou HTML normal para um campo de texto ou HTML traduzido. É melhor usar campos traduzidos somente se o recurso traduzido for necessário.

Para campos de texto traduzido e HTML, o texto do idioma inglês é armazenado na tabela principal, mas os valores de outros idiomas são armazenados na tabela Texto traduzido [sys_translated_text]. Cada campo traduzido em cada linha tem uma ou mais entradas na tabela Texto traduzido: uma por idioma para o qual ServiceNow fornece uma tradução. Para obter mais informações, consulte Tabela de texto traduzido.

Nota:
A tradução de artigos de conhecimento usa um sistema separado que depende do plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization. Se este plug-in não estiver ativado, a tradução do artigo de conhecimento retornará ao sistema descrito aqui, com as traduções mantidas na tabela Texto traduzido [sys_translated_text]. Para obter mais informações sobre a internacionalização do Knowledge Management, consulte Gerenciamento de tradução na documentação do Knowledge Management.

Traduzir conteúdo de texto longo

Traduza o conteúdo do texto traduzido e dos campos HTML diretamente no formulário em que o conteúdo é especificado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Use o procedimento a seguir para traduzir o conteúdo dos campos de texto criados pelo cliente. Para editar traduções de texto existentes, exporte os registros da tabela Texto traduzido e siga o procedimento em Exportar e editar registros de tradução.

Procedimento

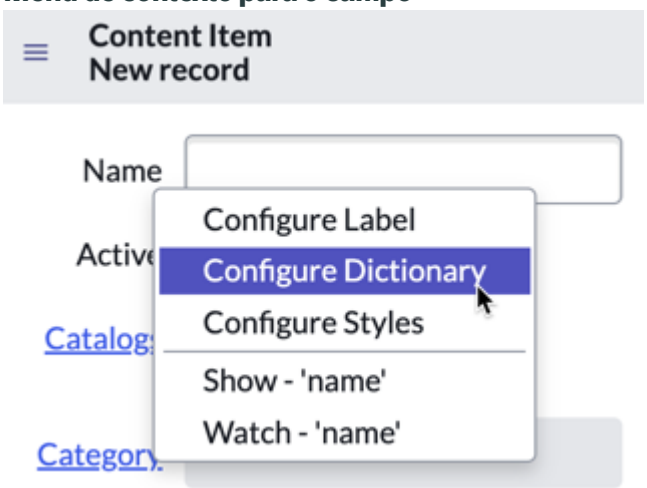
1. Abra o registro com o campo que você deseja traduzir.
2. Verifique se o campo cujo conteúdo você deseja traduzir é um campo translated_text ou translated_html. As etapas a seguir são uma maneira possível de verificar um tipo de campo:

   a. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.

   Example

   Neste exemplo, o menu de contexto foi aberto para o campo **Nome** de um registro na tabela Produtor de registro [sc_cat_item_producer].

   Menu de contexto para o campo

   b. No registro **de entrada de dicionário** que é aberto, confirme se o campo **Tipo** é **Texto** traduzido ou **HTML traduzido**.

   Example

   Neste exemplo, você vê que o campo **Nome** é do tipo **Texto traduzido**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 dicionário para o campo

c. Navegue de volta para o formulário.

3. Use o seletor de idioma para alternar para o idioma desejado.
4. No campo relevante, substitua o texto em inglês pelo texto do idioma de destino.
5. Selecione **Enviar**.
   Um novo registro na tabela Texto traduzido [sys_translated_text] para o idioma ativo é adicionado. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabela de texto traduzido.

Traduzir um nome de lista relacionada

As listas relacionadas aparecem na parte inferior dos formulários. Você pode traduzir um nome de lista relacionada configurando o controle de lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_control

Procedimento

1. Use o seletor de idioma para alternar para o idioma desejado.
2. Navegue até a lista relacionada no formulário.
3. Abra o controle de lista para a lista relacionada executando a ação apropriada para a versão da lista.
4. No formulário de controle de lista, substitua o *rótulo* existente pelo texto do idioma de destino.
5. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.
   O sistema cria uma nova entrada na tabela Nome/campo traduzido [sys_translated] ou atualiza a entrada existente para este idioma. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabela Nome/Campo traduzido.

Traduzir uma mensagem de client script

Traduza as mensagens usadas pelos client scripts.

Antes de Iniciar

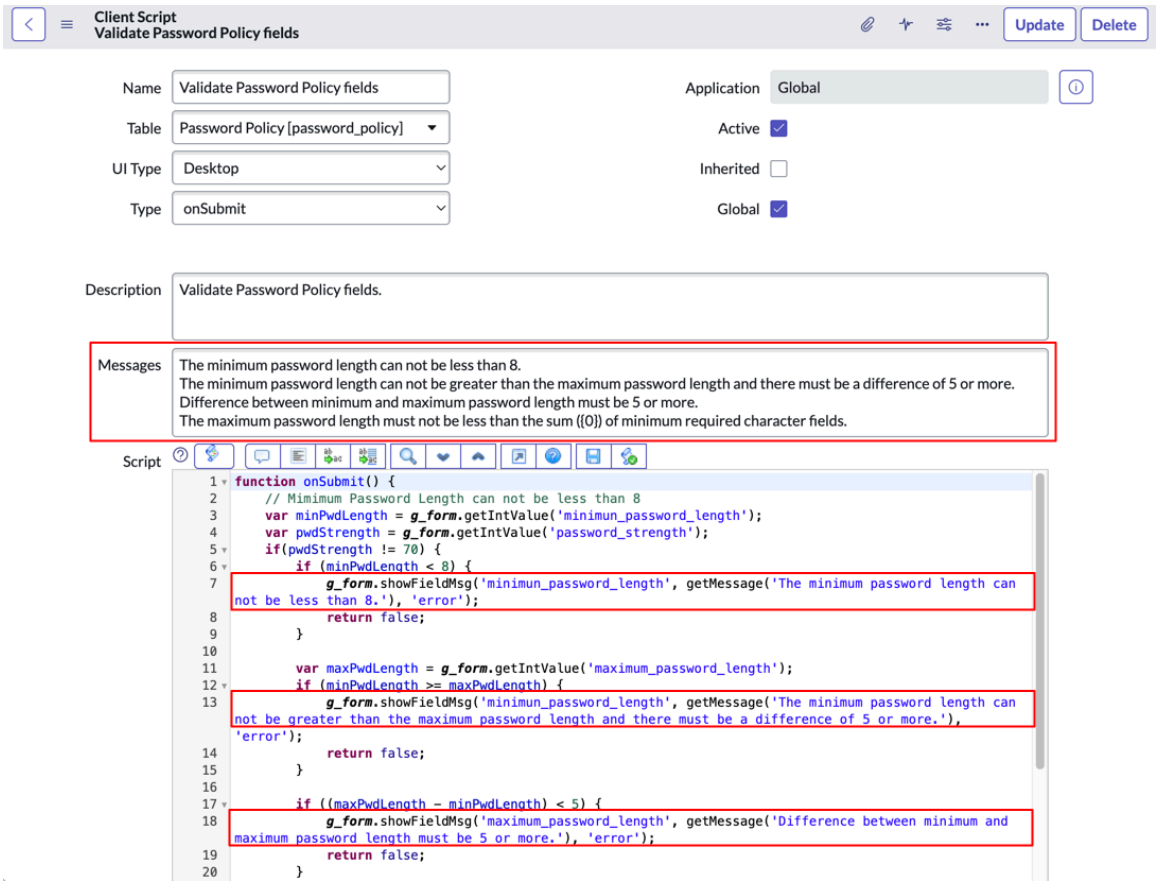
Crie um client script que contenha mensagens. Para obter informações sobre como criar scripts de cliente, consulte Scripts de cliente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os scripts do cliente incluem um campo de *mensagens* de várias linhas, que é para cadeias de caracteres de mensagem que o script do cliente pode usar como uma chave para pesquisar uma alternativa de mensagem localizada na tabela Mensagem [sys_ui_message]. Cada chave de mensagem em um client script está em uma linha separada no campo *Mensagens*. A instância procura uma cadeia de caracteres de mensagem localizada sempre que o client script faz uma chamada getMessage(msg) em que a cadeia de caracteres da mensagem corresponde a uma chave no campo *Mensagens* no client script.



Por exemplo, se você adicionar a cadeia de caracteres `Preencha o campo Motivo` ao campo *Mensagens* no client script, a instância procurará uma cadeia de caracteres localizada na tabela Mensagem `[sys_ui_message]` sempre que o client script chamar:

```
getMessage("Preencha o campo Motivo")
```

Nota:
Se você criar um registro na tabela Mensagem [sys_ui_message] que usa uma chave existente e o mesmo idioma, a mensagem para referências existentes usando a chave pode mudar. Por exemplo, se houver um registro com "Atualizar" para a chave, Inglês para o idioma e "Atualizar" para a mensagem e você criar outro registro com a mesma chave e idioma, mas uma mensagem diferente de "Atualizar a tela", cadeias de caracteres de IU existentes usando a tecla "Atualizar" exibirão a nova mensagem "Atualizar a tela". Os registros nesta tabela são criados no escopo global e não são restritos ao escopo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localização do Sistema** > **Mensagens**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

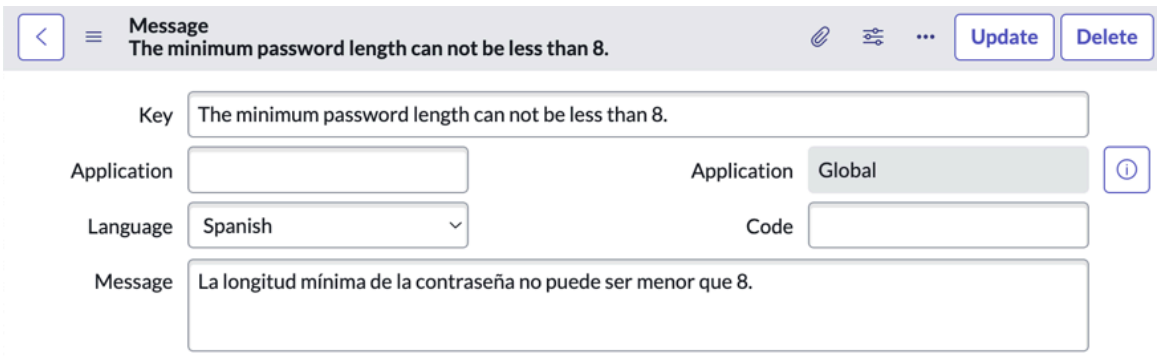
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos obrigatórios.

Formulário de mensagem

Campo	Descrição
Chave	O identificador exclusivo interno desta mensagem.
Idioma	O idioma para o qual a mensagem é traduzida.
Mensagem	O texto traduzido que os usuários veem.

Example



4. Selecione **Enviar**.
   Um novo registro é adicionado à tabela Mensagem [sys_ui_message] para a cadeia de caracteres de chave da mensagem localizada. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabela de mensagens.

Exportar e editar registros de tradução

Exporte registros de tradução para traduzir para idiomas adicionais em seu ambiente de tradução preferencial e importe os registros de tradução novos ou editados por meio de conjuntos de importação.

Antes de Iniciar

Nota:
O uso da aplicação Framework de localização é recomendado para traduzir para um idioma sem suporte ou para traduzir grandes quantidades de conteúdo de cadeia de caracteres de IU personalizada em um idioma com suporte. Para obter mais informações, consulte Framework de localização.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nos casos a seguir, traduza as cadeias de caracteres na IU fora de Now Platform e importe-as por meio de conjuntos de importação:

- Você tem uma quantidade significativa de componentes de IU criados pelo cliente e deseja traduzir esses componentes para outros idiomas.
- Você deseja modificar as traduções que ServiceNow fornece em plug-ins de internacionalização.
- Você quer traduzir uma instância em um idioma que ServiceNow não é compatível com plug-ins de internacionalização. Para obter mais informações, consulte Traduzindo para um idioma sem suporte.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todos os itens de cadeias de caracteres de IU traduzíveis são armazenados em registros da tabela de tradução. A única vez em que você traduziria a IU diretamente em registros de tradução é quando você tem uma pequena quantidade de componentes de IU criados pelo cliente e sabe exatamente onde eles estão. Para obter mais informações sobre tabelas de tradução, consulte Tabelas de tradução e Traduzindo cadeias de caracteres de IU individuais.

Procedimento

1. Se você estiver traduzindo componentes de IU criados pelo cliente, localize as cadeias de caracteres traduzíveis.
   Para obter mais informações, consulte Localizando cadeias de caracteres de IU traduzíveis.
2. Exporte os registros da tabela de tradução relevantes para um formato (como Excel) que possa ser facilmente manipulado.
   Para obter mais informações sobre como exportar uma lista de registros, consulte Exportação de lista.
3. No documento exportado, traduza os seguintes campos em cada linha, dependendo da tabela de tradução:

Tabela de tradução	Campos a serem traduzidos
Rótulos de campos	Rótulo, Plural, Dica
Nome/campo traduzido	Rótulo (traduzir)
Mensagem	Mensagem
Escolhas	Rótulo
Texto Traduzido	Valor

4. Em cada linha, altere a coluna "Idioma" para o código BCP 47 do novo idioma.
   Em registros de Texto traduzido e Mensagem, digite o nome completo do idioma em vez do código BCP 47.
5. Salve as mudanças.

O que Fazer Depois

Importe o documento traduzido de volta para a instância como um conjunto de importação.

Importar uma tradução de uma planilha do Excel

A aplicação System Import Sets contém tabelas de importação e mapas de transformação correspondentes para ajudar na importação de traduções de uma planilha do Excel.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de importação do sistema** > **Carregar Dados**.
2. Selecione **Usar existente** e o **nome da tabela** que corresponda ao tipo de dados que estão sendo importados, da seguinte forma.
   - Para opções, selecione a tabela [u_sys_choice].
   - Para rótulos de campo, selecione a tabela [u_sys_documentation].
   - Para nomes e campos traduzidos, selecione a tabela [u_sys_translated].

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mensagens, selecione a tabela [u_sys_ui_message].
- Para o texto traduzido, selecione a tabela [u_sys_translated_text].

3. Selecione **Carregar um arquivo do Excel**e clique em **Procurar** para selecionar a planilha do Excel de origem.
4. Se apropriado, especifique a *planilha de trabalho* e *o número da linha de cabeçalho*.
5. Selecione **Ir**.

   As traduções agora estão disponíveis na *tabela de conjunto de importação*apropriada.
6. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de importação do sistema** > **Nome da tabela** e revise as informações importadas para verificar se a importação foi bem-sucedida.
7. Para transformar os dados importados na tabela correspondente, navegue até **Todos** > **Conjuntos de importação do sistema** > **Executar Transformação**.
8. Selecione o mapa de transformação apropriado da seguinte forma.

   Nota:
   Certifique-se de escolher um mapa de transformação que tenha a opção **Executar regra de negócio** selecionada. Se o mapa de transformação não tiver essa opção selecionada, todas as traduções personalizadas que você tiver poderão ser substituídas durante o próximo upgrade.

   - Para opções, selecione o **Mapa de tradução de opção**do sistema.
   - Para rótulos de campo, selecione o **Mapa de tradução da documentação**do sistema.
   - Para nomes e campos traduzidos, selecione o **Mapa de Tradução Traduzido do Sistema**.
   - Para mensagens, selecione o **Mapa de tradução de mensagens da IU**do sistema.
   - Para o texto traduzido, selecione o **Mapa de tradução de texto traduzido**do sistema .
9. Selecione **Transformar**.

Traduzindo para um idioma sem suporte

Traduz a interface de uma instância para um idioma para o qual ServiceNow não fornece um plug-in de internacionalização (I81N).

Antes de Iniciar

Nota:
O uso da aplicação Framework de localização é recomendado para traduzir para um idioma sem suporte ou para traduzir grandes quantidades de conteúdo de cadeia de caracteres de IU personalizada em um idioma com suporte. Para obter mais informações, consulte Framework de localização.

Contato Suporte e atendimento ao cliente para solicitar um arquivo que contém cadeias de caracteres da interface no idioma inglês.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todos os itens de interface são armazenados como cadeias de caracteres traduzíveis nas tabelas de tradução. Por padrão, essas tabelas de tradução contêm somente cadeias de caracteres em inglês. Para preencher essas tabelas com cadeias de caracteres traduzidas em um idioma sem suporte, siga este fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre tabelas de tradução, consulte Tabelas de tradução.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Criar um registro de idioma para o idioma sem suporte.
2. Exporte e traduza as cadeias de caracteres que você deseja traduzir, conforme descrito em Exportar e editar registros de tradução.
   Há um número muito grande de cadeias de caracteres traduzíveis na plataforma. Exportar todos eles e traduzi-los manualmente provavelmente não é uma possibilidade realista. Considere exportar subconjuntos filtrados das cadeias de caracteres de cada tabela e traduzi-los.
3. Importe o documento traduzido de volta para a instância como um conjunto de importação, conforme descrito em Importar uma tradução de uma planilha do Excel.
4. Criar uma opção de idioma para os usuários para selecionar o novo idioma.

Criar um registro de idioma

Adicione um registro para um idioma não fornecido por um plug-in de internacionalização (I18N) para associar novas traduções a.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para traduzir a interface de uma instância para um idioma para o qual a ServiceNow não fornece um plug-in de internacionalização, você deve criar um registro de idioma para uma nova tradução na tabela Idiomas [sys_language]. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabela de idiomas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localização do Sistema** > **Idiomas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Forneça as informações do idioma.
   - **Nome**: o nome do idioma, por exemplo, Turco.
   - **ID**: o código BCP 47 do idioma, por exemplo, tr.
   - **Direção do texto**: a direção que a instância deve usar para exibir o idioma: da esquerda para a direita ou da direita para a esquerda.
   - **Ativo**: opção para ativar o idioma da instância.
   - **Fallback**: o nome de outro idioma ativo a ser usado como idioma de fallback. Para obter mais informações sobre idiomas de fallback, consulte Definir um idioma de fallback.
4. Selecione **Enviar**.

Criar uma opção de idioma para os usuários

Permita que os usuários selecionem o idioma como uma opção válida no seletor de idioma ou em um registro de usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve criar um registro de opção para uma nova tradução na tabela Opções [sys_choice]. Para obter mais informações sobre esta tabela, consulte Tabela de opções.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localização do Sistema** > **Escolhas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira os seguintes campos.

Campos de registro de escolha para selecionar o novo idioma

Campo	O que inserir
Tabela	sys_user
Elemento	preferred_language
Idioma	Insira um identificador que esteja em conformidade com o BCP 47. O identificador pode conter um código de idioma ou código de idioma seguido por um código de país ou região. Por exemplo, *tr* para Turco ou *es-MX* para Espanhol do México.
Rótulo	Insira o nome da nova seleção de idioma que você deseja que ele apareça no seletor de idioma. Por exemplo, mongol.
Valor	Insira um identificador que esteja em conformidade com o BCP 47. O identificador pode conter um código de idioma ou código de idioma seguido por um código de país ou região. Por exemplo, *tr* para Turco ou *es-MX* para Espanhol do México.
Sequência	Insira um número para determinar a ordem em que a opção aparece na lista de seleção se você não quiser listar as opções em ordem alfabética. Por exemplo, 5.

Example
O registro a seguir permite que um usuário que está usando a localização holandesa de sua instância altere os idiomas para mongol:

- **Tabela:** Usuário [sys_user]
- **Elemento:** preferred_language
- **Idioma:** nl
- **Rótulo:** Mongoolse
- **Valor:** mn

4. Selecione **Enviar**.

Configurar um idioma como leitura da direita para a esquerda

Use o campo Direção do texto para configurar um idioma que seja lido da direita para a esquerda, como o hebreu.

Antes de Iniciar
Ative os idiomas necessários para os usuários. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma.

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 suporte ao idioma da direita para a esquerda está disponível somente na interface do usuário principal e no Live Feed. Outras interfaces de usuário e aplicações, como o Editor de fluxo de trabalho gráfico, relatórios, CMS, bate-papo e os sites de documentação ServiceNow, não são compatíveis.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Localização do Sistema** > **Idiomas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira o **Nome** do idioma, como Hebraico.
4. Insira o código BCP 47 para o idioma.

   Example

   Por exemplo, hebreu é `he`.
5. No campo Direção do texto, selecione Da **direita para a esquerda**.
6. Selecione **Enviar**.

Referência de localização do sistema

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre propriedades de configuração, tabelas e muito mais.

Propriedades de localização do sistema

As propriedades de localização do sistema definem as configurações de tradução, moeda e local na instância para usuários de vários países.

Algumas propriedades de localização só aparecem depois que o plug-in I18N: Internationalization é ativado. Algumas propriedades estão disponíveis na página de propriedades de Localização do sistema, mas algumas propriedades menos usadas estão disponíveis somente na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Acesse as seguintes propriedades navegando até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema**.

Propriedade	Descrição
Mostre a caixa de seleção de idioma na página de login para permitir que o usuário especifique o idioma com o qual gostaria de ser conectado. `glide.ui.login.language.select`	Habilita a seleção de idioma no login. • **Opções**: Sim | Não • **Valor padrão**: Sim • **Dependência**: o plug-in I18N: Internationalization deve estar ativo
Idioma truncado da Pesquisa de texto. `glide.ts.stemming_language`	Seleciona o idioma para corresponder às palavras derivadas na pesquisa de texto. • **Opções**: inglês, alemão e francês • **Valor padrão**: inglês

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• **Dependência**: o plug-in I18N: Internationalization deve estar ativo • **Saiba mais**: O Zing corresponde a palavras derivadas com truncamento
Exibe o prefixo de conversão em strings conversíveis. *glide.ui.i18n_test*	Adiciona um prefixo de tradução em campos traduzíveis para indicar onde encontrar a cadeia de caracteres para tradução. • **Opções**: Sim | Não • **Valor padrão**: Não • **Saiba mais**: Depurar traduções
Use um modelo de moeda única. Exiba todas as moedas no mesmo código de moeda, independentemente da localidade, do país ou do código de idioma de um usuário. *glide.i18n.single_currency*	Habilite o modo de moeda única. • **Opções**: Sim | Não • **Valor padrão**: Não • **Saiba mais**: Administração de moeda
Idioma padrão para o sistema (valores de dois caracteres) *glide.sys.language*	• **Opções**: en, fr, es, it, de • **Valor padrão**: en
Se estiver usando o modelo de moeda única, exiba todas as moedas usando este código de moeda. Os códigos de moeda usam o formato ISO 4217 de três letras. *glide.i18n.single_currency.code*	• **Opções**: código de moeda de três letras ISO 4217 • **Valor padrão**: USD • **Saiba mais**: Administração de moeda
Código de localidade a ser usado para localização. *glide.system.locale*	Determina a moeda padrão do sistema na qual todos os preços são convertidos automaticamente antes que outras somas ou conversões sejam realizadas. Alterar esta propriedade depois que qualquer campo de preço ou moeda tiver recebido um valor pode resultar em conversão incorreta ou preços que somam incorretamente. • **Opções**: [código do idioma].[código do país] (por exemplo, en.GB para o Reino Unido, fr.FR para a França, de.DE para a Alemanha ou ja.JP para o Japão) • **Valor padrão**: Nenhum • **Saiba mais**: Configurações de localidade

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Nota: Não altere este valor depois que um sistema entrar em produção. Se a localidade de um usuário precisar ser alterada, atualize o campo "Código do país" no registro do usuário.
Dicionário do verificador ortográfico a ser usado para usuários do inglês. `glide.spell.dictionary.en`	Define o dicionário do verificador ortográfico usado no sistema para usuários em inglês. • **Opções**: português do Brasil, holandês, inglês dos EUA, inglês do Reino Unido, francês, alemão, italiano, português, russo, espanhol e tailandês • **Valor padrão**: inglês dos EUA • **Saiba mais**: Configurações de localidade

Acesse as seguintes propriedades inserindo `sys_properties.list` no filtro de navegação para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

Propriedade	Descrição
`glide_i18n.language_fallback_enabled`	Opção para permitir a definição de idiomas de fallback para a instância. Definir idiomas de fallback cria uma hierarquia de três níveis na qual um idioma intermediário é usado antes de padronizar para o inglês quando o texto da interface do usuário não é traduzido no idioma preferencial do usuário. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • **Saiba mais**: Definir um idioma de fallback

Tabelas de tradução

ServiceNow armazena informações de tradução nessas tabelas.

- Idiomas [sys_language]
- Nome/campo traduzido [sys_translated]
- Mensagens [sys_ui_message]
- Rótulo do campo [sys_documentation]
- Opção [sys_choice]
- Texto traduzido [sys_translated_text]

Para ver qual tabela contém um rótulo traduzido específico, habilite a exibição de prefixos de tradução. Para obter mais informações, consulte Depurar traduções.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A tabela Idiomas está disponível somente depois que pelo menos um plug-in I18N: Internationalization tiver sido ativado.

Tópicos relacionados

Ativação de um idioma

Tabela de idiomas

A tabela Idiomas [sys_language] contém uma lista dos idiomas para os quais o texto traduzido está disponível.

Para habilitar a tradução para um novo idioma, adicione um registro à tabela Idiomas. Os principais campos desta tabela são:

- Nome: nome do idioma
- ID: código BCP 47 para o idioma
- Direção do texto: direção do texto neste idioma
- Ativo: indicador que mostra se o idioma foi ativado (verdadeiro) para esta instância ou não (falso)
- Fallback: nome do idioma que a instância usará se uma tradução não estiver disponível

Tabela de opções

A tabela Opção [sys_choice] contém texto traduzido para opções que aparecem em listas de seleção.

Os principais campos desta tabela são:

- Tabela: nome da tabela à qual esta tradução se aplica.
- Elemento: nome do campo para o qual esta tradução é usada.
- Idioma: código BCP 47 do idioma para a opção traduzida.
- Valor: descrição em inglês desta opção.
- Rótulo: texto traduzido que os usuários veem para esta opção.

Lista de seleção

Choices | Table | Search

Table	Element	Language	Value	Label
change_request	priority	es	1	1 - Crítica
change_request	priority	en	1	1 - Critical
change_request	priority	es	2	2 - Alta
change_request	priority	en	2	2 - High
change_request	priority	es	3	3 - Moderada
change_request	priority	en	3	3 - Moderate
change_request	priority	es	4	4 - Baja
change_request	priority	en	4	4 - Low

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 traduzidas

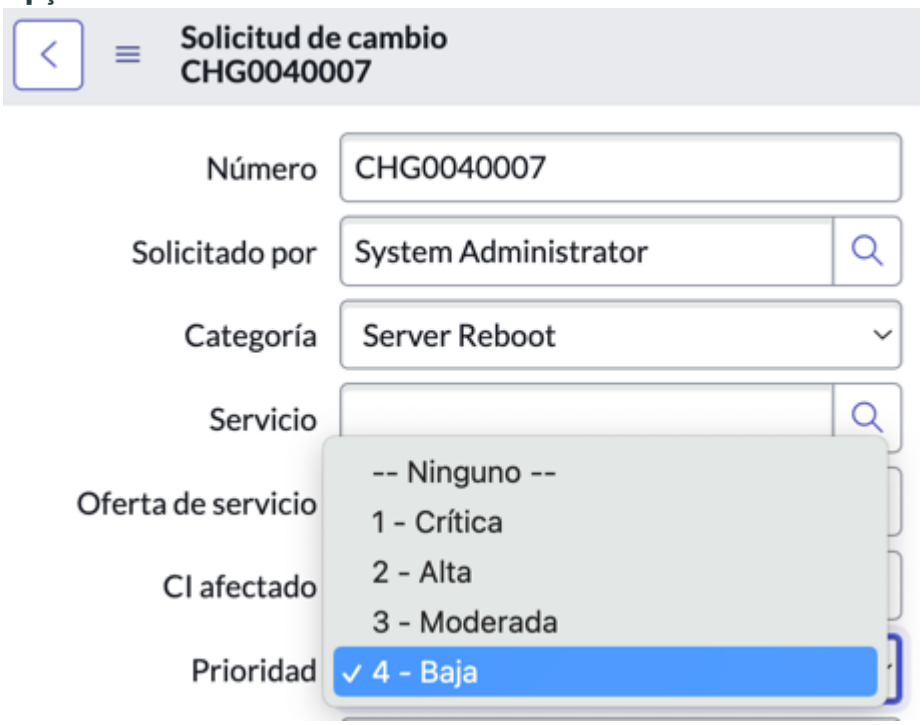


Tabela Nome/Campo traduzido

A tabela Nome/campos traduzidos [sys_translated] armazena valores traduzidos para campos de texto em que o tipo de campo é translated_field (consulte a entrada do dicionário).

Esta opção está disponível para campos de texto de até 255 caracteres. Alguns exemplos são nomes, títulos e descrições resumidas. Os principais campos desta tabela são:

- Tabela: nome da tabela à qual esta tradução se aplica.
- Elemento: nome do campo ao qual esta tradução se aplica.
- Rótulo (traduzir): texto traduzido que os usuários veem em formulários e listas.
- Idioma: código BCP 47 do idioma deste texto traduzido.
- Valor: valor em inglês que faz com que este texto traduzido seja exibido.

Tabela Nome/Campos traduzidos

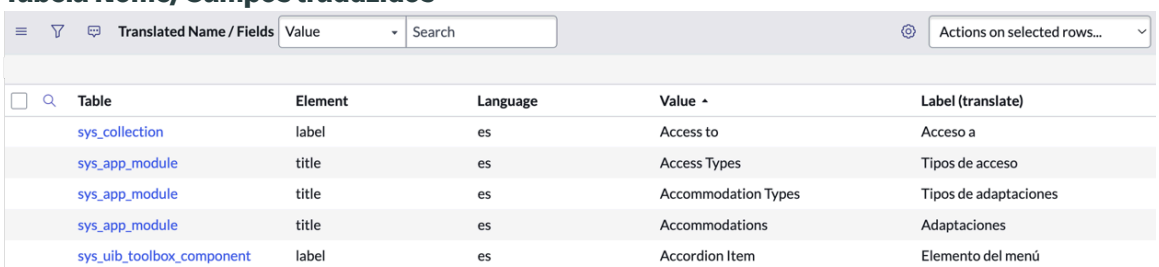


Tabela de Rótulo de Campo

A tabela Rótulo do campo [sys_documentation] armazena o texto dos nomes das tabelas junto com os rótulos singular e plural de cada campo na tabela.

Para cada nome de tabela e rótulo de campo, a tabela Rótulo do campo contém um registro para cada idioma instalado. ServiceNow usa os nomes de tabela e campo desta tabela para exibir listas e formulários no idioma apropriado. Os principais campos desta tabela 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.

- Tabela: nome da tabela à qual esta tradução se aplica.
- Elemento: nome do campo ao qual esta tradução se aplica.
- Idioma: código BCP 47 do idioma do texto traduzido.
- Rótulo: texto traduzido que os usuários veem.
- Plural: plural do rótulo.
- Ajuda: reservada para uso futuro. Um ícone de ponto de interrogação (?) aparece ao lado dos rótulos de dica quando o modo de acessibilidade está habilitado.
- Dica: texto que aparece quando o cursor está sobre o campo.
- URL: URL de uma página da web que fornece informações sobre o campo. Quando um URL é fornecido, o texto aparece em azul e sublinhado para indicar que o rótulo é clicável.

Rótulo do campo

Campo traduzido

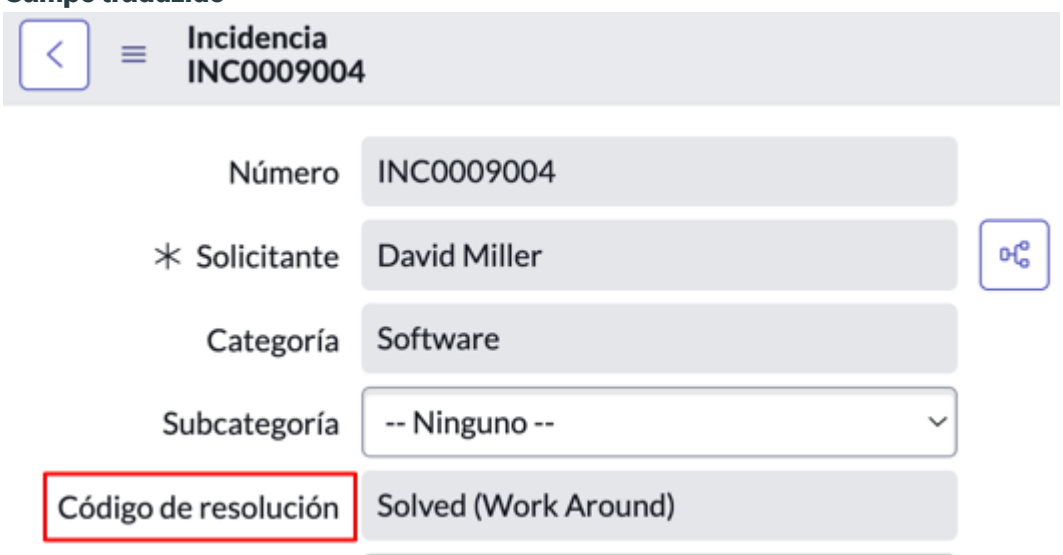


Tabela de texto traduzido

A tabela Texto traduzido [sys_translated_text] armazena traduções de campos com o tipo de campo translated_text ou translated_html (consulte a entrada do dicionário).

Este tipo de campo é normalmente usado para campos de texto longo, com até 65.000 caracteres, como nome da pesquisa e introdução. Os principais campos desta tabela são:

- Documento: identificador interno do registro ao qual esta tradução se aplica.
- Nome do campo: campo em que este texto traduzido aparece, por exemplo, Fechar anotações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Idioma: idioma para o qual o texto será traduzido.
- Nome da tabela: tabela à qual esta tradução se aplica.
- Valor: texto traduzido que o usuário vê.

Lista de textos traduzidos

Tópicos relacionados

Traduzindo campos de texto

Tabela de mensagens

A tabela Mensagem [sys_ui_message] contém as traduções de mensagens informativas, mensagens de confirmação, mensagens de erro e outros tipos de mensagens do sistema na plataforma.

A tabela Mensagem contém texto traduzível personalizado das seguintes fontes quando esses textos são encapsulados corretamente:

- HTML em uma página de IU em uma aplicação criada pelo cliente
- Mensagens do widget do Portal de serviços (incluindo em pesquisas)

ServiceNow verifica se há texto traduzido nesta tabela quando um client script contém uma chamada getMessage ou um script de servidor contém uma chamada `gs.getMessage`. Os principais campos desta tabela são:

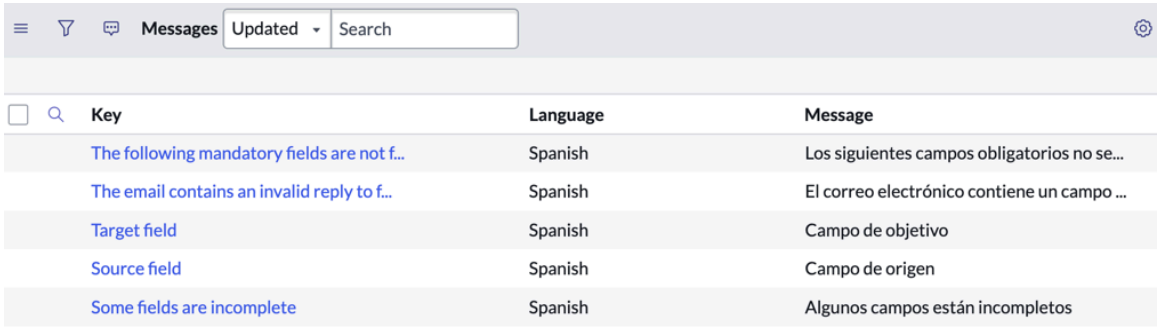
- Chave: identificador interno, exclusivo e que diferencia maiúsculas de minúsculas desta mensagem.
- Idioma: idioma para o qual a mensagem será traduzida.
- Mensagem: texto traduzido que os usuários veem.

Nota:
Se você criar um registro na tabela Mensagem [sys_ui_message] que usa uma chave existente e o mesmo idioma, a mensagem para referências existentes usando a chave pode mudar. Por exemplo, se houver um registro com "Atualizar" para a chave, Inglês para o idioma e "Atualizar" para a mensagem e você criar outro registro com a mesma chave e idioma, mas uma mensagem diferente de "Atualizar a tela", cadeias de caracteres de IU existentes usando a tecla "Atualizar" exibirão a nova mensagem "Atualizar a tela". Os registros nesta tabela são criados no escopo global e não são restritos ao escopo.

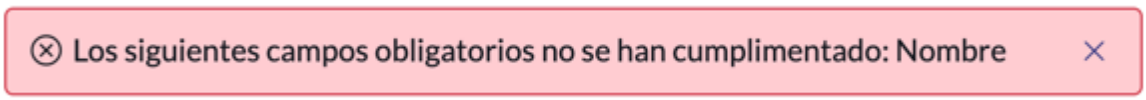
Para obter mais informações sobre conteúdo personalizado traduzível na tabela Mensagem, consulte Traduzindo conteúdo personalizado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 mensagens



Mensagem traduzida



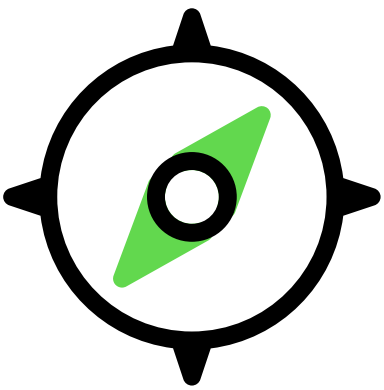
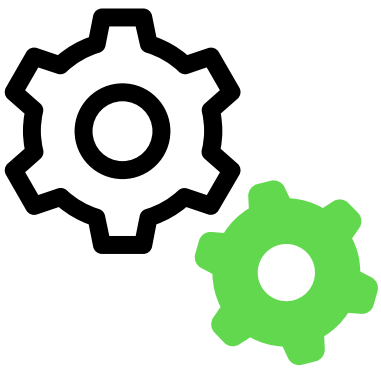
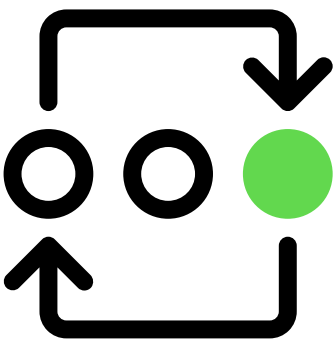
Tradução dinâmica

Você pode traduzir dinamicamente o texto inserido em uma aplicação, como um texto inserido pelo usuário em formulários, para uma experiência de localização perfeita.

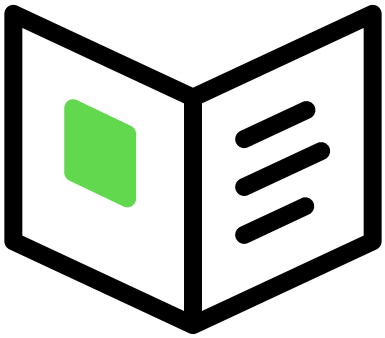
Uma visão geral da Tradução dinâmica

A Tradução dinâmica permite que você configure o suporte à localização em tempo real em sua instância. Depois de configurado, seus agentes poderão traduzir campos de formulário, mensagens do Bate-papo do agente e artigos de conhecimento de forma rápida e eficiente.

Iniciar

Explorar	Configurar	Integrar
		
Explorar Tradução dinâmica	Configurar tradução dinâmica	Integrar com serviços de tradução de terceiros

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar	Referência
	
Usar Tradução dinâmica em sua instância	Referência para propriedades, ações e mensagens de erro do Dynamic Translation

Solucionar problemas e obter ajuda

- Ler artigos no site da Now Community
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar o Tradução dinâmica

Saiba mais sobre Tradução dinâmica, incluindo a habilitação da tradução ao vivo de campos de formulário, a tradução de artigos de conhecimento e a integração com serviços de tradução de terceiros.

Visão geral Tradução dinâmica

Ao ativar o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation), você habilita a tradução ao vivo em sua instância, incluindo formulários, fluxos de atividades e bate-papos. Para traduzir texto, você pode usar o provedor de serviços de tradução disponível por padrão ou um provedor de serviços de tradução de sua escolha.

Fluxo de trabalho do Tradução dinâmica

1. Adquira qualquer assinatura ServiceNow, Inc. que seja Professional ou superior e inclua Tradução dinâmica.
2. Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation). Para obter informações, consulte Ativar Tradução dinâmica.
3. Inscreva-se e crie uma conta em um provedor de serviços de tradução. Por padrão, os seguintes provedores de serviço de tradução são compatíveis:
   - Microsoft. Para se inscrever, consulte a documentação da Microsoft.
   - Google. Para se inscrever, consulte o site do Google e o spoke Configurar o Google Cloud Translator Service.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- IBM. Para se inscrever, consulte o site da IBM.

> **Importante:**
> O IBM Watson Language Translator Service Spoke será descontinuado em uma versão futura. O spoke ainda é compatível com esta versão.

4. Configure a estrutura Tradução dinâmica para o provedor de serviços de tradução.

> **Nota:**
>
> - Para usar os provedores de serviço de tradução padrão, você deve criar uma conexão, especificar as informações de credencial e ativar a configuração do tradutor correspondente.
> - Faça pelo menos uma configuração de tradutor como padrão para detecção do idioma do texto inserido pelo usuário.
> - Faça pelo menos uma configuração de tradutor como padrão para tradução para habilitar a experiência Tradução dinâmica em formulários e fluxos de atividades.
> - Tradução dinâmica usa os códigos de idioma ServiceNow® e oferece suporte a todos os idiomas compatíveis com os provedores de serviço de tradução.
>
> > **Nota:**
> > Para idiomas em que há uma diferença nos códigos de idioma, consulte Criar um mapeamento de código de idioma para criar um registro de mapeamento de código de idioma e associá-lo ao registro de configuração do tradutor.

Você pode configurar sua instância para usar os seguintes provedores de serviço.

- Microsoft. Para obter informações sobre configurações para Microsoft, consulte Spoke do serviço Microsoft Azure Translator.
- Google. Para obter informações sobre configurações do Google, consulte Google Cloud Translator Service Spoke.
- Qualquer provedor de serviços de tradução de sua escolha. Para obter informações sobre configurações, consulte Integração com um provedor de serviço de tradução.
- IBM. Para obter informações sobre configurações para IBM, consulte Spoke do IBM Watson Language Translator Service.

> **Nota:**
> A estrutura Tradução dinâmica está disponível para o Google somente quando o spoke do Google Cloud Translator Service está instalado em ServiceNow Store.

Benefícios das Tradução dinâmica

Benefício	Recurso	Usuários
Tradução em tempo real em formulários	Tradução dinâmica em formulários e fluxos de atividades	Agente
Tradução de artigo de conhecimento	Tarefas de tradução em Bases de conhecimento	Agente

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Definir seus serviços de tradução preferenciais	Tradução dinâmica spoke e integração com serviços de terceiros	Administrador
Habilitar tradução em tempo real para vários idiomas	API DynamicTranslation	Administrar
Traduzir texto em conversas entre usuários finais e agentes	Tradução dinâmica para Bate-papo do agente	Usuário final, agente

Configurando Tradução dinâmica

Ative e configure o Dynamic Translation para integrar com os serviços de tradução da ServiceNow ou com um provedor de terceiros para habilitar a tradução ao vivo de conteúdo gerado pelo usuário em Now Platform.

Visão geral da configuração

Ative a tradução dinâmica e integre-a ao seu provedor de serviços preferencial.

Ativar Tradução dinâmica

Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) para habilitar todas as APIs necessárias.

Antes de Iniciar

Você deve ter o plug-in Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation) instalado e habilitado.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tradução dinâmica O plug-in (com.glide.dynamic_translation) ativa esses plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para Tradução dinâmica plug-in (com.glide.dynamic_translation)

Plug-in	Descrição
Flow Designer - Instalador [com.glide.hub]	Oferece suporte à aplicação Flow Designer.
ServiceNow IntegrationHub Runtime [com.glide.hub.integration.runtime]	Habilita a execução de ações e fluxos do IntegrationHub.
Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub - REST [com.glide.hub.action_step.rest]	Etapa de ação - REST
Spoke do serviço Microsoft Azure Translator [com.glide.microsoft_translation_spoke]	Fornece subfluxos e ações para traduzir dinamicamente o texto inserido pelo usuário e para detectar o idioma do texto usando os serviços de tradução da Microsoft.
Spoke do serviço IBM Watson Translator [com.glide.ibm_translation_spoke]	Fornece subfluxos e ações para traduzir dinamicamente o texto inserido pelo usuário e para detectar o idioma do texto usando os serviços de tradução da IBM.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins para Tradução dinâmica plug-in (com.glide.dynamic_translation)

Plug-in	Descrição
Spoke do serviço de detecção de idioma da ServiceNow [com.glide.language_detection_spoke]	Usa o serviço de detecção de idioma ServiceNow® para fornecer a capacidade de detectar o idioma de determinado texto.
Spoke do Dynamic Translation [com.glide.dynamic_translation.spoke]	Fornece ações que permitem a capacidade de traduzir texto(s) de um idioma para outro(s) e de detectar o idioma de determinado texto.

Nota:

- Se você ativar o plug-in Microsoft Azure Translator Service Spoke quando o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) estiver inativo, os subfluxos e as ações do plug-in Microsoft Azure Translator Service Spoke serão habilitados. Esses subfluxos podem ser usados em outros fluxos e subfluxos. No entanto, você não pode chamar APIs de tradução dinâmica.
- Se você ativar o plug-in IBM Watson Translator Service Spoke quando o plug-in Dynamic Translation estiver inativo, os subfluxos e as ações do plug-in IBM Watson Translator Service Spoke serão habilitados. Esses subfluxos podem ser usados em outros fluxos e subfluxos. No entanto, você não pode chamar APIs de tradução dinâmica.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Washington DC)

Solicitação de separação de domínio no Tradução dinâmica

Habilite o suporte para a estrutura Tradução dinâmica em instâncias separadas por domínio.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

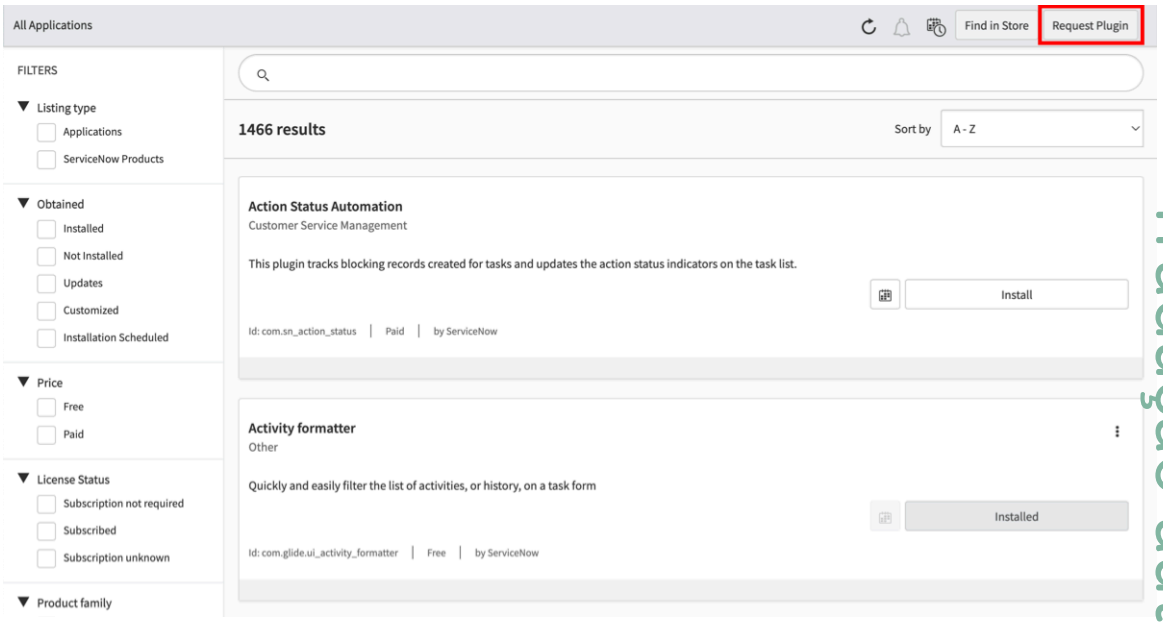
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Existem duas maneiras de solicitar um plug-in.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

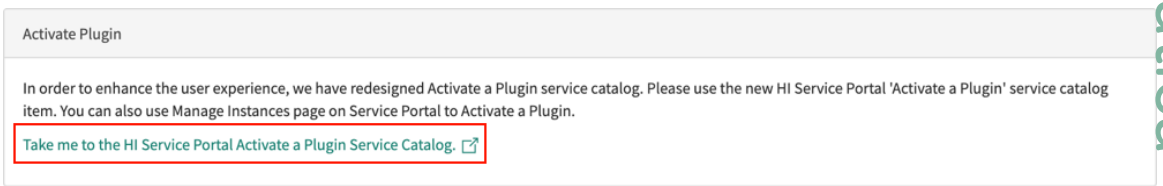
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços diretamente selecionando **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Ativar plug-in** em Now Support.
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços por meio da página Todas as Aplicações em sua instância, seguindo estas etapas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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

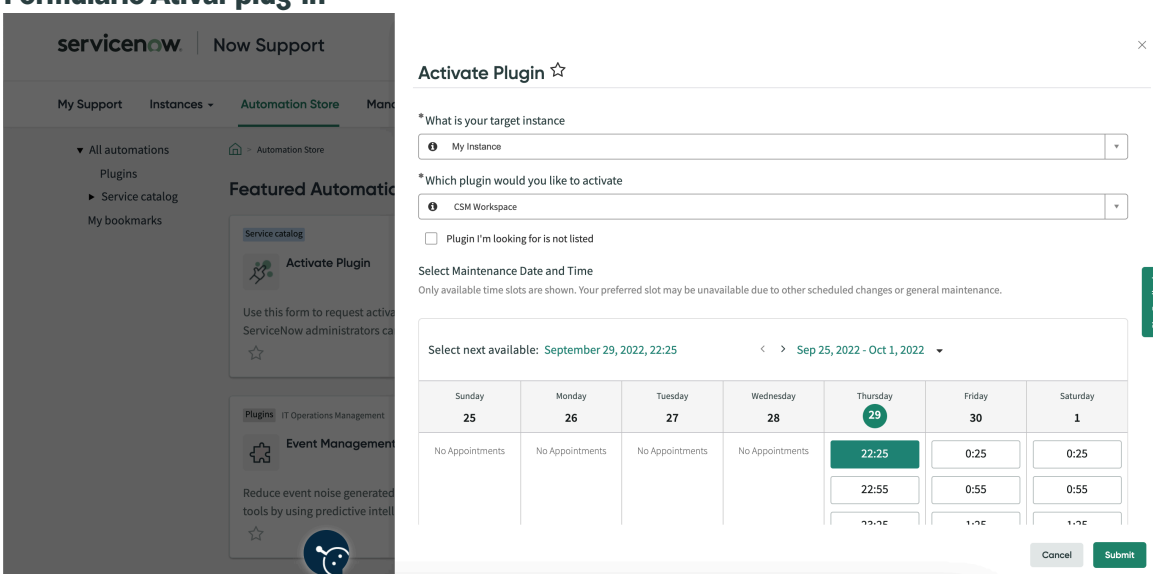
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas 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 Solicitar um plug-in do artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Washington DC)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Migração para a versão v3 de uma configuração do tradutor

Implemente o contrato com subfluxos usando objetos complexos nos campos de entrada e saída para tradução dinâmica de texto.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para uma configuração de tradutor que você adicionou para integrar com um provedor de serviços de tradução de sua escolha, implemente IntegrationHub subfluxos com objetos complexos nos campos de entrada e saída. Esses subfluxos são necessários para interagir com o provedor de serviços de tradução para as seguintes tarefas:

- Traduzir o texto de entrada
- Detectar o idioma do texto de entrada

Para obter informações sobre como implementar esses subfluxos, consulte Integração com um provedor de serviço de tradução.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Após um upgrade para Washington DC, a versão de todas as configurações do tradutor que estão disponíveis por padrão, mas não personalizadas, é atualizada automaticamente para v3. Os subfluxos correspondentes têm objetos complexos nos campos de entrada e saída.

No entanto, você deve migrar para a versão v3 para as seguintes configurações do tradutor:

- Configurações do tradutor que estão disponíveis por padrão, mas personalizadas em New York
- Configuração do tradutor que você adicionou para integração com um provedor de serviços de tradução de sua escolha

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tradução dinâmica** > **Configurações de tradutor**.
2. Selecione uma configuração de tradutor.
3. No formulário Configuração do tradutor, atualize esses campos.

Campos do formulário Configuração do tradutor

Campo	Descrição
Ativo	Ativa a configuração do tradutor para integrar com Tradução dinâmica.
Versão	Versão do contrato usada em subfluxos. Selecione **v3**.
Escolha um subfluxo de tradução	IntegrationHub subfluxo com objetos complexos nos campos de entrada e saída para traduzir o texto de entrada. ○ Para obter as configurações do tradutor que estão disponíveis por padrão, mas personalizadas, selecione Traduzir texto [translate_text_v3]. ○ Para a configuração do tradutor que você adicionou para integrar com um provedor de serviços de tradução de sua escolha, selecione o subfluxo que você implementou com objetos complexos. O contrato agora oferece suporte a vários textos em uma única chamada de método.
Escolha um subfluxo	IntegrationHub Subfluxo com objetos complexos nos campos de entrada e saída para detectar o idioma do texto de entrada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 detecção	○ Para obter as configurações do tradutor que estão disponíveis por padrão, mas personalizadas, selecione Detectar idioma [detect_language_v3]. ○ Para a configuração do tradutor que você adicionou para integrar com um provedor de serviços de tradução de sua escolha, selecione o subfluxo que você implementou com objetos complexos. O contrato agora oferece suporte a vários textos em uma única chamada de método.
Marcar como padrão para tradução	Marca o tradutor como a configuração padrão para tradução dinâmica de texto.
Marcar como padrão para detecção	Marca o tradutor como a configuração padrão para detectar o idioma do texto de entrada.

4. Clique em **Atualizar**.

Integração com outros serviços de tradução

Integre serviços de tradutor de terceiros à sua instância para habilitar a tradução ao vivo de texto inserido pelo usuário com o provedor de sua escolha.

Depois de configurar o spoke para seu provedor de serviços de tradução preferencial, você pode integrar diretamente à sua instância.

Serviço Microsoft Azure Translator

Configure uma conexão e credenciais com o Microsoft Azure Translator Service spoke e ative a configuração do tradutor.

Google Cloud Translator Service

Crie certificados Java KeyStore, chaves de assinatura JWT e provedor JWT para configurar o spoke do Google Cloud Translator Service.

Serviço IBM Watson Translator

Configure uma conexão e credenciais com o spoke do IBM Watson Translator Service e ative a configuração do tradutor.

> **Importante:**
> A IBM informou que vai descontinuar o serviço IBM Watson Translator para IBM Cloud em todas as regiões. A partir de 10 de junho de 2023, o bloco Tradutor de idioma será removido do IBM Cloud Platform para novos clientes; somente os clientes existentes poderão acessar o produto. A partir de 10 de junho de 2024, o serviço atingirá a data de término do suporte. A partir de 10 de dezembro de 2024, o serviço será totalmente retirado e não estará mais disponível para os clientes. Para obter mais informações, consulte https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

Integração com um provedor de serviço de tradução

Integre o ao provedor de serviços de tradução de sua escolha para traduzir o texto gerado dinamicamente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 com um provedor de serviço de tradução

Integre a qualquer provedor de serviços de tradução de sua escolha para traduzir o texto gerado dinamicamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie subfluxos para detectar o idioma do texto de entrada e traduza o texto de entrada usando IntegrationHub subfluxos, ações e conexões e credenciais.
   Para mais informações, consulte Flow Designer .

   a. Certifique-se de que o mapeamento de mensagens de erro seja feito para mapear códigos de erro do provedor de serviços de tradução para os códigos de erro e mensagens de erro padronizadas compatíveis com ServiceNow.

Códigos e mensagens de erro padrão

Código de erro	Mensagem de erro
40050	Código de erro para preencher mensagens de erro do provedor de serviços do tradutor em vez de mensagens de erro padronizadas.
40051	Ocorreu um erro desconhecido.
40052	O texto (campo "texto") excedeu o tamanho máximo.
40053	O idioma de origem é inválido.
40054	O idioma de destino é inválido.
40055	A solicitação não foi autorizada porque as credenciais estão ausentes ou são inválidas.
40056	O texto não pode ser traduzido para os idiomas de destino.

   b. Certifique-se de que os campos de entrada e saída estejam no seguinte formato para subfluxos.

Nota:
Ao criar subfluxos, você pode consultar os subfluxos que estão disponíveis por padrão, se necessário. Por exemplo, Detectar idioma [detect_language_v3] e Traduzir texto em vários idiomas [translate_text_to_multiple_languages_v3].

Detectar subfluxo

Nome do campo	Descrição	Tipo
Entradas		
textos	Textos de entrada cujo idioma deve ser detectado. Na versão Washington DC, a versão v3 oferece suporte à detecção em massa- detecção de vários textos inseridos em uma única cadeia de caracteres.	Array.String
Saídas		

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição	Tipo
detecções	Informações sobre o código e a confiança dos idiomas detectados pelo tradutor e suas respectivas alternativas, códigos de erro e mensagens de erro. ▪ Código: o código do idioma detectado, conforme especificado pelo provedor de serviços de tradução. ▪ Confiança: valor que indica a confiança no resultado. O valor está entre zero e um. Um valor baixo indica baixa confiança. Por exemplo, texto em francês com confiança de 0,93 `{ 'code' : 'fr',  'confidence' : '0.93'  }` Para obter mais informações, consulte a seção getDetectedLanguages de DynamicTranslation - Scoped .	Matriz.Objeto. Cada elemento do objeto é um valor de cadeia de caracteres.
status	Status da solicitação.	Escolha

Traduzir subfluxo

Nome do campo	Descrição	Tipo
Entradas		
textos	Textos a serem traduzidos. Na versão Washington DC, a versão v3 oferece suporte à tradução em massa-tradução de vários textos inseridos em uma única cadeia de caracteres.	Array.String
target_languages	Matriz de códigos de idioma para os quais o texto precisa ser traduzido. Por exemplo, `['fr','it']`	Cadeia de caracteres da matriz. Cada elemento da matriz é um valor de cadeia de caracteres.
source_language	Código do idioma do texto de origem. Por exemplo, `en`	Cadeia de caracteres
additional_parameters	Matriz de parâmetros adicionais. Por exemplo, `[{'parameter_name': 'textType', 'parameter_value': 'html'}]`	Matriz.Objeto. Cada elemento da matriz é um objeto com valores de cadeia de caracteres.
Saídas		

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição	Tipo

traduções	Textos traduzidos nos idiomas de destino especificados. Cada elemento da matriz é um objeto que contém o idioma de destino e o texto traduzido.
	
	Por exemplo,
	
	`[`
	`{'target_language':'fr',`
	`'translated_text':'Bonjour'},`
	`{'target_language':'it',`
	`'translated_text':'ciao'}`
	`]`
	
	Para obter mais informações, consulte a seção getTranslations de DynamicTranslation - Scoped.
		Matriz.Objeto. Cada elemento da matriz é um objeto com valores de cadeia de caracteres.

status	Status da solicitação.	Escolha

Nota:
Certifique-se de que o campo **Executar como** esteja definido como **Usuário que inicia a sessão** nas propriedades do fluxo.

2. Crie uma configuração de tradutor e ative-a.
Para obter mais informações, consulte Criar uma configuração de tradutor.

Criar uma configuração de tradutor

Configure a estrutura Tradução dinâmica para um provedor de serviços de tradução de sua escolha. Use a estrutura para traduzir dinamicamente o texto inserido pelo usuário na aplicação.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) esteja ativado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tradução dinâmica** > **Configurações de tradutor**.

Nota:
Por padrão, as configurações de tradutor do Google, IBM e Microsoft estão disponíveis, e a configuração do tradutor ServiceNow para detecção de idioma está disponível e ativa.

2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário Configuração do tradutor

Campo	Descrição
Nome	Identificador da configuração do tradutor.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Ativo	Opção para ativar a configuração do tradutor.
Versão	Versão do contrato usada em subfluxos. O valor padrão é v3 que usa objetos complexos nos campos de entrada e saída de subfluxos. **Nota:** As versões v1 e v2 aceitam apenas uma única cadeia de caracteres e estão obsoletas. Use a versão v3 que aceita várias cadeias de caracteres para tradução e detecção.
Preferências	
Escolha um subfluxo de tradução	Subfluxo IntegrationHub que interage com o provedor de serviços de tradução para traduzir o texto de entrada.
Marcar como padrão para tradução	Opção para marcar a configuração do tradutor como padrão para tradução. Quando nenhuma configuração de tradutor é especificada durante a tradução do texto, a configuração padrão é usada. **Nota:** ◦ A configuração deve estar ativa para torná-la padrão. ◦ Você pode selecionar apenas uma configuração como padrão para a tradução.
Escolha um subfluxo de detecção	Subfluxo IntegrationHub que interage com o provedor de serviços de tradução para detectar o idioma do texto de entrada.
Marcar como padrão para detecção	Opção para marcar a configuração do tradutor como a configuração padrão para detecção. Quando nenhuma configuração do tradutor é especificada ao detectar o texto, a configuração padrão é usada. **Nota:** ◦ A configuração deve estar ativa para torná-la padrão. ◦ Você pode selecionar apenas uma configuração como padrão para a tradução.
Mapeamentos de código de idioma	
Mapeamentos de código de idioma	Códigos de mapeamento para idiomas a serem associados ao registro de configuração do tradutor. Associe ao registro de configuração do tradutor clicando no ícone de ícone de lupa e selecionando o mapeamento de código de idioma. **Nota:** Somente os idiomas para os quais o mapeamento de código de idioma foi criado estão disponíveis para seleção. Você pode selecionar apenas um mapeamento de código de idioma por 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.

Campo	Descrição
	Para criar um mapeamento de código de idioma, consulte Criar um mapeamento de código de idioma.

4. Clique em **Enviar**.

Spoke do Google Cloud Translator Service

Fornece subfluxos e ações para traduzir dinamicamente o texto inserido pelo usuário e para detectar o idioma do texto usando o serviço de tradução do Google.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Assinatura

Este spoke requer uma das seguintes assinaturas:

- Qualquer assinatura ServiceNow que seja Professional ou superior e inclua Tradução dinâmica.
- IntegrationHub assinatura. Para obter mais informações, consulte Programações jurídicas - Visão geral do IntegrationHub .

Versões compatíveis

API do Google Tradutor versão v3.

Escopo do spoke na estrutura do Dynamic Translation

Para usar Spoke do Google Cloud Translator Service na estrutura Tradução dinâmica, certifique-se de que o spoke esteja instalado em ServiceNow Store e que o plug-in Dynamic Translation esteja ativo. Para obter mais informações, consulte Tradução dinâmica.

Fluxos do spoke

Este spoke não tem fluxos de amostra.

Subfluxos do spoke

O Spoke do Google Cloud Translator Service fornece subfluxos no estado Publicado para integração com o serviço de tradução Google. Esses subfluxos podem ser usados como parte de outros subfluxos e fluxos.

Subfluxo	Descrição
Detectar idioma	Contém um conjunto de entradas, ações e saídas para detectar o idioma do texto de entrada.
Traduzir texto em vários idiomas	Contém um conjunto de entradas, ações e saídas para traduzir o texto de entrada para vários idiomas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 spoke

O Spoke do Google Cloud Translator Service fornece ações para integrar com o serviço de tradução Google. As ações disponíveis incluem:

Ação	Descrição
Detectar idioma	Detecta o idioma do texto de entrada.
Traduzir texto em um único idioma	Traduz o texto de entrada para um único idioma.
Traduzir texto em vários idiomas	Traduz o texto de entrada para vários idiomas.

Requisitos da conta doGoogle

O Spoke do Google Cloud Translator Service requer a configuração de sua conta do Google Cloud para gerar um token de Concessão de Portador OAuth 2.0 JWT.

Requisitos de aliases de conexão e credencial

IntegrationHub O usa aliases para gerenciar informações de conexão e de credencial e credenciais de OAuth. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar vários ambientes. Se as informações de conexão ou de credencial forem alteradas, não será necessário atualizar nenhuma ação que use a conexão.

Este spoke usa o registro de alias GoogleTranslation (sn_google_trans.GoogleTranslation) para autorizar ações. Para obter informações sobre como configurar o spoke, consulte Configurar spoke do Cloud Translator Service Google.

Configurar spoke do Cloud Translator Service Google

Integre sua conta Google à sua instância do ServiceNow.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Crie uma conta de serviço no Google Cloud, gere uma chave de conta de serviço do tipo JSON e faça o download dela. Para obter informações sobre como criar a chave da conta de serviço, consulte a documentação do Google.
- Habilite o serviço de API Cloud Translation. Para obter informações sobre como habilitar um serviço, consulte a documentação do Google.

Criar um certificado Java KeyStore

Criptografe os certificados de segurança obtidos de Google criando um arquivo Java KeyStore (JKS).

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Baixe um arquivo JSON que contém a chave da conta de serviço de Google. Para obter informações sobre como baixar o arquivo JSON, consulte a documentação do Google. A seguir está um exemplo de arquivo JSON:

```
{
  "type": "service_account",
  "project_id": "primeval-nectar-242610",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 "private_key_id": "0c6c7b1511f1c236c1300c5933d528bbf45314e5",
 "private_key": "-----BEGIN PRIVATE
KEY-----\nMIIEvQKBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQDg97zOxfOeny
u2\niXC8ArQHaAgOiy27sjG3jJXohUdHkawuX+nQLWZkIbZYlZX+cMjNfpUFpzeHRkPm\n5OQ
2bjHCgCTVFCbToKIH+VkMpS7LO+TFKW2TkWJHzWO2Xv30bT+2HkSb4tTZisMg\nV/sI6dGJ
aOko4yTIBwZc7vlr28nGJdw945+9NVkEPm/G8drYJRTlrImyfnnD0RGR\npyKctHAC3wZ/rCE
5b/VIHK5ZKspRT/qXVwZsH5pW7a8NDrB1z+YQIGGOjlfINxBE\nQCE5GhiUF+XscfGdq30cuIF
oILO9xAk/41yQb8ziDr4Ru5H1UF0ljp4t6fLw3k2o\noDsr+R
+XAgMBAAECggEAA03QIY9JsSowR6mEE+YsQ7GU8LW9kbSfw0zWxMf0UIpE\np5e0BOEt0E
modmuX/NkmMdJqmN8oUx3GkIULDvuWUn90SwbVPSVuS8SvOJ7SbZyv\nEvA1UkX/1gMftE
V34FecaG3QXyO5MYq2q+pu3uYkNCrsxbN0TlXAE6xU0G81auoL\nYII7pzVfcxDW5Of5VI5Au
Mc8+0rgadvOPu3JThjjauMvnDPKi5sbKDsDCfTqqDys\nHMny8+uhfCOr2JtTgpc4HUgqGKpA
LAUQvRZYmmlKqfBNgXo+dDBKJsd7pD9NnxQn\nM7l8wqQ0kS2kfcJsHNcV4ZUORabz1q1MF
lVdxxeijQKBgQD5r7J/MgN4LLekaimE\n3T27KTA12aikQl0LORQHLbHZRexVD41WoRrQySSzU
vQKXSiwZwRQLO/hptDRnUyh\n6WVQLwtSiNvItLu+8Ak2mb3F+NDEFb/R1FPdTR30G7wXE
eau1+cm8+8N63ehFAW4\n7IXTyDhtO5c3deXN7SDrRFjrnQKBgQDmqAdRkKPwau6q+zSGPx
qcFqlXS+ghpQkT\nUPxe45aZdRuFUOUCWA9BIbMnlVHZUDnQpiIbfBJ9Tcs2/vBwLt2QjziZPb
nIlmkp\nqIF4t5edar8Z6vn0lWmeupAmlFqKN7GoopUD+RIto68BfSKIPczfGLtu3PxLEmgj\nRY
zY5HUTwwKBgCZ05zssCtjBmm9aYpayNMXU7DX/FjhmeEo4Olt4sEHUwTfAs3Y6\nThUGRf7
QsgG+o3u4AjQPF8tblCIU5i6x8gbNmCLYLXHWVGxuMB0WxOHvFsh8yRSa\nbWhSbmCgvPG
Ysj0Px+x5+cHdGInYuaDn3RznY7l/SiUipYh4E2/pEQEJAoGAdu1G\nMMESNkD8ZD5324wn7T
kmATPLMaXFYydLqKVSHjeqg/eszKOY4e09UXiFJjZeSP2P\n8nnrkp4M3INgd4dCiGnANgsEg
q9C887FSvfmfazvca6dSIXNWqE4+Btf/4ot2RRT\nHyRKQiv2bR8XMgYjXxiCc+wPTank9eLDd
4V79D8CgYEA6Eywngil5bVO5ksW9gyp\n0u5eieKMNYndPq5lyw1POyN9nx/iYQ3m2FI7d2K7a
BpK0AXkLZQqv5tbqrF2fvdO\nbm4eLISLg8kdZ09OohAsRuZ6JG2aICw4vTWgQyRWLe4RxdoY
9gGKh8N844tUU7uN\nPCsWu/rdB8dT8wqerTFo81U=\n-----END PRIVATE KEY-----\n",
 "client_email":
"service-now-google-trans-v3@primeval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com",
 "client_id": "113255944370425109391",
 "auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
 "token_uri": "https://oauth2.googleapis.com/token",
 "auth_provider_x509_cert_url": "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
 "client_x509_cert_url":
"https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/service-now-google-trans-v3%40pri
meval-nectar-242610.iam.gserviceaccount.com"
}
```


Procedimento

1. No arquivo JSON, execute o seguinte para o valor de `private_key`.
   a. Cancele o escape dos caracteres `\n`.

      Dica:
      Para remover caracteres de escape em um arquivo JSON, você pode analisar uma cadeia de caracteres JSON em um objeto JavaScript.

   b. Armazene a chave privada em um arquivo com extensão .pem.
2. No arquivo JSON, execute o seguinte para o valor `client_x509_cert_url`.
   a. Abra o link especificado para `client_x509_cert_url`.
   b. Cancele o escape dos caracteres `\n` do certificado associado ao private_key_id mencionado no arquivo JSON.
   c. Armazene o valor do certificado em um arquivo com extensão .pem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Use o comando openssl para criar um arquivo PKCS 12 usando a chave privada e os arquivos de certificação recém-criados.

```
openssl pkcs12 -export -in [path to certificate] -inkey [path to private key] -certfile [path to certificate ] -out testkeystore.p12
```

Por exemplo, se certificate.pem for o certificado e privatekey.pem for a chave privada:

```
openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out testkeystore.p12
```

Um arquivo PKCS 12, testkeystore.p12, é criado.

4. Especifique uma senha de exportação ou uma senha de armazenamento de chaves de origem.

Nota:
Você deve especificar esta senha ao criar uma chave JWT para Spoke do Google Cloud Translator Service.

5. Use o comando keytool para criar um arquivo JKS a partir do arquivo PKCS 12.

```
keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore wso2carbon.jks -deststoretype JKS
```

Nota:
testKeyStore.p12 é o arquivo PKCS 12 e wso2carbon.jks é o arquivo JKS.

6. Especifique uma senha de armazenamento de chaves de destino.

Nota:
Você deve especificar esta senha ao anexar um certificado JKS a Spoke do Google Cloud Translator Service.

Anexar um certificado Java KeyStore ao spoke do Google Cloud Translator Service

Habilite a autenticação do cliente JWT anexando um certificado Java KeyStore (JKS) válido a Spoke do Google Cloud Translator Service.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Certificado Java KeyStore válido

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Certificados**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário da certificação X.509

Campo	Descrição
Nome	Identificador do certificado.
Notificar no vencimento	Usuários a serem notificados quando o certificado expirar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 emitido antes do vencimento (em dias)	Número de dias para enviar uma notificação antes que o certificado expire.
Ativo	Opção para ativar o certificado.
Tipo	Tipo do certificado. Selecione **Java Key Store**.
Dias até o vencimento	Número de dias até o certificado expirar.
Senha do armazenamento de chaves.	Senha para acessar o certificado. Use a senha do armazenamento de chaves de destino especificada ao criar o certificado JKS. Para mais informações sobre essa senha, consulte Criar um certificado Java KeyStore.
Descrição resumida	Resumo sobre o certificado.

4. Clique no ícone gerenciar anexos (ícone) e anexe um certificado JKS.
5. Para validar o certificado JKS, clique em **Validar armazenamentos/certificados**.
6. Clique em **Enviar**.

Criar uma chave de assinatura JWT para o spoke do Google Cloud Translator Service

Atribua uma chave de assinatura do Token da Web JSON (JWT) ao seu certificado Java KeyStore.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Chaves de JWT**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário de chaves de JWT

Campo	Descrição
Nome	Identificador da chave de assinatura de JWT.
Armazenamento de chaves de assinatura	Certificado JKS válido para o qual você deseja atribuir a chave.
ID de chave	ID da chave para identificar qual chave é usada quando várias chaves são usadas para assinar tokens.
Algoritmo de assinatura	Algoritmo para assinar com a chave.
Senha da chave de assinatura	Senha associada à chave. Use a senha de exportação ou a senha do armazenamento de chaves de origem especificada ao criar o certificado JKS. Para mais informações sobre essa senha, consulte Criar um certificado Java KeyStore.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Ativo	Opção para ativar a chave.

4. Clique em **Enviar**.

Criar um provedor JWT para o spoke do Google Cloud Translator Service

Adicione um provedor de Token da Web JSON (JWT) a Spoke do Google Cloud Translator Service.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Provedores JWT**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário do Provedor JWT

Campo	Descrição
Nome	Identificador do provedor JWT.
Intervalo de Vencimento (s)	Número de segundos que indica o tempo de vida do token do provedor JWT. Especifique 3600.
Configuração de Assinatura.	Chave de assinatura JWT.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada Declarações padrão, insira os valores dessas declarações.

Declarar

Nome da declaração	Valor da declaração
aud	https://www.googleapis.com/oauth2/v4/token
iss	`client_email` valor do arquivo JSON.

6. Na lista relacionada Declarações personalizadas, crie a declaração de **escopo** e insira seu valor como https://www.googleapis.com/auth/cloud-translation.
7. Clique em **Atualizar**.

Configuração da credencial do alias GoogleTranslation

Autorize ações de Spoke do Google Cloud Translator Service configurando a credencial do Google OAuth 2.0.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Selecione a credencial do Google OAuth 2.0.
3. Abre o registro especificado no campo **Perfil de entidade OAuth**.
4. No campo **Provedor JWT**, especifique o provedor JWT que você deseja usar.
5. Clique em **Atualizar**.
6. Para verificar se um token de acesso OAuth é gerado para se conectar aos serviços de tradução do Google, clique no link relacionado **Obter token** OAuth da credencial do Google OAuth 2.0.

Configuração dos atributos de conexão para o alias GoogleTranslation

Conecte-se ao serviço de tradução do Google configurando a conexão do Google. Forneça informações que são usadas por ações ou atividades HTTP(s) para se conectar a esse serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: connection_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Conexões**.
2. Aberto para o registro do **Google**.
3. Na lista relacionada Atributos do formulário de Conexão HTTP(S), preencha os campos.

Campos do formulário de conexão HTTP(S)

Campo	Valor necessário
local	Localização do cliente. Se o valor não for especificado ao criar uma conta no Google Cloud, especifique `global`.
project_id	Identificador de um projeto. Especifique o valor *`project_id`* do arquivo JSON.
versão	Versão da API para a qual os spokes relacionados foram criados. O valor padrão é `v3beta1`. Como o Google agora oferece suporte à versão v3, você pode substituir este valor como `v3`.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

Spoke do serviço Microsoft Azure Translator

O spoke do Microsoft Azure Translator Service fornece subfluxos e ações para traduzir dinamicamente os textos inseridos pelo usuário e para detectar o idioma dos textos inseridos pelo usuário usando o serviço de tradução da Microsoft. Tradução dinâmica oferece suporte à detecção e tradução de texto único e vários textos.

Integrando Tradução dinâmica com Microsoft Azure serviço de tradução.

Ativação

Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) ou o plug-in Microsoft Azure Translator Service Spoke (com.glide.microsoft_translation_spoke).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assinatura

Este spoke requer qualquer assinatura ServiceNow que seja Professional ou superior e inclua Tradução dinâmica.

Versões compatíveis

Versão da API v3.

Subfluxos do spoke

O spoke fornece subfluxos no estado Publicado para integração com o serviço de tradução Microsoft. Esses subfluxos podem ser usados como parte de outros subfluxos e fluxos.

Subfluxos do spoke

Subfluxo	Descrição
Detectar idioma [detect_language_v3]	Contém um conjunto de entradas, ações e saída para detectar o idioma do texto de entrada.
Traduzir texto [translate_text_v3]	Contém um conjunto de entradas, ações e saídas para traduzir o texto de entrada para vários idiomas.

Ações do spoke

O spoke fornece ações para integrar com Microsoft serviços de tradução.

Ações do spoke

Ação	Descrição
Detectar idioma [detect_language_v3]	Detecta o idioma do texto de entrada.
Traduzir texto [translate_text_v3]	Traduz o texto de entrada para vários idiomas.

Requisitos de conta da Microsoft

Verifique se você está registrado na Microsoft e obtenha as informações de credencial. Para obter mais informações, consulte a documentação da Microsoft .

Para obter informações sobre a API de texto do Microsoft Translator, consulte a documentação da Microsoft .

Requisitos de aliases de conexão e credencial

O IntegrationHub usa aliases para gerenciar informações de conexão e credencial. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar vários ambientes. Se as informações de conexão ou de credencial forem alteradas, não será necessário atualizar nenhuma ação que use a conexão. Para obter mais informações, consulte Informações de credenciais e conexão .

Para usar os aliases de conexão do spoke, crie um registro de conexão associado e um registro de credencial para cada alias.

Este spoke usa o alias MicrosoftTranslation (sn_ms_trans_spoke.MicrosoftTranslation) para autorizar ações.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A seguir estão os requisitos de alias de conexão.

- Tipo de conexão: HTTP
- URL de conexão: por exemplo, https://api.cognitive.microsofttranslator.com.

Nota:
O URL fornecido aqui é apenas uma amostra. Os clientes de tradução da Microsoft podem precisar usar URLs de API personalizados ou URLs de API do tipo de rede virtual, mesmo quando não assinam uma rede virtual. Os clientes da Microsoft que usam serviços de *tradução regionais* ou *de vários* serviços também precisam conhecer o *atributo Ocp-Apim-Subscription-Region*, e o URL da API pode conter uma referência regional. Verifique o portal do Azure para obter essas informações. Consulte a documentação da Microsoft para obter mais detalhes.

Execute as tarefas a seguir para se conectar aos serviços de tradução da Microsoft e usá-los para traduzir seu texto dinamicamente.

Criação de uma credencial para o alias MicrosoftTranslation

Autorize ações do spoke do Microsoft Azure Translator Service criando uma credencial para o alias de conexão e de credencial do MicrosoftTranslation.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **Credenciais de chave de API**.
4. No formulário Credenciais de chave de API, preencha os campos.

Campos de formulário de credenciais de chave de API

Campo	Descrição
Nome	Identificador da credencial.
Ativo	Opção para ativar a credencial para uso.
Aplica-se a	MID Servers para os quais as credenciais são aplicáveis. As opções possíveis são: ○ Todos os MID Servers em sua rede. ○ MID Servers específicos. Nesse caso, especifique os servidores no campo **MID servers**.
MID servers	MID Servers específicos para os quais as credenciais são aplicáveis. Este campo é exibido somente quando você seleciona **MID Servers específicos** para o campo **Aplica-se a**.
Ordem	Sequência na qual a credencial é aplicada.
Chave de API	Código exclusivo que é passado para uma API para identificar a conexão.
Alias de credencial	Alias para usar a credencial.

5. Selecione **Enviar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma conexão para o alias MicrosoftTranslation

Conecte-se ao serviço de tradução da Microsoft criando uma conexão. Forneça informações que são usadas por ações ou atividades HTTP(s) para se conectar a esse serviço.

Antes de Iniciar

Verifique se você está no escopo da aplicação desejado para sua conexão. O escopo da aplicação padrão é **Microsoft Azure Translator Service Spoke**.

Função necessária: connection_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Selecione o alias MicrosoftTranslation (sn_ms_trans_spoke.MicrosoftTranslation).
3. Na guia **Conexões**, clique em **Novo**.
4. No formulário de conexão HTTP(S), preencha os campos.

Campos do formulário de conexão HTTP(S)

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão HTTP(s).
Credencial	Registro de credencial usado para autorizar a conexão.
Alias de conexão	Registro de alias a ser associado à conexão. O uso de um alias permite que você atualize o registro de conexão sem precisar reconfigurar nenhuma ação ou atividade que use o alias.
Ativo	Opção para ativar a conexão.
Domínio	Domínio no qual a conexão é aplicável.
Construtor de URL	Opção para habilitar o sistema para criar o URL de conexão. Desmarque esta caixa de seleção.
URL de Conexão	URL base para se conectar ao serviço de tradução da Microsoft. Por exemplo, https://api.cognitive.microsofttranslator.com. **Nota:** Este URL é apenas uma amostra. Os clientes de tradução da Microsoft podem precisar usar URLs de API personalizados ou URLs de API do tipo de rede virtual, mesmo quando não assinam uma rede virtual. Verifique o portal do Azure para obter a URL da API. Para obter mais informações, consulte a documentação da Microsoft.
Usar MID Server	Opção para usar um MID Server para esta conexão.
Tempo limite de conexão	Valor do tempo limite em milissegundos. Substitui a propriedade global para este uso.
Atributos	
Versão	Versão da API para a qual os spokes relacionados foram criados. O valor padrão é v3. Não edite 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.

Campo	Descrição
Ocp-Apim-Subscription-Region	Valor do recurso do tradutor regional. Este valor é opcional ao usar um recurso de tradutor global. **Nota:** Este valor é obrigatório para clientes que usam recursos de *tradutor regional* ou de *vários serviços* da Microsoft. Para obter informações sobre regiões compatíveis, consulte a documentação da Microsoft.

5. Clique em **Enviar**.

Ativar a configuração do Microsoft Translator

Disponibilize o serviço de tradução Microsoft para uso ativando a configuração do tradutor Microsoft.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tradução dinâmica** > **Configurações de tradutor**.
2. Selecione **Microsoft**.
3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Na seção **Preferências**, escolha um tradutor como padrão para tradução ou detecção, ou para ambos.

Preferências

Campo	Descrição
Marcar como padrão para tradução	Opção para marcar o tradutor como padrão para tradução.
Marcar como padrão para detecção	Opção para marcar o tradutor como padrão para detecção.

Nota:
Faça pelo menos uma configuração de tradutor como a configuração padrão para tradução para habilitar a experiência Tradução dinâmica em formulários e fluxos de atividades.

5. Selecione **Atualizar**.

Spoke do IBM Watson Language Translator Service

O IBM Watson Language Translator Service Spoke fornece subfluxos e ações para traduzir dinamicamente os textos inseridos pelo usuário e para detectar o idioma dos textos inseridos pelo usuário usando o serviço de tradução IBM. Tradução dinâmica oferece suporte à detecção e tradução de texto único e vários textos.

Integre o Tradução dinâmica ao IBM serviço de tradução.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 IBM informou que vai descontinuar o serviço IBM Watson Translator para IBM Cloud em todas as regiões. A partir de 10 de junho de 2023, o bloco Tradutor de idioma será removido do IBM Cloud Platform para novos clientes; somente os clientes existentes poderão acessar o produto. A partir de 10 de junho de 2024, o serviço atingirá a data de término do suporte. A partir de 10 de dezembro de 2024, o serviço será totalmente retirado e não estará mais disponível para os clientes. Para obter mais informações, consulte https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

Ativação

Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) ou o plug-in IBM Watson Language Translator Service Spoke (com.glide.ibm_translation_spoke).

Assinatura

Este spoke requer qualquer assinatura ServiceNow que seja Professional ou superior e inclua Tradução dinâmica.

Versões compatíveis

Versão da API v3.

Subfluxos do spoke

O spoke fornece subfluxos no estado Publicado para integração com os serviços de tradução do IBM Watson Language. Esses subfluxos podem ser usados como parte de outros subfluxos e fluxos.

Subfluxos do spoke

Subfluxo	Descrição
Detectar idioma [detect_language_v3]	Contém um conjunto de entradas, ações e saída para detectar o idioma do texto de entrada.
Traduzir texto [translate_text_v3]	Contém um conjunto de entradas, ações e saídas para traduzir o texto de entrada para vários idiomas.

Ações do spoke

O spoke fornece ações para integrar com IBM serviços de tradução.

Ações do spoke

Ação	Descrição
Detectar idioma [detect_language_v3]	Detecta o idioma do texto de entrada.
Traduzir texto [translate_text_v3]	Traduz o texto de entrada para vários idiomas.

Requisitos de conta da IBM

Certifique-se de estar registrado na IBM e obtenha as informações de credencial. Para obter mais informações, consulte a documentação da IBM .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre a API IBM Language Translator e o aviso de descontinuação, consulte a documentação da IBM.

Requisitos de aliases de conexão e credencial

O IntegrationHub usa aliases para gerenciar informações de conexão e credencial. O uso de um alias elimina a necessidade de configurar várias credenciais e perfis de informações de conexão ao usar vários ambientes. Se as informações de conexão ou de credencial forem alteradas, não será necessário atualizar nenhuma ação que use a conexão. Para obter mais informações, consulte Informações de credenciais e conexão.

Para usar os aliases de conexão do spoke, crie um registro de conexão associado e um registro de credencial para cada alias.

Este spoke usa o alias IBMTranslation (sn_ibm_trans_spoke.IBMTranslation) para autorizar ações.

A seguir estão os requisitos de alias de conexão.

- Tipo de conexão: HTTP
- URL de conexão: o URL base fornecido pela IBM para se conectar ao serviço de tradutor de idioma. Os usuários podem ter um URL diferente com base em sua preferência geográfica.

Execute as tarefas a seguir para se conectar aos serviços de tradução do IBM Watson Language e usá-los para traduzir o texto gerado dinamicamente.

Criação de uma credencial para o alias IBMTranslation

Autorize ações do spoke IBM Watson Language Translator Service criando uma credencial para o alias de conexão e credencial da IBM.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
A IBM informou que vai descontinuar o serviço IBM Watson Translator para IBM Cloud em todas as regiões. A partir de 10 de junho de 2023, o bloco Tradutor de idioma será removido do IBM Cloud Platform para novos clientes; somente os clientes existentes poderão acessar o produto. A partir de 10 de junho de 2024, o serviço atingirá a data de término do suporte. A partir de 10 de dezembro de 2024, o serviço será totalmente retirado e não estará mais disponível para os clientes. Para obter mais informações, consulte https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **Credenciais de autenticação básica**.
4. No formulário Credenciais de autenticação básica, preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do formulário Credenciais de autenticação básica

Campo	Descrição
Nome	Identificador da credencial.
Ordem	Sequência na qual a credencial é aplicada.
Nome de usuário	Nome de usuário para identificar a conexão. Insira `umapikey`.
Senha	Chave exclusiva fornecida por IBM para confirmar a conexão.
Ativo	Opção para ativar a credencial para uso.
Alias de credencial	Alias para usar a credencial.

5. Selecione **Enviar**.

Criação de uma conexão para o alias IBMTranslation

Conecte-se ao serviço de tradução da IBM criando uma conexão. Forneça informações que são usadas por ações ou atividades HTTP(s) para se conectar a esse serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: connection_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
A IBM informou que vai descontinuar o serviço IBM Watson Translator para IBM Cloud em todas as regiões. A partir de 10 de junho de 2023, o bloco Tradutor de idioma será removido do IBM Cloud Platform para novos clientes; somente os clientes existentes poderão acessar o produto. A partir de 10 de junho de 2024, o serviço atingirá a data de término do suporte. A partir de 10 de dezembro de 2024, o serviço será totalmente retirado e não estará mais disponível para os clientes. Para obter mais informações, consulte https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Selecione o alias IBMTranslation (sn_ibm_trans_spoke.IBMTranslation).
3. Na guia **Conexões**, clique em **Novo**.
4. No formulário de conexão HTTP(S), preencha os campos.

Campos do formulário de conexão HTTP(S)

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão HTTP(s).
Credencial	Registro de credencial usado para autorizar a conexão.
Alias de conexão	Registro de alias a ser associado à conexão. O uso de um alias permite que você atualize o registro de conexão sem precisar reconfigurar nenhuma ação ou atividade que use o alias.
Ativo	Opção para ativar a conexão.
Domínio	Domínio no qual a conexão é aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Construtor de URL	Opção para habilitar o sistema para criar o URL de conexão. Desmarque esta caixa de seleção.
URL de Conexão	URL base fornecido pela IBM para se conectar ao serviço de tradutor de idioma. Os usuários podem ter um URL diferente com base em sua preferência geográfica.
Usar MID Server	Opção para usar um MID Server para esta conexão. Desmarque esta caixa de seleção.
Atributos	
Recusa de aprendizagem	Atributo para especificar se seus dados podem ser usados como dados de teste pela IBM para treinar seus modelos. Se definido como `verdadeiro`, a IBM não usará seus dados para nenhuma solicitação de API. Por padrão, os serviços IBM registram solicitações e seus resultados.
Data da versão da API	Data de lançamento da versão da API que você deseja usar. O valor padrão é 01/05/2018. Não edite este valor.
Versão	Versão da API para a qual os spokes relacionados foram criados. O valor padrão é v3. Não edite este valor.

5. Selecione **Enviar**.

Ativar a configuração do tradutor IBM

Disponibilize o serviço de tradução IBM para uso ativando a configuração do tradutor IBM.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
A IBM informou que vai descontinuar o serviço IBM Watson Translator para IBM Cloud em todas as regiões. A partir de 10 de junho de 2023, o bloco Tradutor de idioma será removido do IBM Cloud Platform para novos clientes; somente os clientes existentes poderão acessar o produto. A partir de 10 de junho de 2024, o serviço atingirá a data de término do suporte. A partir de 10 de dezembro de 2024, o serviço será totalmente retirado e não estará mais disponível para os clientes. Para obter mais informações, consulte https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tradução dinâmica** > **Configurações de tradutor**.
2. Selecione **IBM**.
3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Na seção **Preferências**, escolha um tradutor como padrão para tradução ou detecção, ou para ambos.

Preferências

Campo	Descrição
Marcar como padrão para tradução	Opção para marcar o tradutor como padrão para tradução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Marcar como padrão para detecção	Opção para marcar o tradutor como padrão para detecção.

Nota:
Faça pelo menos uma configuração de tradutor como padrão para tradução para habilitar a experiência Tradução dinâmica em formulários e fluxos de atividades.

5. Selecione **Atualizar**.

Traduzindo com Dynamic Translation

Traduza o conteúdo gerado pelo usuário ao vivo em sua instância para melhorar a experiência de localização de seus agentes e usuários finais.

Depois de ativar o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation), você pode executar as seguintes tarefas usando um provedor de serviços de tradução:

- Traduzir texto inserido pelo usuário de um idioma de origem para um idioma de destino
- Detectar o idioma do texto de entrada

Para obter informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar Tradução dinâmica.

Depois de ativar o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation), você pode executar as seguintes tarefas usando um provedor de serviços de tradução:

- Traduzir texto inserido pelo usuário de um idioma de origem para um idioma de destino
- Detectar o idioma do texto de entrada

Para obter informações sobre como ativar este plug-in, consulte Ativar Tradução dinâmica.

Estrutura de tradução dinâmica padrão

Por padrão, o plug-in Dynamic Translation fornece a seguinte estrutura Tradução dinâmica para Microsoft, IBMe provedores de serviços de tradução do Google.

- Aliases de conexões e credenciais e os atributos de conexão correspondentes.

Nota:
Você deve criar uma conexão para cada provedor de serviços de tradução e especificar as informações de credencial.

- Subfluxos e ações do IntegrationHub para esses spokes.
  - Spoke do serviço Microsoft Azure Translator
  - Spoke do Google Cloud Translator Service
  - Spoke do Serviço IBM Watson Translator
- Configurações do tradutor

Nota:
A estrutura do Dynamic Translation está disponível para o Google somente quando o spoke do Google Cloud Translator Service está instalado em ServiceNow Store.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Tradução dinâmica

Tradução dinâmica em formulários e fluxos de atividades

Para uma experiência de localização perfeita em formulários e fluxos de atividades, você pode traduzir dinamicamente o texto com base no idioma preferencial de um usuário.

Tradução dinâmica em formulários

Você pode traduzir os valores de campo em formulários no Now Platform e nos espaços configuráveis. Para obter mais informações sobre o suporte Tradução dinâmica para espaços configuráveis, consulte Suporte de tradução dinâmica para espaço configurável .

Para habilitar a tradução dinâmica no nível de campo em formulários de plataforma, consulte Habilitar tradução dinâmica para um campo. Depois que a tradução dinâmica estiver habilitada, clique no ícone de tradução (ícone de) para mostrar ou ocultar o conteúdo traduzido.

Tradução dinâmica em fluxos de atividades

Você pode traduzir fluxos de atividades no Now Platform, no espaço configurável e no Portal de serviços. Para obter mais informações sobre o suporte Tradução dinâmica para espaços configuráveis, consulte Suporte de tradução dinâmica para espaço configurável .

Use as propriedades de tradução dinâmica para habilitar ou desabilitar a opção de tradução dinâmica de comentários e anotações de trabalho no fluxo de atividades para várias tabelas, como casos, tarefas, incidentes e assim por diante. A tradução dinâmica é habilitada por padrão para comentários e anotações de trabalho no fluxo de atividades para todas as tabelas. Quando habilitado, clique no ícone de tradução (ícone de) para mostrar ou ocultar o conteúdo traduzido de cada comentário ou anotação de trabalho. Para obter mais informações, consulte Propriedades da Tradução dinâmica.

Limitações de comprimento para provedores de serviço de tradução

A seguir estão as limitações de tamanho para provedores de serviço de tradução:

- Para Microsoft, o texto de entrada para tradução não pode ter mais de 10.000 caracteres, incluindo espaços. E o limite do texto de entrada para detecção é 50.000. Para obter mais informações, consulte a Documentação da Microsoft .
- Para IBM, o tamanho do texto de entrada não pode exceder 50 KB. Para obter mais informações, consulte a Documentação da IBM .

> **Importante:**
> A IBM informou que vai descontinuar o serviço IBM Watson Translator para IBM Cloud em todas as regiões. A partir de 10 de junho de 2023, o bloco Tradutor de idioma será removido do IBM Cloud Platform para novos clientes; somente os clientes existentes poderão acessar o produto. A partir de 10 de junho de 2024, o serviço atingirá a data de término do suporte. A partir de 10 de dezembro de 2024, o serviço será totalmente retirado e não estará mais disponível para os clientes. Para obter mais informações, consulte https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

- Para Google, o tamanho máximo recomendado de cada solicitação é de 5.000 caracteres. O tamanho máximo do texto de entrada não pode exceder 30.000 pontos de código. Para obter mais informações, consulte a Documentação do Google .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Começando com a versão Rome, você pode usar Tradução dinâmica sem a função snc-internal.

Habilitar tradução dinâmica para um campo

Traduza o texto gerado dinamicamente para um campo em formulários da plataforma habilitando a tradução dinâmica no nível de campo. Você pode traduzir o texto com base no idioma preferencial de um usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tradução dinâmica O oferece suporte somente aos seguintes tipos de campo:

- Cadeia de caracteres
- Cadeia de caracteres (UTF-8 completo)
- Área de texto pequena de várias linhas
- Texto Amplo
- HTML

Nota:

- A seguir estão as limitações de tamanho para provedores de serviço de tradução:
  - Para Microsoft, o texto de entrada para tradução não pode ter mais de 10.000 caracteres, incluindo espaços. E o limite do texto de entrada para detecção é 50.000. Para obter mais informações, consulte a Documentação da Microsoft .
  - Para IBM, o tamanho do texto de entrada não pode exceder 50 KB. Para obter mais informações, consulte a Documentação da IBM .

    Importante:
    A IBM informou que vai descontinuar o serviço IBM Watson Translator para IBM Cloud em todas as regiões. A partir de 10 de junho de 2023, o bloco Tradutor de idioma será removido do IBM Cloud Platform para novos clientes; somente os clientes existentes poderão acessar o produto. A partir de 10 de junho de 2024, o serviço atingirá a data de término do suporte. A partir de 10 de dezembro de 2024, o serviço será totalmente retirado e não estará mais disponível para os clientes. Para obter mais informações, consulte https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

  - Para Google, o tamanho máximo recomendado de cada solicitação é de 5.000 caracteres. O tamanho máximo do texto de entrada não pode exceder 30.000 pontos de código. Para obter mais informações, consulte a Documentação do Google .
- Você não pode traduzir um campo em formulários Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegue até qualquer formulário, por exemplo, um formulário de Incidente.
2. Clique com o botão direito do mouse no campo obrigatório e selecione **Configurar dicionário**.
3. Na lista relacionada Atributos, clique em **Novo**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No formulário Atributo de dicionário, preencha os campos.

Campos de formulário de atributo de dicionário

Campo	Valor
Atributo	Tradução dinâmica habilitada
Valor	verdadeiro

5. Clique em **Enviar**.
6. Clique em **Atualizar**.

Tradução dinâmica para um campo

Um ícone de ícone de tradução aparece ao lado do campo. O usuário conectado pode clicar neste ícone de tradução para traduzir o texto para o idioma preferencial do usuário usando o provedor de serviços de tradução padrão especificado nas configurações do tradutor. Para obter informações sobre mensagens de erro durante a tradução, consulte Mensagens de erro no Tradução dinâmica.

Nota:

Se você não tiver nenhuma configuração de tradutor padrão, não poderá exibir o ícone de ícone de tradução .

Visão geral Tradução dinâmica para bate-papo do agente

Tradução dinâmica para bate-papo do agente (DTAC) traduz as conversas de bate-papo de um idioma para outro. Essa tradução permite que agentes e solicitantes tenham conversas de bate-papo entre si sem a necessidade de um idioma compartilhado.

Vídeo de visão geral sobre o Dynamic Translation for Agent Chat

Por exemplo, um solicitante que fala somente francês inicia uma conversa de bate-papo com um atendente que fala somente inglês. Do ponto de vista do solicitante, toda a conversa é conduzida em francês, enquanto do ponto de vista do agente, toda a conversa é conduzida em inglês.

O DTAC permite o suporte cruzado de várias localidades e os projetos de fusão e aquisição economizem tempo e dinheiro ao lidar com volumes maiores de conversas de bate-papo de outras regiões.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 DTAC é compatível com o Espaço do agente, não no Suporte do Connect.
- O DTAC não é compatível quando o piloto automático está em andamento. Quando o solicitante responde aos avisos dos tópicos do piloto automático, essas respostas não são traduzidas para o agente, mesmo que o DTAC esteja ativado para a conversa. Consulte Piloto automático de conversa para obter mais informações.

Como o DTAC funciona

DTAC usa Tradução dinâmica e um provedor de serviço de tradução para traduzir conversas de bate-papo em tempo real. Dentre os provedores de serviços de tradução disponíveis estão:

- Configuração do spoke do serviço de tradutor em nuvem do Google
- IBM Translator Service
- Spoke do serviço Microsoft Azure Translator

Clientes mobile

O DTAC está disponível para solicitantes no Bate-papo do agente para dispositivos móveis para iOS e Android.

Limitações de idioma

Embora os plug-ins I18N correspondentes estejam ativos, o DTAC não é compatível com a tradução dos seguintes idiomas:

- Português brasileiro
- Francês canadense

Suporte à tradução limitado a um idioma

O DTAC só pode oferecer suporte à tradução de um idioma para outro, portanto, os agentes ou gerentes adicionais que ingressam nas sessões de bate-papo devem falar o mesmo idioma que o agente primário.

- Transferências de bate-papo do agente - Os agentes que transferem conversas de bate-papo devem falar o mesmo idioma.
- Gerentes que ingressam na conversa de bate-papo - Os gerentes que ingressam na conversa de bate-papo para monitorar ou ajudar os agentes devem falar o mesmo idioma que o agente primário.

Estados de presença do agente

O DTAC não converte os estados de presença do agente.

Anexos em DTAC

Ao inserir um anexo em um chat, o DTAC não traduz o nome do arquivo ou o conteúdo do anexo.

Tradução de um artigo de conhecimento a partir de uma tarefa de tradução

Comece a traduzir artigos depois que eles forem publicados e atribuídos a você para tradução.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

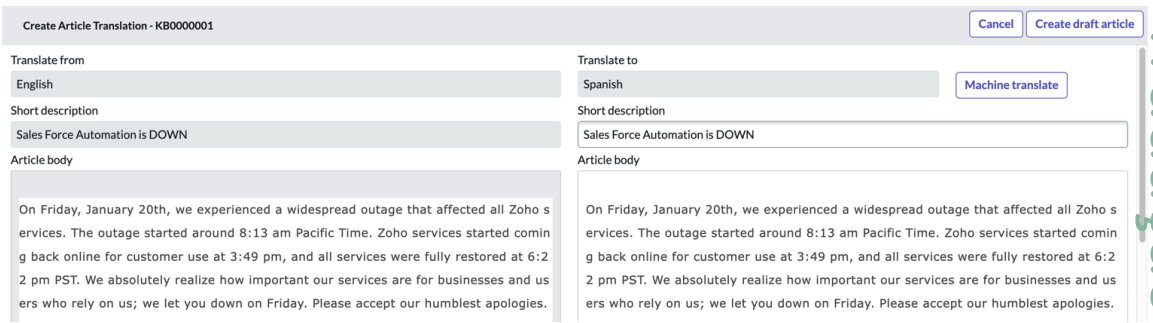
Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation).
- Habilite a propriedade *`glide.knowman.translation.enable_translation_task`*. Para obter mais informações, consulte Gestão de traduções .

Função necessária: administrador, knowledge_admin ou knowledge

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conhecimento** > **Gestão de tradução** > **Minhas Tarefas Atribuídas**.
2. Na página Tarefas de tradução de conhecimento, selecione uma das tarefas de tradução listadas atribuídas a você.
3. Clique em **Traduzir**.
   Os painéis **Traduzir de** e **Traduzir para** estão lado a lado para facilitar a comparação, conforme mostrado na figura a seguir.



4. Clique em **Tradução automática** para traduzir automaticamente para os idiomas de destino.

   Nota:
   Para obter informações sobre como administradores configuram a API de tradução, consulte Tradução dinâmica.

5. Clique em **Criar rascunho do artigo** para criar uma versão de rascunho do artigo traduzido.
   Se um artigo traduzido já estiver presente para esse idioma, uma nova versão de rascunho substituirá o conteúdo traduzido existente.
6. Clique em **Publicar**.

   Nota:
   por padrão, a versão traduzida é sempre criada como v1.0 para que a versão primária permaneça a mesma para todas as versões traduzidas. Para obter mais informações, consulte Artigos traduzidos da base de conhecimento sempre mostram a versão primária 1.0, independentemente da versão usada para tradução .

Resultado

O rascunho recém-criado é listado na guia **Versões traduzidas**.

API DynamicTranslation

Você pode usar a API *`DynamicTranslation`* para traduzir texto em tempo real em vários idiomas usando provedores de serviço de tradução.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 API está disponível como parte das APIs do servidor, APIs do cliente e APIs do Portal de serviços para interagir com provedores de serviços de tradução. Consulte DynamicTranslation - Scoped e DynamicTranslation - Client.

Independentemente do provedor de serviços de tradução, essa API funciona em um conjunto padrão de entradas e saídas e exibe códigos e mensagens de erro padrão.

Existem algumas limitações ao integrar a um provedor de serviços de tradução para habilitar a experiência Tradução dinâmica. Para obter mais informações, consulte Limitações na Tradução dinâmica.

Limitações de suporte de idioma para provedores de serviço de tradução

Nem todas as traduções do idioma de origem são compatíveis com os provedores de serviços de tradução.

Para obter informações sobre traduções de idioma compatíveis com Microsoft, consulte a Microsoft documentação.

Para obter informações sobre traduções de idioma compatíveis com IBM, consulte a IBM documentação dos idiomas identificáveis e a IBM documentação dos modelos de tradução.

Importante:
A IBM informou que vai descontinuar o serviço IBM Watson Translator para IBM Cloud em todas as regiões. A partir de 10 de junho de 2023, o bloco Tradutor de idioma será removido do IBM Cloud Platform para novos clientes; somente os clientes existentes poderão acessar o produto. A partir de 10 de junho de 2024, o serviço atingirá a data de término do suporte. A partir de 10 de dezembro de 2024, o serviço será totalmente retirado e não estará mais disponível para os clientes. Para obter mais informações, consulte https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes.

Para obter informações sobre traduções de idioma compatíveis com Google, consulte a Google documentação.

Tradução dinâmica spoke

O spoke Tradução dinâmica fornece ações para habilitar a capacidade de traduzir vários textos de um idioma para um ou mais idiomas e detectar o idioma de vários textos sem problemas.

As APIs Tradução dinâmica podem ser acessadas na plataforma ServiceNow por meio dos seguintes pontos de acesso:

- Servidor
- Cliente da plataforma
- Cliente do Portal

Na versão Washington DC, o spoke Tradução dinâmica permite que você acesse as Tradução dinâmica APIs do Flow Designer.

O Tradução dinâmica Spoke é um plug-in (com.glide.dynamic_translation.spoke) que está disponível com a ativação do plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation).

O spoke Tradução dinâmica contém ações que são criadas correspondendo às APIs Tradução dinâmica.

As ações a seguir são criadas na versão Tradução dinâmicaWashington DC no spoke []:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 dinâmica Ações e APIs do spoke

Nome da Ação	API
Detectar idioma	getDetectedLanguage()
Detectar idiomas	getLanguagesDetectados()
Traduzir texto	getTranslation()
Traduzir textos	getTranslations()
Está com a Tradução dinâmica habilitada	isDynamicTranslationEnabled()

Para obter mais informações sobre como acessar as ações do Flow Designer, consulte Acessar Tradução dinâmica ações de spoke do Flow Designer.

Acessar Tradução dinâmica ações de spoke do Flow Designer

Acesse as ações do spoke [Tradução dinâmica do Flow Designer para detectar e traduzir dinamicamente os textos fornecidos.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o spoke Tradução dinâmica esteja ativado com o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) e configure a estrutura Tradução dinâmica para um provedor de serviços de tradução.
- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clique na guia **Ações**.
3. Pesquise as ações usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   Você pode pesquisar as ações com o nome do spoke. Por exemplo, Tradução dinâmica.
   Todas as ações criadas no spoke Tradução dinâmica são exibidas.

   Para obter mais informações, consulte Ações no spoke Tradução dinâmica.

Spoke de detecção de idioma

O spoke do Serviço de detecção de idiomaServiceNow fornece um único subfluxo e ação para detectar o idioma do texto fornecido usando o serviço de detecção de idioma ServiceNow.

O spoke do Serviço de detecção de idioma ServiceNow é um serviço de detecção de idioma interno oferecido pela plataforma [ServiceNow na versão Washington DC.

O plug-in ServiceNow Language Detection Service spoke (com.glide.language_detection_spoke) está disponível com a ativação do plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation).

Assinatura

Este spoke requer qualquer assinatura ServiceNow que seja Professional ou superior e inclua Tradução dinâmica.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Versões compatíveis

Versão da API v3.

Subfluxo do spoke

O spoke fornece o subfluxo no estado Publicado para integração com o serviço de detecção de idioma ServiceNow.

Subfluxo do spoke

Subfluxo	Descrição
Entradas	
Detectar idioma [detect_language_v3]	Detecta os idiomas dos textos usando o Serviço de detecção de idioma ServiceNow.

Ação do spoke

O spoke fornece a ação no estado Publicado para integrar com o serviço de detecção de idioma ServiceNow.

Ação do spoke

Subfluxo	Descrição
Entradas	
Detectar idioma [detect_language_v3]	Detecta os idiomas dos textos usando o Serviço de detecção de idioma ServiceNow.

O serviço de detecção de idioma ServiceNow usa as seguintes APIs Tradução dinâmica para detectar o idioma dos textos de entrada:

- getDetectedLanguage: fornece texto para identificar os idiomas.
- getDetectedLanguages: fornece textos para identificar os idiomas.

Mapeamento de código de idioma no Tradução dinâmica

Tradução dinâmica permite que você adicione mapeamento entre os códigos de idioma ServiceNow® e os códigos de idioma usados pelos provedores de serviços de tradução.

- Você pode criar um código de idioma para mapear o código de idioma ServiceNow®.
- Você pode exibir os registros de mapeamento de código de idioma padrão na tabela Mapeamento de código de idioma [sn_trans_commons_language_code_mapping].
- Você pode associar o mapeamento de código de idioma a um registro de configuração do tradutor. Para obter mais informações, consulte Criar uma configuração de tradutor.

> **Nota:**
> Os mapeamentos de código de idioma são criados e associados ao Microsoft Azure Serviço Tradutor, IBM Serviço Tradutor e Google Cloud Translator Service, que são compatíveis por padrão em Tradução dinâmica.

Para adicionar um novo mapeamento de código de idioma, consulte Criar um mapeamento de código de 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.

Criar um mapeamento de código de idioma

Crie um mapeamento de código de idioma para mapear os códigos de idioma ServiceNow® com os códigos de idioma dos provedores de serviço de tradução.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Tradução dinâmica** > **Mapeamentos de código de idioma**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário Mapeamento de código de idioma

Campo	Descrição
Código de idioma	Idioma para o qual um registro de mapeamento de código de idioma ServiceNow® está sendo criado.
Código de idioma mapeado	Código de idioma do provedor de serviços de tradução com o qual o código de idioma ServiceNow® está sendo mapeado.
Nome	Identificador do idioma e do código de mapeamento. O nome é preenchido automaticamente usando o código do idioma e o código do idioma mapeado no formato "código do idioma -> código do idioma mapeado". Por exemplo, fq -> fr-CA. Os usuários podem editar os campos, se necessário.

4. Clique em **Enviar**.

Nota:
Depois de criar o mapeamento de código de idioma, associe-o a uma configuração de tradutor correspondente para mapear o código de idioma ServiceNow® existente.

Referência para Tradução dinâmica

Veja os detalhes sobre Tradução dinâmica domain separation, propriedades, ações, limitações e mensagens de erro.

Domain Separation e Tradução dinâmica

A separação de domínio é compatível com Tradução dinâmica e está configurada para ser aplicada às configurações do tradutor. 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

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Informações de ativação

Você deve ativar o plug-in Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer). Para obter informações sobre como solicitar a ativação do plug-in, consulte Solicitação de separação de domínio no Tradução dinâmica.

Como o Domain Separation funciona no Tradução dinâmica

Um provedor de serviços com instâncias separadas por domínio pode implementar a estrutura de Tradução dinâmica para que os usuários possam usar os provedores de serviços de tradução configurados nas configurações do tradutor específicas do domínio. As configurações do tradutor são separadas por processo em Tradução dinâmica. Todos os provedores de serviço de tradução configurados nas configurações do tradutor do domínio primário estão disponíveis nos domínios secundários.

Uma configuração de tradutor no domínio global é visível em todos os outros domínios. Em qualquer domínio, um usuário só pode exibir as configurações do tradutor configuradas nos seguintes domínios:

- Domínio atual
- Domínios primários
- Domínio global

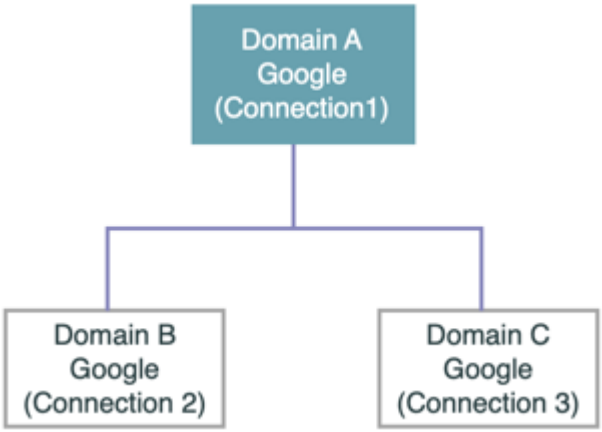
Nota:
Se houver várias configurações de tradutor em um domínio para o mesmo provedor de serviços de tradução, a configuração de tradutor do domínio atual ou o domínio primário mais próximo será considerada para a tradução dinâmica.

Além disso, diferentes conexões podem ser configuradas para o mesmo alias de conexão e credencial de um provedor de serviços de tradução em vários domínios. No entanto, Credenciais e Conexões são separadas por dados. Portanto, uma conexão configurada em um domínio secundário é visível nos domínios primários. Para obter informações sobre separação de domínio para conexões e credenciais, consulte Separação de domínio para credenciais e conexões .

Como exemplo, considere o seguinte cenário:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para um provedor de serviços de tradução em vários domínios



Diferentes conexões são configuradas para o mesmo alias de conexão e credencial do Google em vários domínios. Quando no domínio A, todas as conexões a seguir ficam visíveis:

- Conexão1
- Conexão2
- Conexão3

Nota:
Quando várias conexões ativas estão visíveis para o mesmo alias de conexão e credencial em um domínio, a conexão com o pedido mais alto recebe prioridade quando a caixa de seleção **Suporte a várias conexões ativas** está marcada.

Tabela separada por domínio

Configuração do tradutor [sn_dt_translator_configuration].

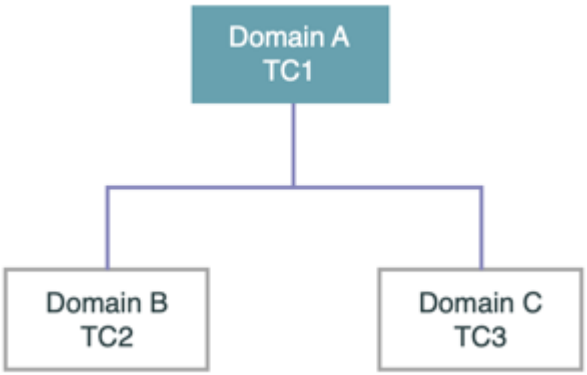
Configuração do tradutor padrão para um domínio

A configuração do tradutor padrão do domínio atual é sempre considerada para tradução dinâmica. Se o domínio atual não tiver nenhuma configuração de tradutor padrão, a configuração de tradutor padrão disponível do primário mais próximo será considerada.

Um domínio pode ter várias configurações de tradutor padrão. Também neste caso, a configuração do tradutor padrão do domínio atual é considerada para a tradução dinâmica. Por exemplo, vamos considerar o seguinte cenário:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domain Separation no Dynamic Translation



No domínio B, TC1 e TC2 estão visíveis. No domínio B, o TC2 é definido pela primeira vez como a configuração do tradutor padrão. No domínio A, o TC1 é substituído e definido como a configuração do tradutor padrão. Isso resulta em várias configurações de tradutor padrão no Domínio B. Nesse caso, quando no Domínio B, o TC2 é usado como a configuração de tradutor padrão para tradução dinâmica.

Substituição de uma configuração de tradutor

Em qualquer domínio, você pode substituir a configuração do tradutor desse domínio ou do domínio primário. A configuração do tradutor substituída de um domínio primário também está visível em domínios secundários. No entanto, a configuração do tradutor substituída de um domínio secundário não está visível no domínio primário.

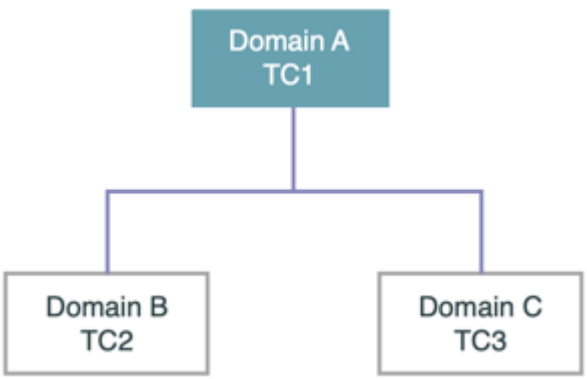
Depois de substituir uma configuração de tradutor do mesmo domínio, somente a configuração de tradutor substituída ficará visível nesse domínio.

Depois de substituir uma configuração de tradutor de um domínio primário, os seguintes cenários acontecem:

- Somente a configuração do tradutor substituída está visível no domínio secundário.
- O campo **Substituições** da configuração do tradutor substituído se refere à configuração original do tradutor do domínio primário.

Como exemplo, considere o seguinte cenário:

Domain Separation no Dynamic Translation



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 substituir uma configuração do tradutor TC1 do Domínio B. Após a substituição, somente a configuração substituída TC1 está disponível no Domínio B e o campo **Substituições** de TC1 se refere ao **TC1** do domínio primário.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Propriedades da Tradução dinâmica

Use as propriedades Tradução dinâmica para personalizar, configurar e controlar os recursos de tradução.

Navegar até **Tradução dinâmica** > **Propriedades** para exibir e editar essas propriedades.

propriedades de Tradução dinâmica

Propriedade	Descrição
Fluxo de atividades	
Tabelas da lista de bloqueios sn.dt.activity_stream.block_list	Lista de tabelas (separadas por vírgulas) para as quais a opção de traduzir o conteúdo está inativa no fluxo de atividades (anotações de trabalho e comentários). Por exemplo, essas tabelas podem ser usadas para incidentes, casos e assim por diante. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum
Tabelas da lista de permissões sn.dt.activity_stream.allow_list	Lista de tabelas (separadas por vírgulas) para as quais a opção de traduzir o conteúdo está habilitada nos fluxos de atividades (anotações de trabalho e comentários). Por exemplo, essas tabelas podem ser usadas para incidentes, casos e assim por diante. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum

Ações no spoke Tradução dinâmica

As ações no spoke Tradução dinâmica são criadas para acessar as APIs Tradução dinâmica do Flow Designer.

Tradução dinâmica Ações do spoke

Ação	Descrição
Detectar idioma [detect_language]	Detecta o idioma do texto usando o tradutor configurado.
Detectar idiomas [detect_languages]	Detecta os idiomas de vários textos usando o tradutor configurado.
É Tradução dinâmica Habilitado [is_dynamic_translation_enabled]	Verifica se o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation) está instalado e configurado para um provedor de serviços de tradução.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 dinâmica Ações do spoke

Ação	Descrição
	• se a entrada estiver em branco, verifica se um provedor de serviços de tradução está configurado. • Se um tradutor for fornecido, verificará se esse provedor de serviços de tradução está configurado.
Traduzir texto [translate_text]	Traduz texto para vários idiomas usando o provedor de serviços de tradução configurado. A ação pode traduzir uma cadeia de caracteres de texto em vários idiomas de destino.
Traduzir textos [translate_texts]	Traduza textos para vários idiomas usando o provedor de serviço de tradução configurado. A ação pode traduzir uma matriz de textos em vários idiomas de destino.

Códigos de erro padrão

Quando ocorre um erro, os códigos de erro são preenchidos com o motivo do erro. Consulte as informações a seguir para obter os códigos de erro padrão que aparecem enquanto você trabalha nas ações de spoke Tradução dinâmica correspondentes às APIs Tradução dinâmica.

- Tradução dinâmica - Com escopo
- Tradução dinâmica - Cliente

Limitações na Tradução dinâmica

Você deve estar ciente de algumas limitações ao se integrar a um provedor de serviços de tradução para habilitar a experiência Tradução dinâmica.

Limitações de comprimento para provedores de serviço de tradução

A seguir estão as limitações de tamanho para provedores de serviço de tradução:

- Para Microsoft, o texto de entrada para tradução não pode ter mais de 10.000 caracteres, incluindo espaços. E o limite do texto de entrada para detecção é 50.000. Para obter mais informações, consulte a Documentação da Microsoft .
- Para IBM, o tamanho do texto de entrada não pode exceder 50 KB. Para obter mais informações, consulte a Documentação da IBM .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 IBM informou que vai descontinuar o serviço IBM Watson Translator para IBM Cloud em todas as regiões. A partir de 10 de junho de 2023, o bloco Tradutor de idioma será removido do IBM Cloud Platform para novos clientes; somente os clientes existentes poderão acessar o produto. A partir de 10 de junho de 2024, o serviço atingirá a data de término do suporte. A partir de 10 de dezembro de 2024, o serviço será totalmente retirado e não estará mais disponível para os clientes. Para obter mais informações, consulte https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

- Para Google, o tamanho máximo recomendado de cada solicitação é de 5.000 caracteres. O tamanho máximo do texto de entrada não pode exceder 30.000 pontos de código. Para obter mais informações, consulte a Documentação do Google .

Limitações de suporte de idioma para provedores de serviço de tradução

Nem todas as traduções do idioma de origem são compatíveis com os provedores de serviços de tradução.

Para obter informações sobre traduções de idioma compatíveis com Microsoft, consulte a Microsoft documentação .

Para obter informações sobre traduções de idioma compatíveis com IBM, consulte a IBM documentação dos idiomas identificáveis e a IBM documentação dos modelos de tradução.

Importante:
A IBM informou que vai descontinuar o serviço IBM Watson Translator para IBM Cloud em todas as regiões. A partir de 10 de junho de 2023, o bloco Tradutor de idioma será removido do IBM Cloud Platform para novos clientes; somente os clientes existentes poderão acessar o produto. A partir de 10 de junho de 2024, o serviço atingirá a data de término do suporte. A partir de 10 de dezembro de 2024, o serviço será totalmente retirado e não estará mais disponível para os clientes. Para obter mais informações, consulte https://cloud.ibm.com/docs/language-translator?topic=language-translator-release-notes .

Para obter informações sobre traduções de idioma compatíveis com Google, consulte a Google documentação .

Mensagens de erro no Tradução dinâmica

Você deve estar ciente de alguns cenários de erro ao usar Tradução dinâmica.

Mensagens de erro em formulários e fluxos de atividades

Mensagens de erro são exibidas quando o texto não pode ser traduzido dinamicamente em fluxos de atividades de formulários.

Formulários e fluxos de atividades

Cenário	Mensagem de erro
O campo não tem valor. **Nota:** Este cenário é aplicável somente para campos no formulário.	Nenhum texto a ser traduzido.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulários e fluxos de atividades

Cenário	Mensagem de erro
O texto a ser traduzido já está no idioma preferencial do usuário conectado.	Este conteúdo foi escrito no idioma de sua preferência. Não há necessidade de traduzir.
O texto não pode ser traduzido para o idioma preferencial do usuário pelo provedor de serviços de tradução padrão.	O texto não pode ser traduzido para seu idioma de preferência.
As credenciais configuradas para o provedor de serviços de tradução em **Conexões e credenciais** não são válidas.	As credenciais estão ausentes ou são inválidas. Entre em contato com o administrador.
O texto a ser traduzido excedeu o tamanho máximo compatível com o provedor de serviços de tradução padrão.	O texto excedeu o tamanho máximo.
Erro durante a tradução. Os possíveis motivos são: • As credenciais configuradas para o provedor de serviços de tradução no submódulo **Conexões e credenciais** estão ausentes. • Tempo esgotado para a tradução. • Qualquer outro problema com o provedor de serviços de tradução. Por exemplo, o esgotamento de credenciais para mais transações.	Não é possível traduzir.

Mensagens de erro na configuração do tradutor

Configuração do tradutor

Cenário	Mensagem de erro
Quando não há nenhum subfluxo válido associado à configuração do tradutor.	Um subfluxo de detecção ou de tradução é necessário para uma configuração de tradutor válida.
Quando vários mapeamentos de código de idioma são selecionados para o mesmo código de idioma	Não é possível selecionar vários mapeamentos de código de idioma para o(s) mesmo(s) código(s) de idioma: xx.

Integrações do Now Platform

Integre aplicações de terceiros ao Now Platform.

Integração com aplicações e fontes de dados de terceiros

Conecte-se a serviços externos e configure sua empresa perfeitamente por meio do Now Platform. Os sistemas ServiceNow se integram facilmente a aplicativos de terceiros, usando tecnologias padrão do setor, como SOAP, REST, WSDL e API, bem como várias outras, como Web Services, JDBC e muito mais. Carregue dados externos usando XML, CSV, XLS e outros tipos de arquivo, tudo por meio de várias fontes de dados, incluindo HTTPS, FTPS

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 SCP. A integração entre instâncias está ainda mais fácil, devido aos pontos de integração compartilhados na plataforma.

Integração com aplicações e fontes de dados de terceiros

ServiceNow integra-se a muitas aplicações e fontes de dados de terceiros.

As integrações mais comuns são com CMDB, Incident Management, Problem Management, Change Management, User Administration e Single Sign-on. Uma variedade de técnicas pode ser usada, principalmente Serviços Web, JDBC, LDAP, Excel, CSV e E-mail, bem como quaisquer tecnologias padrão do setor que usam SOAP, REST ou WSDL. Além disso, as integrações de API e linha de comando podem ser feitas usando um MID Server. ServiceNow realizou as seguintes integrações com sistemas e plataformas empresariais.

Tecnologias

A plataforma ServiceNow é baseada na arquitetura orientada a serviços (SOA), na qual todos os objetos de dados podem usar serviços da Web para acessar a integração de nível de dados bidirecional. A interface também é direta e dinâmica porque todas as modificações em objetos existentes e todos os novos objetos são publicados automaticamente como um Serviço Web Direto. Uma criação e uso de serviço Web mais indiretos podem ser obtidos por meio do Serviço Web mapeado, em que um mapa de transformação é usado para coletar dados de serviço Web de entrada nas tabelas de destino finais. Por fim, uma técnica avançada de Serviço Web com script está disponível para definir serviços Web baseados em processo, em que os dados são irrelevantes, mas servem mais como um gatilho para um processo ou um composto de ações que são executadas no servidor.

Além disso, a plataforma oferece uma interface avançada para carregar dados externos usando conjuntos de importação. Usando este recurso, você pode carregar de várias fontes de dados, como HTTPS, FTPS e SCP, usando formatos de arquivo como XML, CSV e arquivos XLS do Microsoft Excel. As informações também podem ser extraídas de uma fonte de dados usando uma conexão JDBC direta, desde que a conectividade de rede permita.

As informações podem ser extraídas da plataforma para uma plataforma externa usando um driver ODBC .

Formulários, listas e relatórios na plataforma podem ser acessados diretamente usando um URL, o que facilita a integração no nível de IU entre duas ou mais aplicações da web.

Várias tecnologias de logon único são identificadas e implementadas prontas para uso para permitir a integração rápida com o portal. No entanto, a técnica é personalizável em um script para permitir flexibilidade nos diferentes ambientes de SSO que nossos clientes têm.

Integração entre instâncias da ServiceNow

Há momentos em que você descobre que precisa executar uma integração específica entre sua instância e outra instância ServiceNow. As integrações de instância para instância são muito rápidas porque todos os pontos de integração existem entre as duas instâncias.

Opções de integração

Quase todos os clientes ServiceNow obtêm valor adicional integrando-se a aplicações de terceiros.

ServiceNow Os clientes têm as seguintes opções para integração com aplicações 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.

- Ative uma integração fornecida por ServiceNow.
- Instalar uma integração certificada da ServiceNow Store.
- Instale uma integração do Share.
- Entre em contato com seu representante de vendas para obter as integrações personalizadas disponíveis.
- Crie sua própria integração personalizada usando as interfaces de integração da plataforma.

Nota:
As integrações certificadas foram aprovadas em um conjunto de critérios de teste de interoperabilidade, segurança e desempenho definidos por ServiceNow.

Integrações fornecidas pela ServiceNow

ServiceNow fornece muitas integrações como parte da plataforma.

Essas integrações são consideradas parte da plataforma e são fornecidas sem custo adicional.

Integrações fornecidas

Integração	Tipo	Ponto de integração
Altiris (versão 6.5)	MID Server	CMDB
Google Maps	Serviços Web	Varia
Pesquisa personalizada do Google	Serviços Web	Conhecimento
Integração — IBM Watson Conversation Service	Serviços Web	Varia
Microsoft SMS/SCCM	MID Server	CMDB
Verizon eBonding	Serviços Web	Incidente

Configurar a API do Google Maps

Você habilita o recurso de geolocalização usando as entradas apropriadas de uma licença da Google Maps API for Business ou uma Google Chave de API JavaScript do Maps.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode gerar mapas usando JavaScript básico e eles são flexíveis o suficiente para exibir até mesmo as consultas mais complicadas. Esses mapas usam recursos de mapeamento padrão Google Maps API for Business ou Google Maps JavaScript API Key, incluindo vários tipos de link para registros em sua instância. O uso deste recurso requer a instalação do plug-in Google Maps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de mapa

Procedimento

1. Google As licenças das APIs do Maps para Empresas não estão mais disponíveis na Google. Portanto, dependendo se você tem uma licença existente, use um dos procedimentos a seguir.

   Nota:
   Você deve usar sua própria chave de API JavaScript do Google Maps de Google e não usar qualquer chave gerada por Now Platform®.

   Para saber mais sobre Google Maps API for Business e Google Maps JavaScript API Key, consulte https://developers.google.com/maps/gmp-get-started .

2. Depois de concluir e salvar a configuração, crie páginas de Mapa ou use as páginas padrão incluídas com o plug-in.
   As páginas do mapa definem quais dados aparecem no mapa e a aparência dos links. Para obter um tutorial sobre como exibir todos os marcadores vinculados aos seus registros, consulte a publicação do blog Exibir marcadores de mapa no Google Maps em ServiceNow Community.

Propriedade	Descrição
google.maps.auto_close	Se for verdadeiro, fechará automaticamente uma janela de informações de mapa antes de abrir uma nova. ○ Tipo: verdadeiro/falso ○ Valor padrão: verdadeiro ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.client	ID de cliente da Google Maps API for Business. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: gme-servicenow ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.private.key	Chave privada para Google Maps API for Business. Esta chave ativa o recurso de geolocalização, que localiza os usuários no sistema com precisão, usando dados de seus dispositivos móveis. ○ Tipo: cadeia de caracteres ○ Valor padrão: vazio ○ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.version	Número da versão da instalação atual da Google Maps API for Business.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: número da versão atual ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.key	Google Maps API for Business ou Google Maps JavaScript API Key que está vinculada ao URL do servidor. Esta chave autoriza o uso de desenvolvimento da Google API de mapas. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: vazio ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.latitude	Latitude inicial do mapa. Este valor determina a posição inicial exibida em Google Mapas. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: 36,008522 ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.longitude	Iniciando a longitude do mapa. Este valor determina a posição inicial exibida em Google Páginas de mapas. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: -95,221764 ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.max_items	Número máximo de itens a serem exibidos no mapa. ◦ Tipo: inteiro ◦ Valor padrão: 500 ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.table	Tabela usada pelo mapa. A tabela precisa dos seguintes campos: nome, longitude, latitude. ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: cmn_location ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**
google.maps.zoom	Iniciando o nível de zoom do mapa (1 é o mais baixo) ◦ Tipo: cadeia de caracteres ◦ Valor padrão: 4 ◦ Local: **Propriedades do sistema** > **Google Maps**

3. Execute estas configurações:

a. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Todos**.

b. Defina valores para estas propriedades 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.

Propriedade do sistema	Descrição
google.maps.refresh.latlong.duration	Número de dias após os quais os detalhes do local são atualizados. **Nota:** O valor máximo é 30.
google.maps.refresh.latlong.record_count_per_table	Número máximo de registros em uma tabela que podem ser processados usando o trabalho programado em uma atualização.

c. Especifique as tabelas que armazenam os detalhes do local na tabela Configuração de atualização de coordenadas do mapa [cmn_coordenadas_refresh_config].

d. Se não houver campos para rastrear quando as coordenadas forem recuperadas pela última vez em suas tabelas:

i. Crie o campo **coordenadas_retrieved_on** do tipo **Data/Hora** em suas tabelas.

ii. Certifique-se de que o valor do campo que rastreia a hora em que as coordenadas foram recuperadas pela última vez está preenchido corretamente na tabela Configuração de atualização de coordenadas do mapa [cmn_coordenadas_refresh_config]. Consulte o script de correção de exemplo `Atualizar coordenadas atualizadas no campo` para atualizar os valores no campo **coordenadas_retrieved_on**.

e. Navegar até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.

f. Abra o registro, **Atualizar informações de latitude e longitude de registros**.

g. Marque a caixa de seleção **Ativo**.

h. Especifique a frequência com que os detalhes do local devem ser atualizados, fornecendo detalhes de frequência em **Executar** e **Intervalo de repetição**.

Nota:
Certifique-se de atualizar os detalhes do local pelo menos uma vez a cada 30 dias.

4. Opcional: Para acessar mapas GoogleServiceNow da instância [] com base em sua região, execute estas configurações.

a. Navegar até **Administração de usuários** > **Usuários**.

b. Selecione e atribua o **código do país** relevante para o usuário necessário.

Nota:
Se o **código do país** necessário não estiver disponível, adicione a entrada do dicionário. Certifique-se de usar os códigos de país ISO 3166-1. Por exemplo, o código do país para o país é MA.

c. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Google Maps**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Marque a caixa de seleção **Sim** para **Habilitar esta propriedade somente quando quiser alterar o comportamento do mapa do Google com base em uma região. A região é preenchida a partir do valor do campo "Código do país" do usuário atual no registro sys_user. O valor do código do país no registro sys_user deve ser consistente com as expectativas do código de região do mapa do Google. A maioria dos identificadores de região Unicode é idêntica aos códigos ISO 3166-1, com algumas exceções notáveis. Verifique os códigos corretamente antes de fazer qualquer mudança.**

e. Clique em **Salvar**.

Integração do Microsoft SCCM

A integração do Microsoft SCCM é uma importação unidirecional de dados do SCCM para o ServiceNow Configuration Management Database (CMDB).

As importações programadas transportam dados relevantes do SCCM para a instância ServiceNow de um banco de dados do SQL Server e os mapeiam para tabelas no CMDB. Você pode configurar uma importação de dados completa ou incremental. A importação é realizada usando uma conexão JDBC por meio do MID Server. A integração mantém o ServiceNow CMDB sincronizado com o banco de dados SCCM SQLServer, para que somente os dados relevantes sejam importados do banco de dados SCCM para o CMDB. O banco de dados do SCCM é considerado uma fonte autorizada e não é gravado.

Versões compatíveis

O Microsoft plug-in SCCM legado está obsoleto e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na base de conhecimento do Now Support. Recomendação para que todos os clientes migrem para o novo Service Graph Connector for Microsoft SCCM.

Estes são os plug-ins para as versões do SCCM compatíveis, todas compatíveis com Asset Intelligence e Reconciliação de software incremental:

- Microsoft SCCM 2007
- Microsoft SCCM 2012 v2
- Microsoft SCCM 2016

Nota:
Se você fizer upgrade da sua instância para uma versão da Now Platform que não forneça suporte para sua versão do SCCM, poderá continuar a usar essa versão. No entanto, todas as novas instâncias exigem o uso de uma versão compatível do SCCM.

O plug-in Integration - Microsoft SCCM 2016 (com.snc.integration.sccm2016) é compatível com as versões 1606, 1906, 1910 e 2002.

Service Graph Connector for Microsoft SCCM

Para importar dados do SCCM para o CMDB, você pode usar o conector do Service Graph para Microsoft SCCM em vez de usar o conector do SCCM legado.

O uso do conector Service Graph SCCM oferece as seguintes vantagens:

- Adesão ao modelo de dados do modelo de dados de serviço comum (CSDM).
- Uso do mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) para evitar registros duplicados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 para detecção de software removida e detecção delta.
- Uso do IntegrationHub ETL (2.2.1) que permite fácil mapeamento de dados e personalizações.
- Maior desempenho durante o processamento de dados.

Para obter informações sobre como atualizar usando o plug-in Microsoft SCCM Connector para usando o Service Graph Connector for Microsoft SCCM, consulte Atualização do plug-in Microsoft SCCM 2016 para Service Graph Connector for Microsoft SCCM .

Módulos disponíveis

- **Configuração**:
  - Configure as fontes de dados.
  - Especifique as configurações do servidor de banco de dados e o MID Server.
  - Teste a configuração.
- **Importação programada**: programe a importação ou execute-a imediatamente.
- **Fontes de dados**: uma lista das fontes de dados pré-configuradas que definem o banco de dados externo do CMDB.
- **Andamento**: o log de andamento das importações programadas.
- **Histórico de transformações**: um log de transformações realizadas por importações programadas.
- **Identificação de IC**: identificadores usados pelo SCCM para corresponder os dados do conjunto de importação ao CMDB.
- **Dados do conjunto de importação**: tabelas que armazenam dados do SCCM importados.
- **Serviços Web**: lista de serviços Web usados para adicionar ou remover campos nos mapas de transformação.

Inteligência de ativos

O Asset Intelligence é um recurso do SCCM que pode filtrar, normalizar e limpar registros de software. Quando habilitado, ele preenche os dados de software normalizados em uma tabela separada no banco de dados do SCCM. Você pode direcionar esta tabela separada em vez da tabela de dados brutos de software. Ao importar registros de software para o CMDB com este recurso habilitado, você obtém um conjunto mais limpo de dados de software. Para usar este recurso, você deve Ativar as importações programadas do SCCM Asset Intelligence na instância de destino da ServiceNow, bem como no banco de dados do SCCM de origem.

Ativar um plug-in compatível do Microsoft SCCM

Os plug-ins do SCCM podem ser ativados por um administrador e requerem os plug-ins Integration - JDBC e Identification de IC. Esses plug-ins dependentes são ativados automaticamente com a ativação do SCCM.

Antes de Iniciar

Para obter uma lista completa dos plug-ins que precisam ser ativados, consulte Ativar importações programadas do SCCM Asset Intelligence.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Processo de importação de dados do SCCM e tabelas de origem

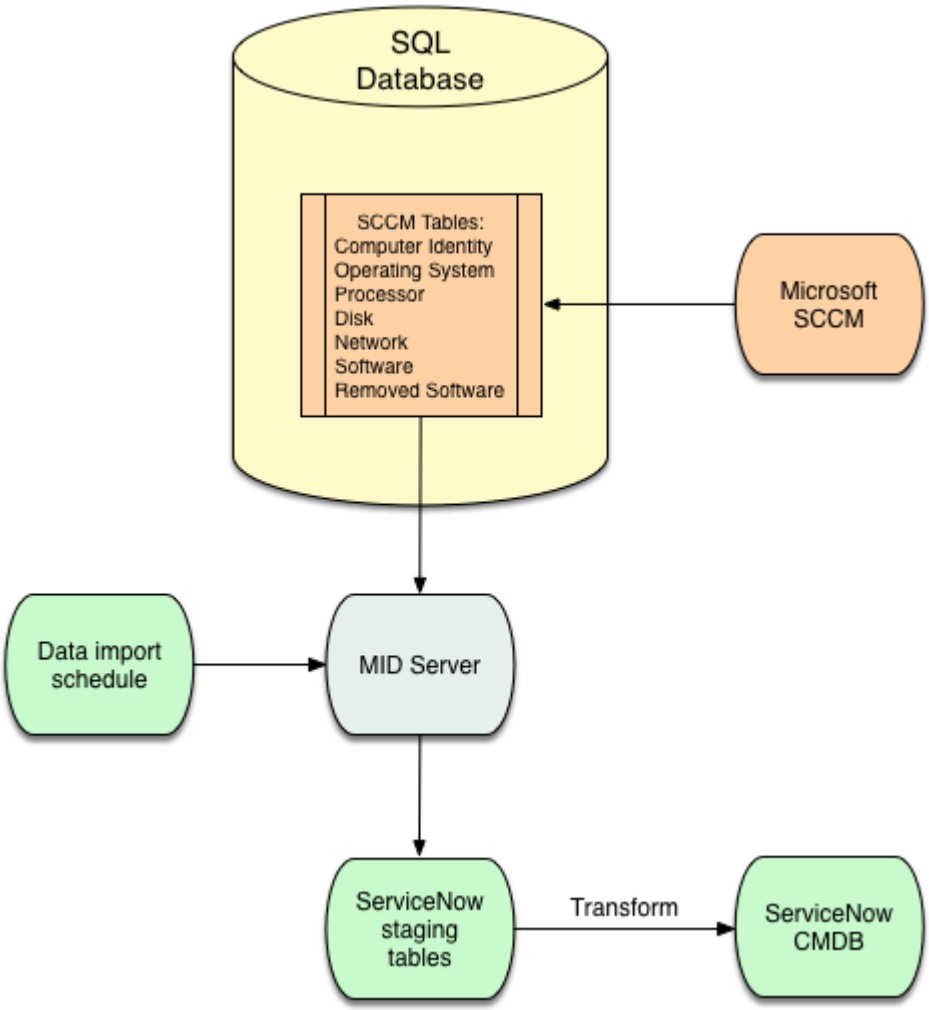
As versões Microsoft do SCCM compatíveis com a plataforma ServiceNow® oferecem recursos idênticos e os mesmos dados importados.

Processo de importação de dados

1. Uma programação chamada **SCCM System <*version*> Import** determina quando as tabelas do SCCM são importadas para a instância ServiceNow®. As importações podem ser executadas imediatamente ou programadas para serem executadas em intervalos definidos.
2. Um MID Server recupera os dados do SCCM e os importa para tabelas de preparação na instância.
3. As transformações são executadas nos dados das tabelas de preparação e mapeiam os dados do SCCM para os campos existentes no CMDB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Dados do SCCM importados

Esta tabela mostra as tabelas de origem do SCCM, as tabelas de preparação do conjunto de importação correspondentes na instância ServiceNow® e as tabelas de destino no CMDB.

Tabela do SCCM	Tabela de preparação	Tabela do CMDB
• v_GS_Computer_System • v_GS_Workstation_Status • v_GS_System • v_GS_PC_Bios • v_GS_Sistema_Operacional • v_GS_Compuador_Sistema_Produto • v_GS_System_Enclosure • v_GS_Baseboard	SCCM <*version*> Computer Identity [imp_sccm<*version*>_computer_id]	Computador [cmdb_ci_computer]
v_GS_Disk	SCCM <*versão*> Disco [imp_sccm<*versão*>_disk]	Disco [cmdb_ci_disk]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do SCCM	Tabela de preparação	Tabela do CMDB
v_GS_Network_Adapter_Configuration	SCCM <*versão*> Rede [imp_sccm<*versão*>_network]	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
v_GS_Sistema_Operacional	SCCM <*version*> Sistema Operacional [imp_sccm<*version*>_os]	Computador [cmdb_ci_computer]
v_GS_Processor	SCCM <*versão*> Processador [imp_sccm<*versão*> _processor]	Computador [cmdb_ci_computer]
• v_GS_Adicionar_Remover_Programas • v_GS_Adicionar_Remover_Programas_64	SCCM <*versão*> Software [imp_sccm<*versão*>_software]	• Software [cmdb_ci_spkg] • Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] (quando o Software Asset Management está habilitado*)

*Para obter mais informações sobre o Software Asset Management e como habilitá-lo, consulte Solicitar Software Asset Management .

Fontes de dados do SCCM

A integração do ServiceNow® SCCM usa fontes de dados JDBC para importar dados de software do banco de dados SCCM. Cada fonte de dados contém as especificações de conexão do banco de dados do SCCM e nomeia o MID Server que a instância usará para importar os dados. As transformações que mapeiam os campos do SCCM para o CMDB são definidas em uma lista relacionada em cada registro de fonte de dados.

Mapas de transformação

Os mapas de transformação são acessados na lista relacionada **Transformações** em cada registro de fonte de dados. Os campos de origem no SCCM e os campos de destino no CMDB são listados na lista relacionada **Mapas de campo** em cada registro de mapa de transformação de tabela. A integração do SCCM usa o utilitário de mapa de transformação fornecido com a plataforma ServiceNow®. Para obter instruções sobre como editar ou criar um mapa de transformação, consulte Mapas de transformação .

A integração do SCCM fornece dois mapas de transformação para importações de software incrementais. Somente um mapa de transformação pode ser habilitado (**Ativo**) de cada vez.

- **Importação incremental**: habilitada por padrão. Este mapa deve ser configurado como **Ativo** quando ServiceNow® Software Asset Management não está habilitado na instância.
- **Importação incremental (SAM habilitado)**: se o plug-in Software Asset Management estiver ativado, defina esta transformação como **Ativa**

Nota:
Para forçar uma importação completa única de todos os dados de software do banco de dados do SCCM, desmarque o valor no campo Data/**hora da última execução** na fonte de dados. Esta operação pode levar muito tempo para ser executada, portanto, o método mais eficiente é usar uma transformação incremental após a primeira importação completa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transformando o usuário atribuído

O SCCM<version> O script de transformação de identidade do computador tenta definir o campo **Atribuído a** no registro do CMDB pesquisando o nome do usuário na tabela de origem do SCCM e comparando o valor com o campo correspondente na tabela sys_user da ServiceNow. Se uma correspondência for encontrada, esse usuário será atribuído ao registro. Se nenhuma correspondência for encontrada, o campo **Atribuído a** será deixado em branco. O campo correspondente é controlado pela propriedade do sistema *glide.discovery.assigned_user_match_field*, que é definida como **user_name** por padrão.

Identificadores

A integração do SCCM usa a identificação de IC para atualizar ICs criados a partir de dados importados do SCCM com um ID de recurso. O identificador de regra de hardware retorna o ID do recurso de um computador do SCCM e o armazena na tabela Origem [sys_object_source]. Quando os IDs de recurso são importados pela primeira vez, do SCCM ou Descoberta, a tabela [sys_object_source] é preenchida com IDs para cada IC identificado. Em importações subsequentes, se um ID de entrada corresponder ao de um IC existente, o IRE (Mecanismo de Identificação e Reconciliação) atualizará as informações desse IC no CMDB. Se o ID do recurso de entrada não corresponder ao de um IC existente, o IRE criará um novo IC e o preencherá com o ID do recurso.

Para obter mais informações sobre Identificação e Reconciliação do CMDB e IRE, consulte Identificação e Reconciliação do CMDB .

Atualizações de versões anteriores a Genebra ainda preservam os identificadores legados, mas você pode alternar para os novos identificadores usando uma propriedade: glide.discovery.use_cmdb_identifiers. Se você fez upgrade de uma versão anterior a Genebra, deverá adicionar manualmente esta propriedade e defini-la como verdadeira para usar os novos identificadores. Se você atualizou de Genebra, esta propriedade está disponível na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Para preservar a funcionalidade em identificadores legados personalizados, converta-os para o novo formato de regras de identificador do CMDB antes de habilitar esta propriedade. O sistema não reconfigura seus identificadores personalizados para a nova estrutura automaticamente.

Scripts

Os scripts de preenchimento de dados preenchem os dados relacionados no CMDB para cada IC de destino descoberto pelo identificador de regra de hardware.

Software

A integração do SCCM Microsoft reconcilia a contagem de pacotes de software nos registros de um IC e remove uma instância de software da tabela Instância de software [cmdb_software_instance] se o pacote de software for desinstalado do IC. Para uma importação de software completa, a transformação preenche as tabelas Software [cmdb_ci_spkg] e Instância de software [cmdb_software_instance]. Se o plug-in Software Asset Management estiver habilitado, a transformação preencherá a tabela de instalação de software [cmdb_sam_sw_install].

Nota:
Os dados da tabela importados do SCCM devem conter dados completos para o IC. A instância assume que a importação representa todos os relacionamentos existentes e ajusta o CMDB de acordo. Dados parciais recebidos de tabelas SCCM podem causar a exclusão de relacionamentos ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar a integração do SCCM e programar uma importação

Importar dados do Microsoft SCCM requer uma conexão com o banco de dados do SCCM por meio de uma fonte de dados JDBC e uma programação que informe ao MID Server quando buscar os dados.

Antes de Iniciar

Você deve ter credenciais suficientes para consultar o SQL Server que contém o banco de dados do SCCM. Crie uma conta do SQL Server para se conectar ao banco de dados do SCCM no MID Server a fim de usar as fontes de dados.

Conecte-se ao SQL Server do SCCM e configure o seguinte:

1. Crie um novo nome de usuário e senha de login para autenticação do SQL Server.
2. Escolha o banco de dados do SCCM ao qual as fontes de dados ServiceNow se conectarão.
3. Atribua a associação de função "db_datareader" ao novo usuário.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

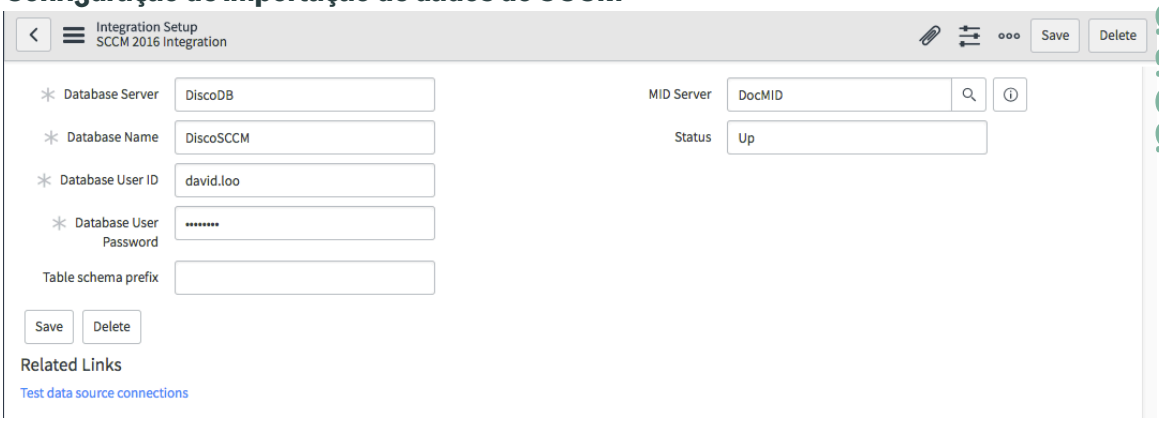
O sistema usa os detalhes da conexão do banco de dados que você cria neste procedimento para configurar as fontes de dados do SCCM padrão automaticamente.

Nota:
Se você quiser configurar a fonte de dados JDBC para autenticar no banco de dados do SQL Server usando o usuário do serviço do Windows MID Server, marque a caixa **Usar autenticação integrada** em cada uma das fontes de dados existentes.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Integração - Microsoft SCCM <*versão*>** > **Configuração**.
2. Preencha os campos obrigatórios para configurar a conexão com o banco de dados SQL do SCCM. Certifique-se de incluir um MID Server válido que tenha acesso ao servidor de banco de dados SQL.

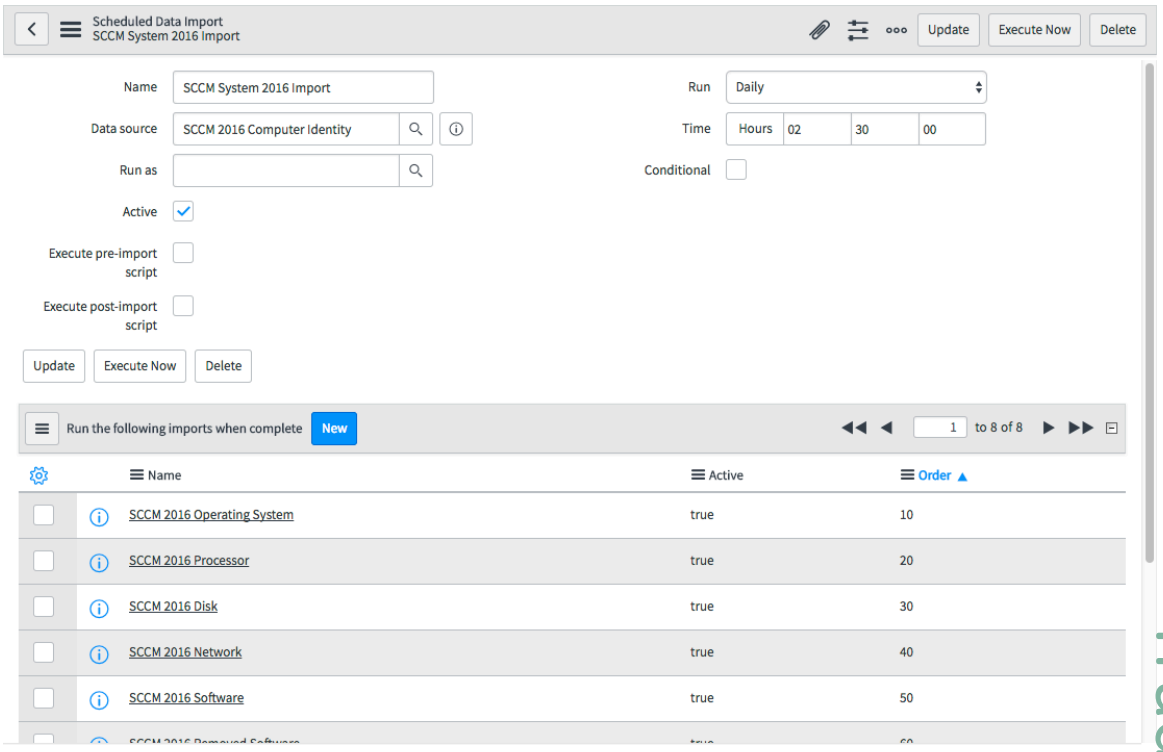
Configuração de importação de dados do SCCM



3. Em Links relacionados, clique em **Testar conexões de fonte de dados** para testar a conexão com o banco de dados do SCCM.
4. Se a fonte de dados se conectar ao banco de dados do SCCM, navegue até **Integração - Microsoft SCCM** > **Importação programada**.
   O formulário de importação de dados programada aparece para sua versão da integração do SCCM. A fonte de dados Identidade do computador é executada primeiro. As outras fontes de dados listadas no formulário são executadas em sequência, com base na ordem 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.



5. Selecione um intervalo de calendário (Dia, Semana etc.) no campo **Executar** e especifique a hora em que a importação deve ser executada.
   Sua seleção exibe campos adicionais necessários para concluir a programação.
6. Clique em **Atualizar** para programar a importação ou clique em **Executar agora** para realizar a importação imediatamente.

   Depois que a instância importa dados usando a fonte de dados **SCCM *<version>* Computer Identity**, as outras fontes de dados são executadas na ordem configurada para recuperar o restante dos dados do SCCM.

Ativar importações programadas do SCCM Asset Intelligence

Para evitar importações de software duplicadas, ative a Inteligência de ativos (IA) ou a importação programada sem IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de limitar a frequência de importação de software para não ser maior do que a frequência da limpeza da tabela que rastreia o software excluído no SCCM.
A Inteligência de ativos é compatível com estes plug-ins do SCCM:

- Integração - Microsoft SCCM 2007
- Integração - Microsoft SCCM 2012 v2
- Integração - Microsoft SCCM 2016

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Para melhorar o desempenho da importação inicial do SCCM, você pode impedir que o sistema verifique o software excluído antes da data de importação. Navegar até **Integração - Microsoft SCCM<version>** > **Fontes de dados** > **SCCM<version> Software removido** e insira a data atual no campo Data/ **hora da última execução**, usando o formato **aaaa-mm-dd 00:00:00.0**. Este campo é preenchido automaticamente para cada execução subsequente da fonte de dados do software removida, portanto, não é necessário alterar o valor após a importação inicial.

Procedimento

1. Navegue até o **Conjuntos de importação do sistema** > **Administração** > **Importações programadas**.
2. Defina **Ativo** como **falso** para estas programações de importação de dados:
   - SCCM<version> Software
   - SCCM<version> Software removido
3. Defina **Ativo** como **verdadeiro** para estas programações de importação de dados:
   - SCCM<version> Software (com IA)
   - SCCM<version> Software removido (com IA)

Tópicos relacionados

Configurar a integração do SCCM e programar uma importação

Atualizar a versão de integração do SCCM

Se você estiver usando uma versão anterior de um plug-in System Center Configuration Manager (SCCM), poderá alternar para uma versão posterior para aproveitar os novos recursos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As integrações do SCCM da ServiceNow são autônomas e podem existir de forma independente. Cada uma delas usa suas próprias tabelas Import Sets, Fontes de dados e Mapa de transformações. No entanto, todas as integrações do SCCM transformarão os dados nas mesmas tabelas no ServiceNow CMDB. Para evitar que os dados sejam substituídos por outra fonte:

- Use uma integração do SCCM e desabilite todas as outras importações programadas do SCCM.
- Execute uma importação completa para limpar a tabela cmdb_software_instance, a tabela cmdb_sam_sw_install e outras tabelas de dados do SCCM antigo.

Nota:
É possível configurar cada plug-in para se integrar ao SCCM 2007 ou 2012 porque o mecanismo da integração é realmente o mesmo, que é aproveitar as importações do Java Database Connectivity (JDBC). No entanto, uma fonte de dados deve ser modificada se for usada para uma versão do SCCM para a qual não foi gravada. Use a versão do plug-in que corresponde à versão do SCCM para a qual a fonte de dados se destina.

Para mudar a integração do SCCM:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

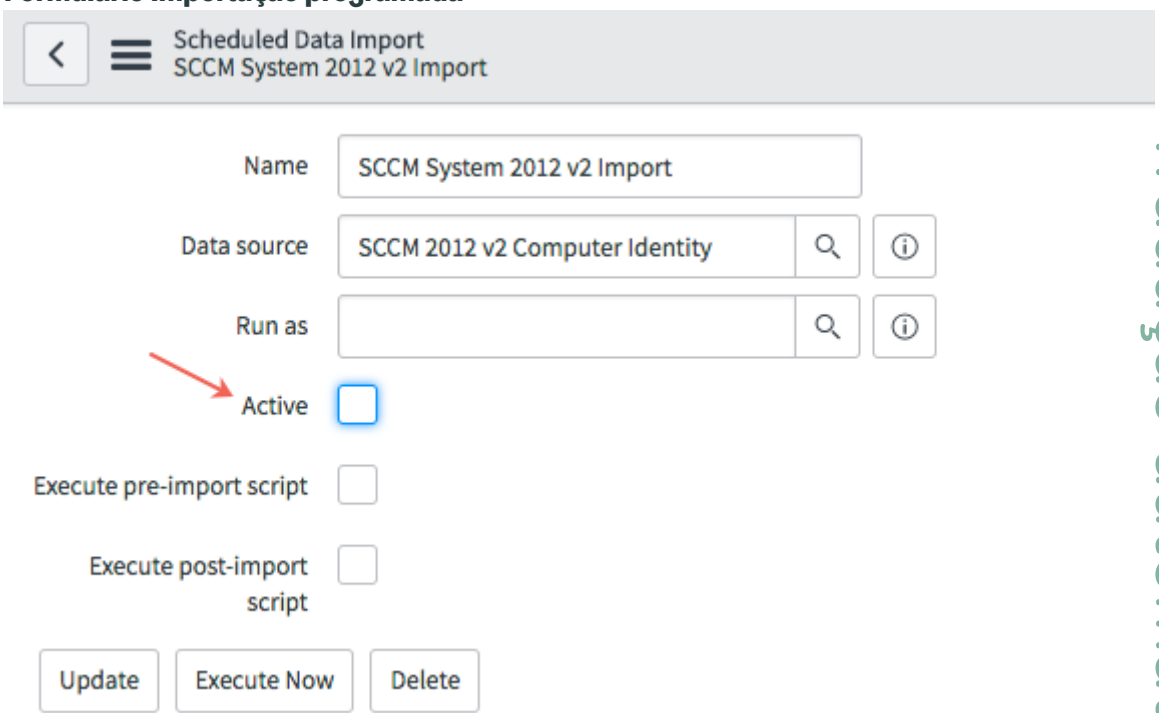
- Desabilite a integração atual desativando a programação de importação do SCCM.
- Ative o novo plug-in SCCM.
- Reimporte todos os registros de software ao alternar para uma integração que oferece suporte a importações incrementais de software removido.

Para desabilitar a programação de importação do SCCM:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Integração - Microsoft SCCM 20xx** > **Importação programada**.
2. Desmarque a caixa de seleção **Ativo**.

Formulário Importação programada



3. Clique em **Salvar** ou em **Atualizar**.
4. Para ativar o novo plug-in SCCM, navegue até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
5. Pesquise o nome *** SCCM** para ver todos os plug-ins de integrações SCCM disponíveis.
6. Ativar o plug-in

Tópicos relacionados

Processo de importação de dados do SCCM e tabelas de origem

Migrar o Verizon eBonding Integration para um sistema de produção

Este tópico descreve as tarefas necessárias para mover a integração do Verizon eBonding de um ambiente de desenvolvimento/teste para um ambiente de produção.

Este processo requer coordenação com o gerente de implementação da Verizon atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas gerais

Os seguintes trabalhos podem ser realizados a qualquer momento:

- Obtenha uma senha SOAP de produção da Verizon. Seu ID de usuário SOAP da Verizon é o mesmo usado no agente de teste da Verizon.
- Crie um usuário de integração para a Verizon na instância de produção ServiceNow. Use o mesmo nome de usuário e senha que foram criados para a instância de desenvolvimento, para que a comunicação entre a Verizon e ServiceNow seja autenticada corretamente.

Migração para um ambiente de produção

Realize essas tarefas na ordem.

- Tarefa 1: solicite o plug-in Verizon eBonding para a instância de produção. Quando o plug-in está instalado, a única mudança imediata na interface do usuário é um campo de **categoria** adicional chamado **VZ eBonding**. Todos os gatilhos da integração dependem da categoria que está sendo definida como **VZ eBonding**. Habilitar o plug-in na instância de produção não deve afetar os usuários. Se você quiser tomar precauções adicionais, desabilite a categoria **VZ eBonding** da lista quando o plug-in for ativado para a instância.
- Tarefa 2: configure o certificado e o armazenamento de chaves da Verizon. Copie-os diretamente da instância de desenvolvimento ou gere-os novamente para que você tenha versões separadas para as instâncias de desenvolvimento e produção.
- Tarefa 3: configure as propriedades de integração para funcionar com o sistema de produção Verizon eBonding. Este é o ID do usuário, a senha e outras propriedades fornecidas pelo representante da Verizon.
- Tarefa 4: altere todas as funções de mensagem SOAP do Verizon eBroker para usar o endpoint SOAP de produção da Verizon. Na maioria dos casos, o URL do endpoint será: https://pubwebsvc.vzbi.com:443/Trouble_Management_v3r0. Verifique este URL com o especialista de implementação da Verizon.
  - Na lista relacionada **Funções de mensagem SOAP**, clique em cada função, desmarque a caixa de seleção **Bloqueio** e insira o endpoint de produção.
  - Configure a lista relacionada **Funções de Mensagem SOAP** e adicione a coluna de **endpoint SOAP**. Na exibição de lista **Funções de mensagem SOAP**, desbloqueie e atualize o endpoint de todos os registros editando vários registros em uma lista usando o editor de lista .
- Tarefa 5: aplique personalizações. Se as personalizações da integração no sistema de desenvolvimento foram capturadas em um conjunto de atualizações, aplique esse conjunto de atualizações ao sistema de produção.
- Tarefa 6: forneça à Verizon o endpoint SOAP de produção. O endpoint SOAP deve ser algo como: https://youroperationinstance.service-now.com/ETMSPublish.do?WSDL.
- Tarefa 7: coordene uma visita de produção com o representante da Verizon para fazer testes básicos.

> **Aviso:**
> Não crie tíquetes de teste no sistema de produção sem antes trabalhar com a equipe da Verizon. Todos os tíquetes criados são tratados como tíquetes reais.

Legado: Altiris integration 2.0

A integração Altiris está obsoleta na versão Istambul.

Tradução automática

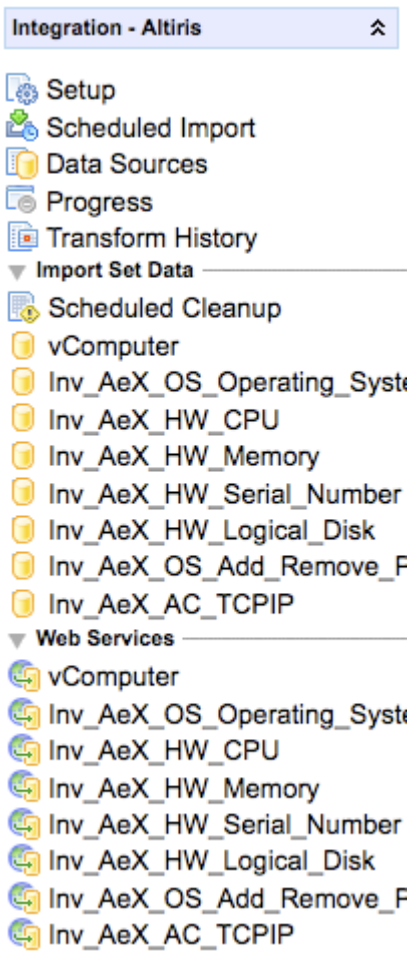
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A integração da Altiris é uma importação unidirecional dos dados da Altiris para o ServiceNow CMDB (banco de dados de gestão de configuração). A integração mantém o ServiceNow CMDB atualizado com o banco de dados Altiris SQLServer.

Importação de dados

Os dados relevantes são importados do banco de dados Altiris para o CMDB. O banco de dados Altiris não é gravado em, ele é considerado uma fonte autorizada. A importação é realizada usando uma conexão JDBC por meio do MID Server .

Aplicação de integração da Altiris



As informações extraídas do Altiris incluem:

- Hardware do PC (modelo, fabricante, memória, velocidade do relógio, número de CPUs etc.)
- Informações do sistema operacional (nome, pacote de serviço)
- Impressoras
- Informações do disco (físico, de rede e lógico)
- Rede (endereço IP, máscara de rede)

Configuração e módulos operacionais

Habilitar esta integração criará a aplicação Integration - Altiris.

A seguir estão os módulos operacionais e de configuração para esta integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulo	Descrição

Configuração	• Configurar as fontes de dados de um formulário
	  ○ Forneça o endereço IP do servidor de banco de dados
	  ○ Forneça o nome do banco de dados
	  ○ Forneça a ID do usuário e a senha do banco de dados (ela precisará ser criada no lado do banco de dados SQL. Consulte este artigo para obter ajuda nesta etapa: http://technet.microsoft.com/en-us/library/aa337562.aspx
	  ○ Localizar e selecionar o MID Server
	• Especificar configurações do servidor de banco de dados e MID server
	• Configuração de teste

Importação programada	Programe a execução da importação ou importe imediatamente
Fontes de dados	Uma lista das fontes de dados pré-configuradas que definem o banco de dados externo do CMDB
Andamento	Uma lista histórica de andamento em importações programadas
Histórico de Transformações	Uma lista histórica de transformações realizadas durante as importações programadas

Aviso:
Se você ativou uma integração existente da versão anterior:

1. Ativar o plug-in 2.0 não "adiciona a" ou "remove" nada da integração existente.
2. Se estiver fazendo a transição da integração antiga para esta nova, é necessário considerar as personalizações já feitas, por exemplo. melhorias de mapeamento ou usando diferentes valores de aglutinação, eles precisarão ser reimplementados.
3. Ambos os plug-ins podem ser executados ao mesmo tempo, desde que os dados sejam aglutinados da mesma forma, até que não haja necessidade do plug-in mais antigo, momento em que ele pode ser desativado.

Versões compatíveis

A integração da Altiris é compatível somente com a versão 6.5 da Altiris. A integração atualmente não é Altiris versão 7.0.

Dados do conjunto de importação legado para Altiris

Aprenda os nomes de módulo exibidos pelos dados do conjunto de importação da Altiris.

A seção de dados do conjunto de importação Altiris mostra uma lista de tabelas de conjuntos de importação usadas no que contém dados recuperados do usando o JDBC para consultar o banco de dados Altiris. Os nomes do módulo (portanto, as tabelas do conjunto 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.

importação para as quais eles apontam) correspondem aos nomes da tabela da Altiris e à estrutura da qual ele está sendo carregado.

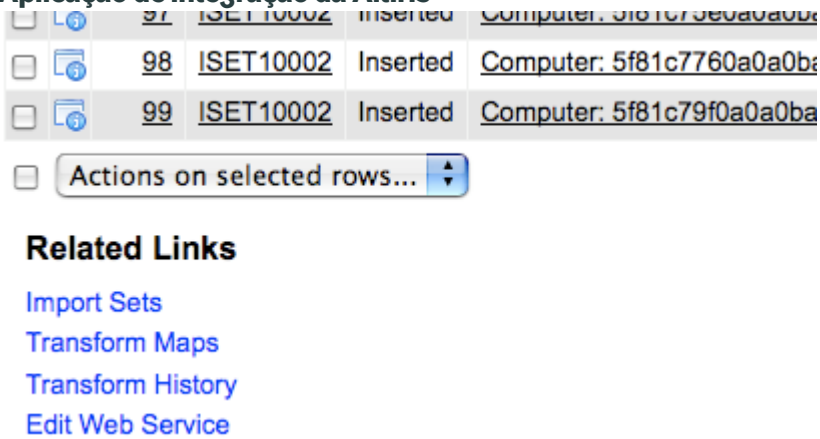
Nomes dos módulos

Nota:
A funcionalidade descrita aqui requer o plug-in Integration - Altiris 2.0.

- Limpeza programada (configure uma programação para limpar/excluir dados do conjunto de importação que já foram transformados)
- vComputador
- Inv_AeX_OS_Operating_System
- Inv_AeX_HW_CPU
- Inv_AeX_HW_Memory
- Inv_AeX_HW_Serial_Number
- Inv_AeX_HW_Logical_Disk
- Inv_AeX_OS_Adicionar_Remover_Programas
- Inv_AeX_AC_TCPIP

Ao exibir cada uma dessas listas de tabela, no final da lista você tem links para outras funções operacionais do conjunto de importação.

Aplicação de integração da Altiris



- Conjuntos de importação
- Mapas de transformação
- **Histórico de transformações** — Log de operações de importação concluídas (em que um conjunto de importação foi transformado em uma tabela).
- Conjuntos de importação de serviço Web

Tópicos relacionados

Legado: Tabelas de conjunto de importação de serviços da Web para Altiris

Legado: Altiris integration 2.0

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.

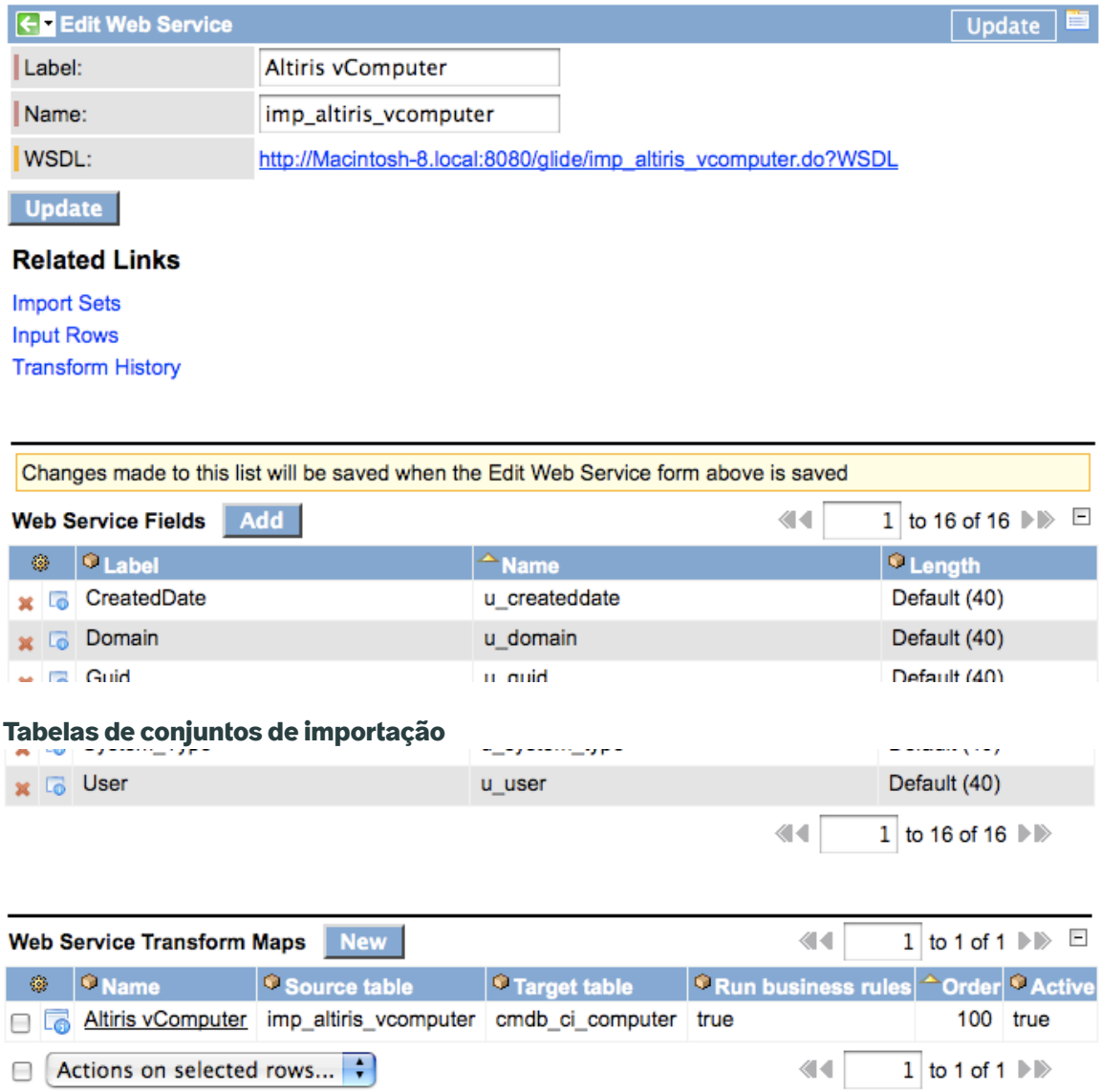
Legado: Tabelas de conjunto de importação de serviços da Web para Altiris

Este tópico listará os módulos que definem as tabelas do conjunto de importação do serviço Web - o esquema das tabelas do conjunto de importação que estão recebendo a importação JDBC.

Em cada serviço Web, você pode adicionar/remover campos, bem como acessar os mapas de transformação para fazer modificações.

Nota:
A funcionalidade descrita aqui requer o plug-in Integration - Altiris 2.0.

Tabelas de conjuntos de importação



Tópicos relacionados

Dados do conjunto de importação legado para Altiris

Legado: Altiris integration 2.0

Interfaces de integração compatíveis

ServiceNow O fornece várias interfaces para integração direta com a plataforma. Essas interfaces são consideradas parte da plataforma e são fornecidas sem custo adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interfaces de integração compatíveis

Interface
E-mail
JDBC
Serviço Web JSONv2
Integração LDAP
SOAP Web Services
REST API
SAML
Autenticação do token Digest
ODBC Driver
Exportação de dados
CTI
Probe de syslog

Integração entre telefonia e computador

A integração de telefonia e computação (CTI) é realizada pelo cliente de CTI na máquina do usuário que envia um URL para a instância.

O URL deve ter os seguintes componentes:

1. O URL base. Por exemplo: `https://` <instance name> .service-now.com/cti.do? chegaria à instância e solicitaria o processamento de CTI.
2. Os parâmetros identificam quais partes do formulário de incidente serão exibidas.
   - *`sysparm_caller_name`*=name em que "name" é o nome de um usuário.
   - *`sysparm_caller_phone`*=phone em que "phone" é o número de telefone do usuário. Um nome ou telefone deve ser fornecido se você quiser identificar o usuário na chamada. Outros parâmetros podem ser fornecidos para identificar o usuário, conforme discutido posteriormente.
   - *`sysparm_task_id`*=taskID em que "taskID" identifica um problema existente sobre o qual o solicitante está ligando.
   - *`sysparm_view`*=view em que "view" é o nome da exibição a ser usada para exibir os dados.
   - *`sysparm_xxxx`*=value em que "xxxx" é o nome de um campo no registro de "incidente" que deve ser preenchido com o "valor" especificado. Por exemplo, sysparm_priority=1 resultaria no campo de prioridade definido com o valor 1 quando a nova tela de incidente for mostrada.
   - *`sysparm_cti_rule`*=name em que "name" é o nome de uma função a ser invocada para processamento de CTI em vez de usar o script padrão. A função deve ser definida em uma entrada sys_script marcada como cliente chamável. Se a função precisar inserir, atualizar ou excluir qualquer GlideRecord, ela deverá chamar uma função separada que não seja do cliente para executar as 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.

Nota:
Embora o script de processamento de CTI tenha sido alterado para ser cliente chamável, o código que implementa a exibição da tarefa foi comentado. Você deve implementar uma nova função não chamável pelo cliente para o código que executa o `task.update()`.

Nota:
Para tornar um script cliente chamável, você deve marcar a caixa de seleção cliente chamável no formulário que é exibido quando a entrada sys_script é exibida. A caixa de seleção de cliente chamável pode não ser exibida por padrão. Para mostrar a caixa de seleção de cliente chamável, talvez seja necessário modificar os campos exibidos no formulário usando o ícone de engrenagem e o mecanismo de caixa de listagem dupla.

Os parâmetros no URL estão disponíveis para a regra de negócios como valores globais. Por exemplo:

```
var name = sysparm_caller_name;
```

A regra de negócios especificada deve retornar o URL da tela pop-up e definir a variável global "resposta".

Um exemplo de URL para abrir uma captura de tela do usuário Don Goodliffe seria semelhante ao seguinte. https:// <instance name> .service-now.com/cti.do? sysparm_caller_name = Don%20 Goodliffe Vários parâmetros sysparm podem ser usados, separados por e comercial (&).

Script de processamento de CTI

Quando o parâmetro *sysparm_cti_rule* não é especificado, o sistema usa o script de processamento de CTI para fornecer a funcionalidade a seguir.

O script de processamento de CTI faz o seguinte:

1. Tenta identificar o usuário pelo valor *sysparm_caller_name* se ele foi fornecido.
2. Se nenhum usuário tiver sido encontrado, o script tentará identificar o usuário pelo valor *sysparm_caller_phone* se ele tiver sido fornecido.
3. Se um usuário foi identificado, um dos seguintes é feito
   a. Se o usuário tiver incidentes em aberto, a tela pop-up mostrará informações sobre o solicitante atual e todos os incidentes em aberto do usuário.
   b. Se o usuário não tiver nenhum incidente aberto, a tela pop-up mostrará um novo incidente com as informações fornecidas no URL mostrado.
4. Se um usuário não foi identificado e um taskID for fornecido e o taskID existir, nada acontecerá. O código para lidar com este caso está comentado. Se você quiser que a tela pop-up mostre os detalhes da tarefa, modifique o script de processamento de CTI para colocar a funcionalidade em uma função separada que não pode ser chamada pelo cliente.

Integrando ServiceNow com sua Intranet

Você pode adicionar um link de login ServiceNow à sua intranet.

Para entregar conteúdo ServiceNow de uma página da Web, consulte Portal de serviços .

JDBCProbe

Uma probe JDBC é executada no MID Server para consultar um banco de dados externo via [JDBC] e retorna resultados para a ServiceNowServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As probes interagem com o MID Server por meio da Fila do ECC, portanto, a resposta de uma probe JDBC retorna como uma carga XML em um registro de Fila do ECC de "entrada". Por padrão, cada carga de resposta conterá até 200 linhas retornadas. Esse valor pode ser modificado definindo o parâmetro de probe *jdbcprobe_result_set_rows* com o número desejado.

Ativação do plug-in

Entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para ativar o plug-in **Integration - JDBC** (com.snc.integration.jdbc).

Procedimento

1. Navegue até **Definição do sistema > Plug-ins**.
2. Clique com o botão direito do mouse no nome do plug-in na lista e selecione **"Ativar/Atualizar"**.

   Se o plug-in depender de outros plug-ins, esses plug-ins e seus status de ativação serão listados.
3. **Opcional:** Marque a caixa de seleção **"Carregar dados de demonstração"**.

   (Optional) Alguns plug-ins incluem dados de demonstração, que são registros de amostra projetados para ilustrar recursos de plug-in para casos de uso comuns. Carregar dados de demonstração é uma boa política ao ativar o plug-in pela primeira vez em uma instância de teste ou de desenvolvimento. É possível carregar dados de demonstração depois que o plug-in é ativado ao repetir esse processo e marcar a caixa de seleção.
4. Clique em **"Ativar"**.

Probe JDBC Direto

Uma probe JDBC direta especifica todos os parâmetros necessários na carga XML de saída da Fila do ECC .

É um probe autônomo que é desacoplado de uma fonte de dados JDBC e não é inserido em um conjunto de importação . O campo obrigatório no registro de Fila do ECC para uma probe JDBC direta é **Tópico** e deve ser igual **a JDBCProbe**. O campo **Origem** é reservado para o sys_id do registro da fonte de dados no caso de uma fonte de dados JDBC .

Nota:
Se você tiver o ServiceNow Discovery habilitado em sua plataforma, adicione o parâmetro *skip_sensor* ao probe para evitar que os sensores de descoberta processem o probe e resultem em um erro "Nenhum sensor definido".

Estrutura XML

Uma probe JDBC direta tem a seguinte estrutura de carga XML

```
<parameters><parameter name = "skip_sensor" value = "true" /><parameter name =
 "parameter_name" value = "parameter_value" />
 ...
 <parameter name = "work" ><select  ... >
    ...
  </select></parameter></parameters>
```

Tópicos relacionados

JDBCProbe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

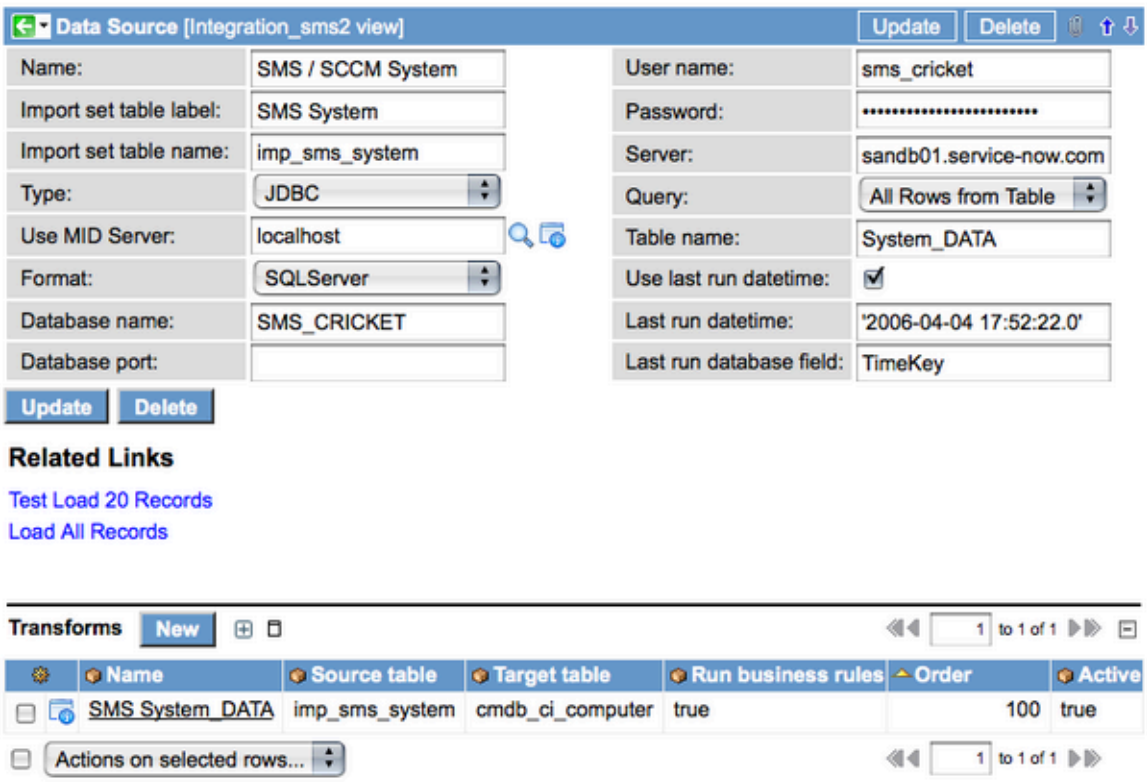
Probes JDBC via fonte de dados

As probes JDBC são executadas por meio de uma fonte de dados JDBC quando uma importação está sendo executada na fonte de dados.

Uma probe JDBC de fonte de dados JDBC é descrita pelo tópico JDBCProbe e pelo `sys_id` da fonte de dados no campo Origem do registro de saída da Fila do ECC .

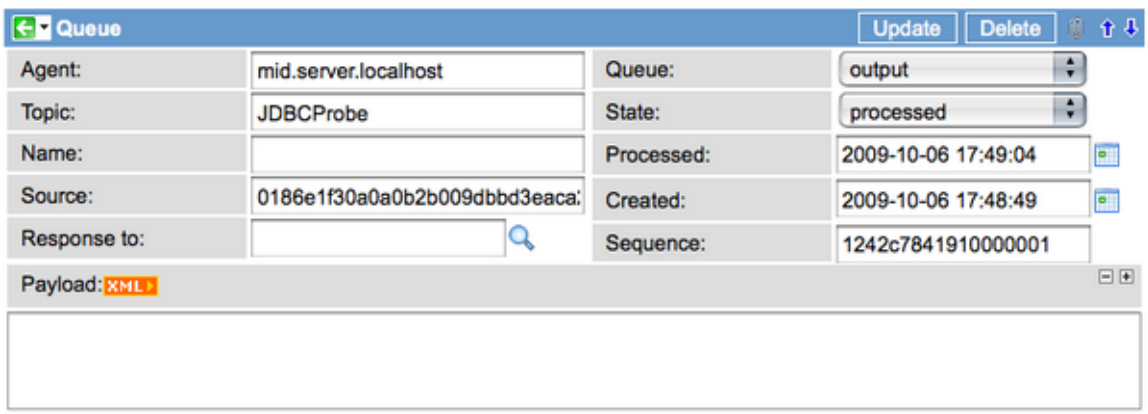
O registro da fonte de dados seria algo como

Fonte de dados JDBC



A seguinte probe de saída de Fila do ECC será criada quando você *carregar* da fonte de dados.

Probe de fonte de dados JDBC



Tópicos relacionados

JDBCProbe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 * Atalho de Probe JDBC

Como alternativa, você pode especificar um parâmetro *table_name* em vez de um elemento de trabalho e a consulta a seguir pode ser executada.

```
select * from <table_name>
```

Por exemplo, usando a seguinte carga XML

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name = "jdbc_driver"
 value = "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://
xxx.service-now.com;databaseName=SMS_CRICKET;user=sms;password=sms" /><parameter
 name = "table_name" value = "System_DATA" /></parameters>
```

Contando linhas

Para contar o número de linhas em uma tabela, você pode indicar uma consulta do tipo contagem selecionada(*) incluindo o parâmetro count_rows com um valor verdadeiro.

Por exemplo

```
<?xml version= "1.0" encoding= "UTF-8" ?><parameters><parameter name = "jdbc_driver"
 value = "com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver" /><parameter name =
 "connection_string" value =
 "jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;databaseName=SMS;user=sms;password=sms" /
><parameter name = "count_rows" value = "true" /><parameter name = "table_name" value =
 "System_DATA" /></parameters>
```

A carga XML de resposta resultante

```
<parameters>
 ...
 <result query = "SELECT count(*) as row_count FROM System_DATA" ><row
id = "1" ><row_count class = "java.lang.Integer" length = "11" type = "4"
 >2312</row_count></row></result>
 ...
</parameters>
```

Tópicos relacionados

JDBCProbe

Parâmetros

Os parâmetros a seguir estão disponíveis em um probe JDBC direto.

Parâmetro	Descrição
jdbc_driver	Obrigatório. Nome da classe Java para o driver JDBC usar. Os drivers compatíveis no momento são: • Oracle: oracle.jdbc.OracleDriver • Microsoft SQL Server: com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver • MySQL: com.mysql.jdbc.Driver

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

```
com.microsoft.sqlserver.jdbc.SQLServerDriver
```

Parâmetro	Descrição
connection_string	Obrigatório. Cadeia de caracteres de conexão JDBC/URL para definir a conexão, geralmente contém informações sobre o servidor e o nome do banco de dados, o ID do usuário e a senha para conexão com o banco de dados. A sintaxe é específica do fornecedor. Consulte os links a seguir para referência: • Oracle: [jdbc:oracle:thin:<username/password> @<database>] • Microsoft SQL Server: [jdbc:sqlserver://localhost;user=MyUserName;password=*****;] • MySQL - [jdbc:mysql://localhost/database?user=username%26password=passwd]

Exemplo

```
jdbc:sqlserver://xxx.service-now.com;
databaseName=SMS;
user=sms_user;
password=sms_password;
```

Parâmetro	Descrição
work	Obrigatório se não estiver usando o atalho de parâmetro *table_name*. Elemento primário de um fragmento XML que descreve o comando SQL a ser executado.

Exemplo

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
 ...
```

Parâmetro	Descrição
query_timeout	Opcional durante SELECT. Número de segundos que o driver JDBC aguardará até que uma consulta (SELECT) seja concluída. Zero significa sem tempo limite. Se o tempo limite for excedido, a integração considerará o resultado JDBC inacessível e o colocará em 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.

Parâmetro	Descrição
table_name	Opcional (exceto obrigatório durante count_rows == true). Maneira alternativa de executar uma consulta de seleção * ; em vez de usar o elemento *work*. Equivalente à execução de seleção * de<table_name> .

Parâmetro	Descrição
count_rows	Opcional. Indica se uma consulta de contagem selecionada(*) deve retornar o número de linhas (verdadeiro/falso). O resultado da contagem será retornado como um elemento *row_count* no elemento *result*.

Parâmetro	Descrição
query	Opcional. Tipo de consulta. As opções possíveis são "Todas as linhas da tabela" ou "SQL específico". Se for "SQL específico", o sql_statement será necessário para especificar a instrução SQL.

Parâmetro	Descrição
sql_statement	Opcional. Use uma consulta SQL específica. A presença deste elemento executa uma consulta direta especificada no atributo de valor.

Exemplo

```
...
 select * from any_table where id = 123
 ...
```

Parâmetro	Descrição
skip_sensor	Opcional. Determina se o Discovery tentará processar a entrada ECC do JDBCProbe. Padrão = verdadeiro

Por exemplo, para consultar uma tabela usando uma probe JDBC direta, são necessários os seguintes parâmetros:

- Nome da classe do driver JDBC
- Cadeia de caracteres de conexão JDBC
  - Servidor de banco de dados
  - Nome do banco de dados

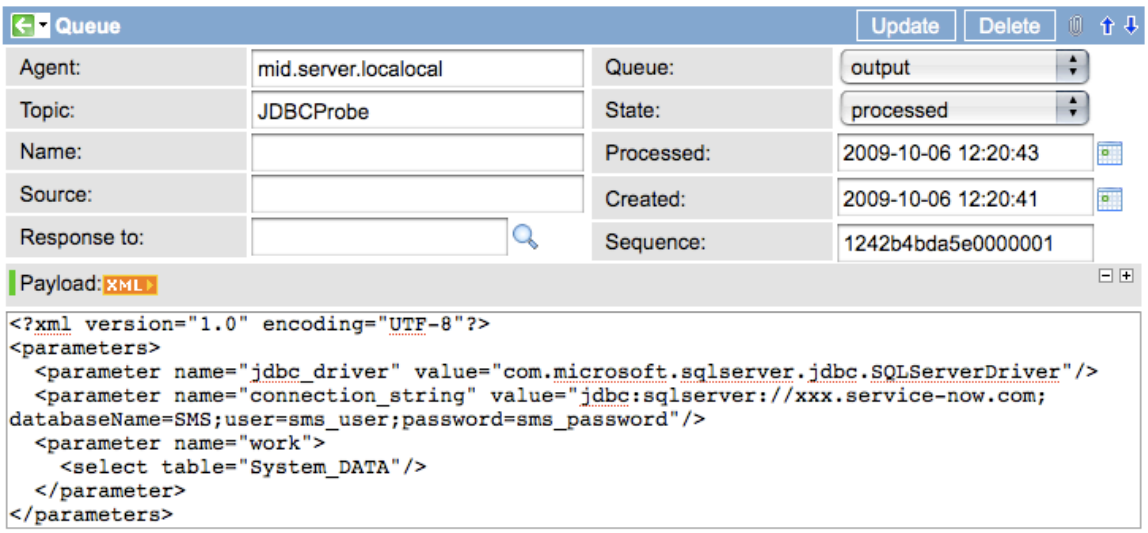
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nome de usuário
- Senha do usuário

- O nome da tabela

Formulário de fila



Tópicos relacionados

JDBCProbe

Usando o elemento de trabalho

O elemento de trabalho codifica instruções SQL a serem executadas pelo probe.

A seguir estão os elementos secundários de **trabalho** válidos.

- selecionar
- atualizar
- inserir
- excluir

SELECIONAR

Recupera linhas da tabela especificada no banco de dados especificado pela cadeia de caracteres de conexão JDBC. O trabalho de **seleção** mais simples especifica apenas o nome da tabela e recuperará todos os campos em uma linha, por exemplo:

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" /></parameter>
 ...
```

Para especificar um critério de pesquisa, especifique o atributo " **where** " no elemento " **select** ", por exemplo:

```
...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where =
"InstanceKey=692" /></parameter>
 ...
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 especificar os campos que você deseja retornar, incorpore os campos como elementos secundários do elemento de **seleção**, por exemplo:

```
 ...
 <parameter name= "work" ><select table = "System_DATA" where = "InstanceKey=692"
><MachineID /><SMSID0 /></select></parameter>
 ...
```

Para usar uma instrução SQL direta, especifique-a no parâmetro de **consulta**

```
...
 <parameter name= "query" value= "Specific SQL" /><parameter name = "sql_statement"
value = "select * from any_table where value='test'" />
 ...
```

UPDATE

Um SQL de **atualização** pode ser executado especificando a **tabela**, a cláusula opcional **onde** e os elementos secundários necessários para os campos e seus valores a serem atualizados.

```
...
<parameter name= "work" ><update table = "alerts.status" where =
 "ServerName %= 'NCOMS' AND ServerSerial=3935" ><Agent>ServiceNow -
 INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
 >0</Acknowledged></update></parameter>
...
```

INSERT

Uma **inserção** SQL pode ser executada especificando a **tabela**e os elementos secundários necessários para os campos e seus valores a serem inseridos.

```
...
<parameter name= "work" ><insert table = "alerts.status" ><Agent>ServiceNow -
 INC10020</Agent><URL>http://
Macintosh-9.local:8080/glide/incident.do?sys_id=17a31f380a0a0bae0048ca875c8891d0</URL
><Severity quoted = "false" >3</Severity><Acknowledged quoted = "false"
 >0</Acknowledged></insert></parameter>
...
```

DELETE

Um SQL de **exclusão** pode ser executado especificando a **tabela**e a cláusula opcional **onde**.

```
...
<parameter name= "work" ><delete table = "alerts.status" where = "ServerName %= 'NCOMS'
 AND ServerSerial=3935" /></parameter>
...
```

Tópicos relacionados

JDBCProbe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

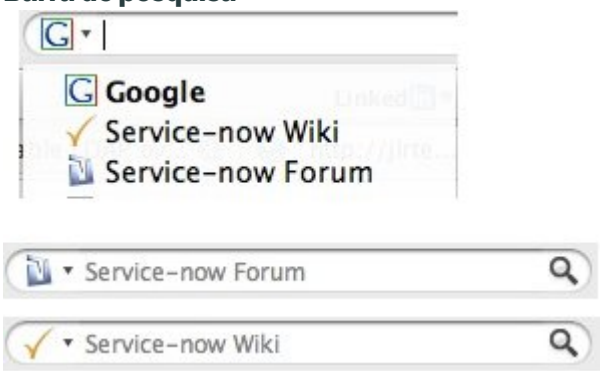
Criar um provedor de pesquisa para sua instância

ServiceNow Os provedores de pesquisa permitem pesquisar e nossos Fóruns na barra de pesquisa do IE e do Firefox.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No Firefox 3.x, você também pode atribuir uma palavra-chave a cada provedor de pesquisa e acessá-la na barra de endereço. Por exemplo, atribua w ao provedor de pesquisa wiki e você poderá pesquisar regras de negócio no wiki digitando: `w regras de negócio` na barra de endereço.

Barra de pesquisa



Procedimento

1. Crie um documento de descrição do opensearch.
   Você pode revisar os padrões do OpenSearch para obter detalhes sobre atributos adicionais deste documento, como a inclusão de um ícone.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<OpenSearchDescription xmlns="http://a9.com/-/spec/opensearch/1.1/">
 <ShortName>Demo Search</ShortName>
 <Description>Demo Search provider</Description>
 <InputEncoding>UTF-8</InputEncoding>
 <Url type="text/html" template="https://www.service-now.com/demo/nav_to.do?
 uri=incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^123TEXTQUERY321%3D{searchTerms
}"/>
 </OpenSearchDescription>
```

2. Salve o arquivo em um servidor Web com extensão xml.
   O método usado para instalar não permite chamadas de arquivo local.

3. Crie uma página html simples para instalar o provedor.

```
<a href="javascript:window.external.AddSearchProvider('http://yourServer/yourFile.xml');
" title="MySearch" name="ServiceNow Custom Search">Add ServiceNow Custom Search
Provider</a>
```

   Você pode tentar executar o comando JavaScript na caixa de local do navegador em vez de usar o arquivo html. Isso funciona com FF, não com IE.

Probe de syslog

O probe Syslog ServiceNow usa o MID Server para entregar mensagens de log de uma instância ServiceNow para outra máquina, como um servidor de log dedicado, usando o protocolo syslog em uma rede IP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 funciona o probe Syslog

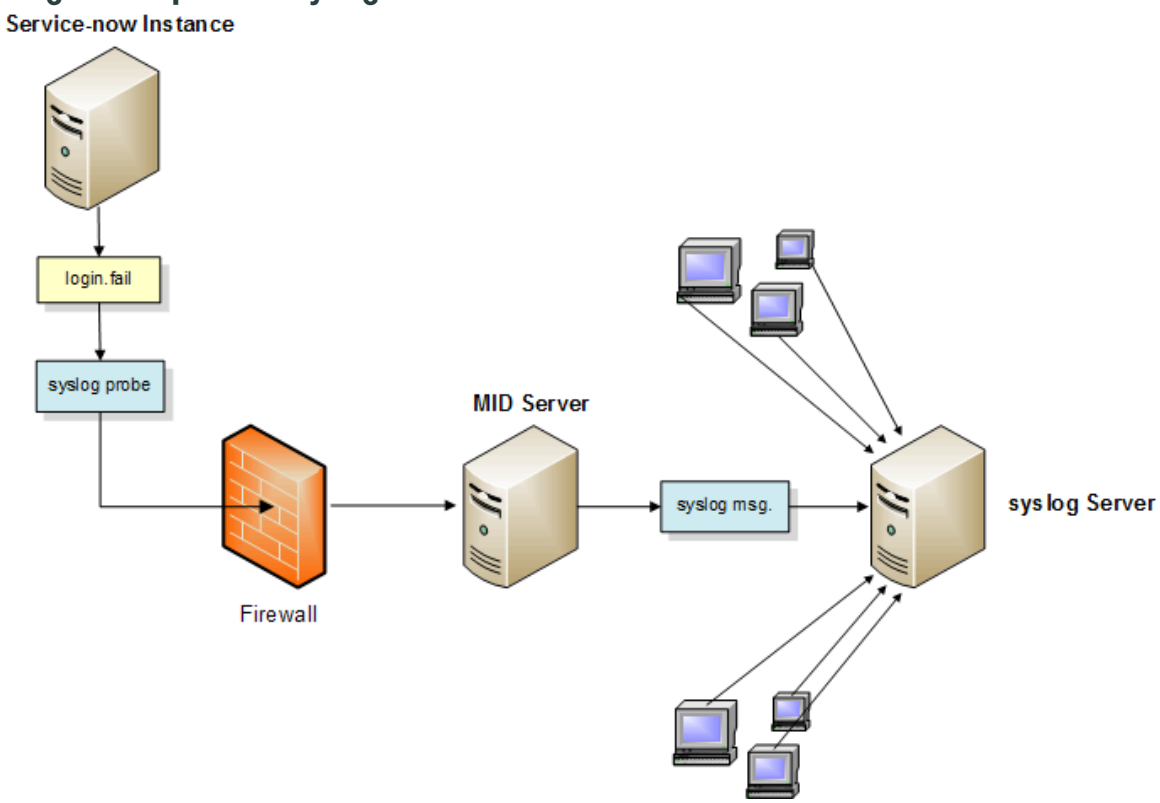
A probe syslog é iniciada por uma inclusão de ServiceNow script (chamada Syslog) que pode ser invocada a partir de Regras de negócios, evento ou atividade de Orquestração e é iniciada por um MID Server. Um servidor syslog ou qualquer servidor que possa receber mensagens usando o protocolo syslog deve ser instalado na máquina do destinatário (destino). Normalmente, um servidor de log dedicado na rede é configurado para receber todas as mensagens internas do syslog. Alguns produtos que aceitam mensagens do syslog são:

- ArcSight
- Splunk
- LogLogic
- syslog-ng

Exemplo

A Acme Corporation deseja enviar uma mensagem de log de sua instância ServiceNow para um servidor syslog do ArcSight dentro do firewall corporativo sempre que houver falha no login de um usuário. O administrador do sistema usa o evento login.failed para acionar uma regra de negócios que invoca o Script Include do Syslog sempre que houver falha no login. O MID Server da Acme verifica se há trabalho na Fila do ECC e seleciona o probe syslog, que contém a entrada do log. O MID Server envia a mensagem de log para o servidor ArcSight, que reúne mensagens de log de todas as máquinas na rede interna.

Diagrama de probe do Syslog



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 código

O exemplo de código a seguir, incluído em um evento ou regra de negócios, chama diretamente o Script Include do Syslog e envia uma mensagem do syslog para um servidor syslog designado:

```
var sl = new Syslog('FQDN of your syslog server', 'mid.server.Eclipse', 16);
sl.log('This is a sample log message', 6);
```

Este código faz o seguinte:

- Envia a mensagem de log para a instalação **16**
- Define a prioridade como **6** (informativa)
- Envia a mensagem para o servidor syslog
- Inicia a probe por meio do MID Server chamado "Eclipse"

Gerenciamento de sessões de integração

Gerencie o acesso a uma instância configurando a duração das sessões de integração antes de expirar.

Semelhante às sessões do usuário, você pode proteger sua instância configurando quando expirar uma sessão de integração após um período de inatividade e um tempo máximo de sessão ativa. Por padrão, a sessão de integração expira somente após um minuto de inatividade.

Configurar um tempo ativo máximo para sessões de integração

Proteja sua instância impondo um tempo máximo para sessões, independentemente da atividade de integração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, as sessões expiram somente após um período de inatividade. A aplicação de um tempo máximo de sessão ativa encerra as sessões, independentemente de uma integração ter estado ativa recentemente. O tempo limite da sessão ativa deve ser maior do que o valor configurado para o tempo limite da sessão inativa. Por exemplo, se as sessões forem configuradas para expirar após 30 minutos de inatividade, o tempo limite da sessão ativa deverá ser maior que 30 minutos.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Propriedades do sistema

Campo	Descrição
Nome	glide.active.session.timeout.invalidate.session

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Especifica se as sessões de integração podem ser invalidadas configurando um tempo máximo de sessão ativa.
Tipo	**verdadeiro | falso**
Valor	verdadeiro

4. Selecione **Enviar**.
5. Na lista Propriedade do sistema [sys_properties], abra a propriedade *`glide.integrations.active.session.life_span`*.
6. No campo **Valor**, insira o número de minutos antes do tempo limite das sessões de integração, independentemente da atividade do usuário.
   O valor deve ser maior que o valor de *`glide.integration.session_timeout`* para o tempo limite da sessão de integração inativa. Por padrão, o tempo limite da sessão inativa para integrações é de um minuto.
7. Selecione **Atualizar**.

Resultado

As integrações são desconectadas da instância após o tempo especificado e suas credenciais devem ser inseridas novamente para acessar a instância. Esta configuração ajuda a proteger uma instância usando integrações, como a REST API.

Tópicos relacionados

Configurar um tempo ativo máximo para as sessões do usuário

Modificar tempo limite da sessão de integração após inatividade

Especifique quando expirar as sessões de integração após um período de inatividade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, após um minuto de inatividade, a plataforma encerra uma sessão de integração e desconecta o usuário automaticamente.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_properties.list.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Propriedades do sistema

Campo	Descrição
Nome	glide.integration.session_timeout
Descrição	Define o tempo limite da sessão inativa para sessões de integração, em minutos.
Tipo	**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.

Campo	Descrição
Valor	Especifique o número de minutos.

4. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Modificar tempo limite da sessão do usuário após inatividade

Domain Separation na aplicação de terceiros e integração de fonte de dados

Esta é uma visão geral da separação de domínio e integração de aplicações de terceiros e fontes de dados. 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-Padrão

O nível Básico-Padrão de separação de domínio é alcançado por meio da visibilidade dos dados, bem como do design de integração.

Básico

- Há uma lógica de negócios para garantir que os dados entrem no domínio apropriado para os casos de uso do provedor de serviços da aplicação.
- Na aplicação, a interface do usuário, as chaves de cache, os relatórios, os acúmulos, as agregações e assim por diante, todos consideram o domínio no tempo de execução.
- O proprietário da instância precisa conseguir configurar a aplicação de forma que opere normalmente para vários locatários.

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.

Visão geral

A equipe deve definir alguns exemplos com propriedades orientadas por dados. Deve haver três buckets diferentes com uma descrição resumida para cada um

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Notificações

Use ServiceNow® Notificações para gerenciar o e-mail do sistema, criar notificações do sistema e configurar como o sistema responde ao 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.

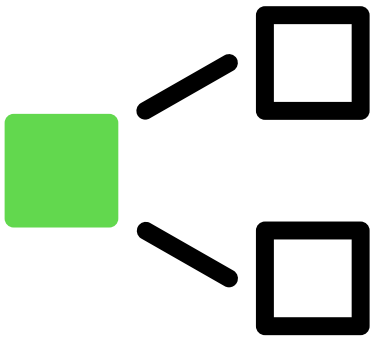
Administração de e-mail

Com notificações por e-mail, use as propriedades de e-mail para definir sua instância e configurar contas de e-mail

Notificações do Sistema

Configurar alertas de notificações para mudanças de registro via e-mail, mensagem de texto SMS, notificação por push ou aplicativo de mensagens

Notificações do provedor



Envie notificações diretamente para os destinatários por meio do provedor em canais compatíveis

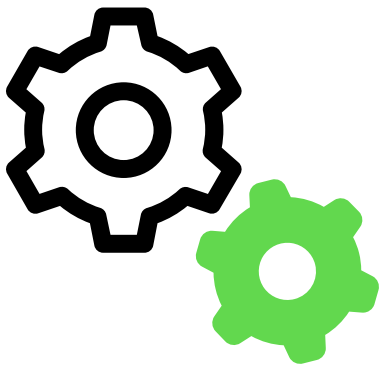
Cliente de e-mail

Enviar e-mail diretamente de qualquer registro, como um incidente, solicitação de mudança ou registro de problema

E-mail de Entrada

Configure sua instância para enviar respostas, criar incidentes ou atualizar registros automaticamente em resposta a e-mails de entrada

Preferências de notificação



Com as preferências de notificação, você pode gerenciar e escolher as notificações que deseja receber

Tradução automática

Solucionar problemas e obter ajuda

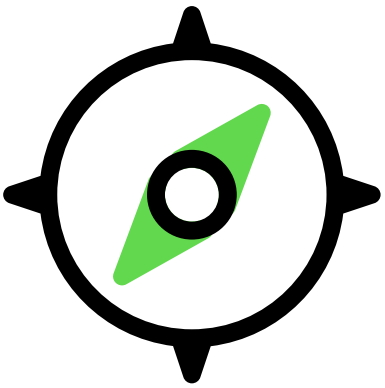
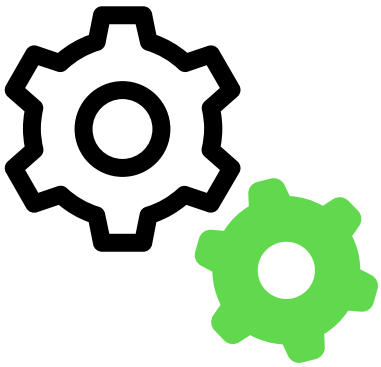
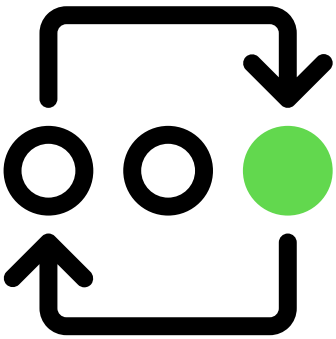
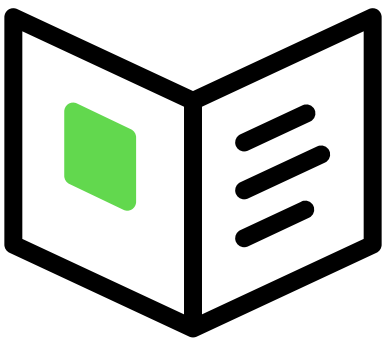
- E-mails de notificação de solução de problemas
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Administração de e-mail

Todas as notificações por e-mail usam as propriedades de e-mail que você define para sua instância e as contas de e-mail que você configura. Seu serviço de e-mail também pode afetar a transmissão bem-sucedida de e-mails de entrada e de saída.

Primeiros passos

Explorar  Explorar administração de e-mail	Configurar  Configurar administração de e-mail	Contas de e-mail  Criar, filtrar e manter contas de e-mail de serviço
Criptografia de e-mail Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions (S/MIME) é um protocolo de criptografia de ponta para oferecer suporte à confidencialidade, autenticidade e integridade dos dados	Referência  Referências para limite de tamanho de e-mail e devolução 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.

Solucionar problemas e obter ajuda

- E-mails de notificação de solução de problemas
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar administração de e-mail

Saiba mais sobre administração de e-mail.

Benefíciosda administração de e-mail

Benefício	Recurso
Defina sua instância e as contas de e-mail que você configurou. Seu serviço de e-mail afeta a transmissão bem-sucedida de e-mails de entrada e de saída.	Administração de e-mail
As mensagens de e-mail podem ser vistas no menu Caixas de correio do sistema, que fornece acesso à caixa de entrada, à caixa de saída e à caixa de entrada do sistema.	Caixas de correio do sistema
As contas de e-mail armazenam os detalhes da conexão e as credenciais que o sistema usa para acessar servidores e serviços de e-mail externos.	Contas de e-mail
Especifique quais e-mails de entrada serão ignorados ou movidos para uma caixa de correio específica.	Filtros de e-mail
A API de serviço de e-mail fornece endpoint para instalar a API de e-mail na instância.	Serviço de e-mail
Limite o envio de e-mails para IDs que são conhecidos por gerar devoluções de acordo com RFC3463 e permita que os administradores controlem os IDs bloqueados	Gestão de devoluções de e-mail

Administração de e-mail

Todas as notificações por e-mail usam as propriedades de e-mail que você define para sua instância e as contas de e-mail que você configura. Seu serviço de e-mail também pode afetar a transmissão bem-sucedida de e-mails de entrada e de saída.

Contas de e-mail

Os administradores de e- mail configuram contas de e-mail para permitir que o sistema se conecte a serviços de e-mail externos, como servidores POP3, SMTP ou IMAP. Você pode usar as contas de e-mail fornecidas por ServiceNow ou criar suas próprias contas para seus próprios serviços de e-mail.

Propriedades do e-mail

Use Propriedades de e-mail para definir as configurações de e-mail de entrada e saída. As propriedades de e-mail se aplicam a todas as contas 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.

Restrições de tamanho do serviço de e-mail

Seu serviço de e-mail, esteja você usando uma configuração de e-mail padrão ServiceNow ou uma configuração de e-mail alternativa, determina a transmissão bem-sucedida de e-mails de entrada ou de saída com base em um tamanho máximo de e-mail. Uma configuração de e-mail consiste em sua instância, servidor de e-mail e cliente de e-mail.

- Configurações de e-mail padrão – Para instâncias que usam a configuração de e-mail padrão, os servidores de e-mail ServiceNow não podem enviar ou receber e-mails com mais de aproximadamente 50 MB (antes da codificação), incluindo o cabeçalho do e-mail, o texto do corpo e os anexos. As mensagens de e-mail são codificadas por um cliente de e-mail, o que aumenta o tamanho total da mensagem de e-mail. A restrição máxima de tamanho do servidor de e-mail ServiceNow é de 75 MB (após a codificação). O limite máximo de tamanho de e-mail é aplicado independentemente de quaisquer limites de tamanho de anexo configurados.
- Configurações de e-mail alternativas – Se o seu serviço de e-mail usar um servidor de propriedade da empresa ou de terceiros, a restrição de tamanho aproximada de 50 MB (incluindo o cabeçalho do e-mail, o texto do corpo e os anexos) ainda poderá ser aplicada. No entanto, seu serviço pode oferecer suporte a tamanhos de arquivo totais diferentes para e-mails de entrada e saída. Entre em contato com o administrador de e-mail do seu serviço de e-mail para verificar os limites de tamanho de e-mail.

Para obter detalhes sobre como a codificação pode afetar o tamanho da mensagem de e-mail e a transmissão de e-mail, consulte KB0521772 .

Disponibilidade de serviço de e-mail

O serviço de e-mail é encerrado intencionalmente em clones de instância para impedir o reenvio de e-mails já entregues. As atualizações não exigem mais uma interrupção estendida do serviço de e-mail. As instâncias continuam processando e-mails durante um upgrade. Para obter uma possível explicação de e-mails não entregues, consulte esta publicação de blog de um ServiceNow Engenheiro de suporte técnico no ServiceNow Community.

Para obter instruções sobre como criar e enviar e-mails personalizados quando ocorrem eventos na instância, consulte as tarefas em Notificações por e-mail e via SMS.

Comunicação de instância para instância via e-mail

Use serviços da Web para se comunicar entre duas instâncias.

Designar domínios de e-mail confiáveis e não confiáveis

Usando o Instance Security Center, você pode monitorar as métricas de e-mail de entrada bloqueadas e permitidas para sua instância. Para obter mais informações, consulte Designar domínios de e-mail confiáveis e não confiáveis .

Próximas etapas após habilitar o e-mail

Depois de habilitar o e-mail em sua instância, considere executar várias dessas tarefas importantes.

- Teste a configuração de e-mail roteando todos os e-mails para um único usuário (defina a propriedade `glide.email.test.user`).
- Analise as categorias de notificação de linha de base, as notificações por e-mail e os modelos para determinar se eles atendem às suas necessidades de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Analise as ações de e-mail de entrada de linha de base para determinar se elas atendem às suas necessidades de negócio.
- Determine se você deseja usar layouts de e-mail para adicionar elementos de conteúdo consistentes.
- Determine se você deseja usar filtros de e-mail para restringir o e-mail que a instância recebe.
- Determine se você deseja implementar uma política de retenção para arquivar e destruir e-mails em determinados intervalos.
- Determine que tipo de marcas d'água o e-mail de saída usa para associar registros a mensagens de e-mail.
- Determine se você deseja criar usuários quando a instância receber um e-mail de um usuário não reconhecido.
- Defina a precedência do e-mail de saída. Por padrão, a instância envia e-mail com uma precedência de em massa (defina a propriedade `glide.smtp.precedence_bulk`).
- Considere impedir que usuários não confiáveis acionem ações de entrada para impedir que e-mails indesejados afetem sua instância.
- Implemente um filtro de spam para restringir mensagens indesejadas enviadas para seus endereços de e-mail personalizados.

Caixas de correio do sistema

As mensagens de e-mail podem ser vistas no menu Caixas de correio do sistema, que fornece acesso à caixa de entrada, à caixa de saída e à caixa de entrada do sistema.

Cada um fornece uma exibição filtrada de e-mails para permitir que você veja somente o que precisa em um determinado momento, incluindo os campos de lista aplicáveis a cada um. O menu de caixas de correio do sistema mostra seu status atual de POP e SMTP.

A caixa de correio do sistema é hospedada por ServiceNow, que tem acesso exclusivo às caixas de correio. Por padrão, quando a instância extrai uma mensagem de e-mail, ela é excluída do servidor de e-mail e armazenada na aplicação na tabela E-mail [sys_email].

Para obter informações sobre os campos mostrados na caixa de correio do sistema, consulte Logs de e-mail e caixas de correio do sistema. Você pode configurar o layout de uma caixa de correio do sistema para mostrar qualquer um dos campos de log de e-mail, não apenas os que são mostrados por padrão.

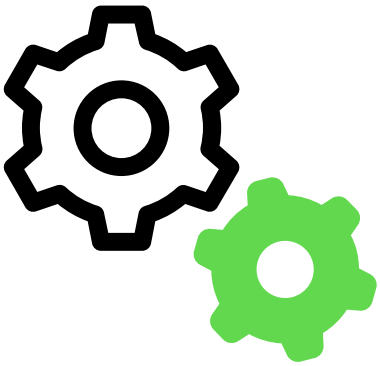
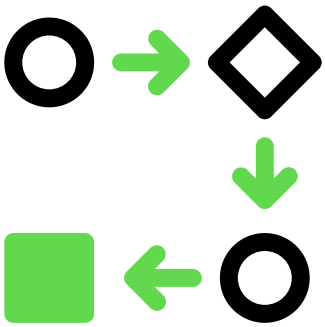
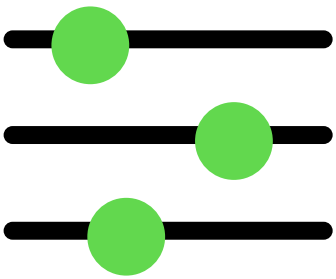
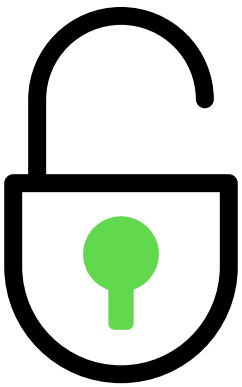
- E-**mails de entrada**: todos os e-mails de entrada são colocados na caixa de entrada até serem processados. Depois de limpo, o e-mail passa para o estado *Recebido*. Se a mensagem de e-mail corresponder aos critérios em uma ação de e-mail de entrada, o e-mail será alterado para *Processado*. Caso contrário, ele será alterado para *Pronto*. Se o sistema for reiniciado por qualquer motivo (como durante uma atualização do sistema), todos os e-mails de entrada aguardarão no servidor de e-mail externo até que o sistema possa solicitar a entrega.
- E-**mails de saída**: todos os e-mails de saída são colocados na caixa de saída até que sejam processados. Depois de limpo, ele é movido para *Enviado* (se enviado) ou *Ignorado* (não enviado, como no caso de não haver destinatários válidos). Se o sistema for reiniciado por qualquer motivo (como durante uma atualização do sistema), todos os e-mails de saída aguardarão no banco de dados da instância até que o sistema fique online e o programador procurará e-mails para entregar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 administração de e-mail

Configure o e-mail básico e avançado, configure as propriedades do e-mail, ative o filtro e os serviços de e-mail e conceda ao usuário não administrador o acesso às APIs de e-mail.

Configuração Básica	Configuração avançada	Propriedades do E-mail
		
Configuração básica de e-mail	Configuração avançada de e-mail	Definir configurações de e-mail de entrada e saída
Ativar	**Acesso**	
		
Ativar filtros e serviços de e-mail	Conceder acesso de usuários não administradores à API de e-mail	

Configuração básica de e-mail

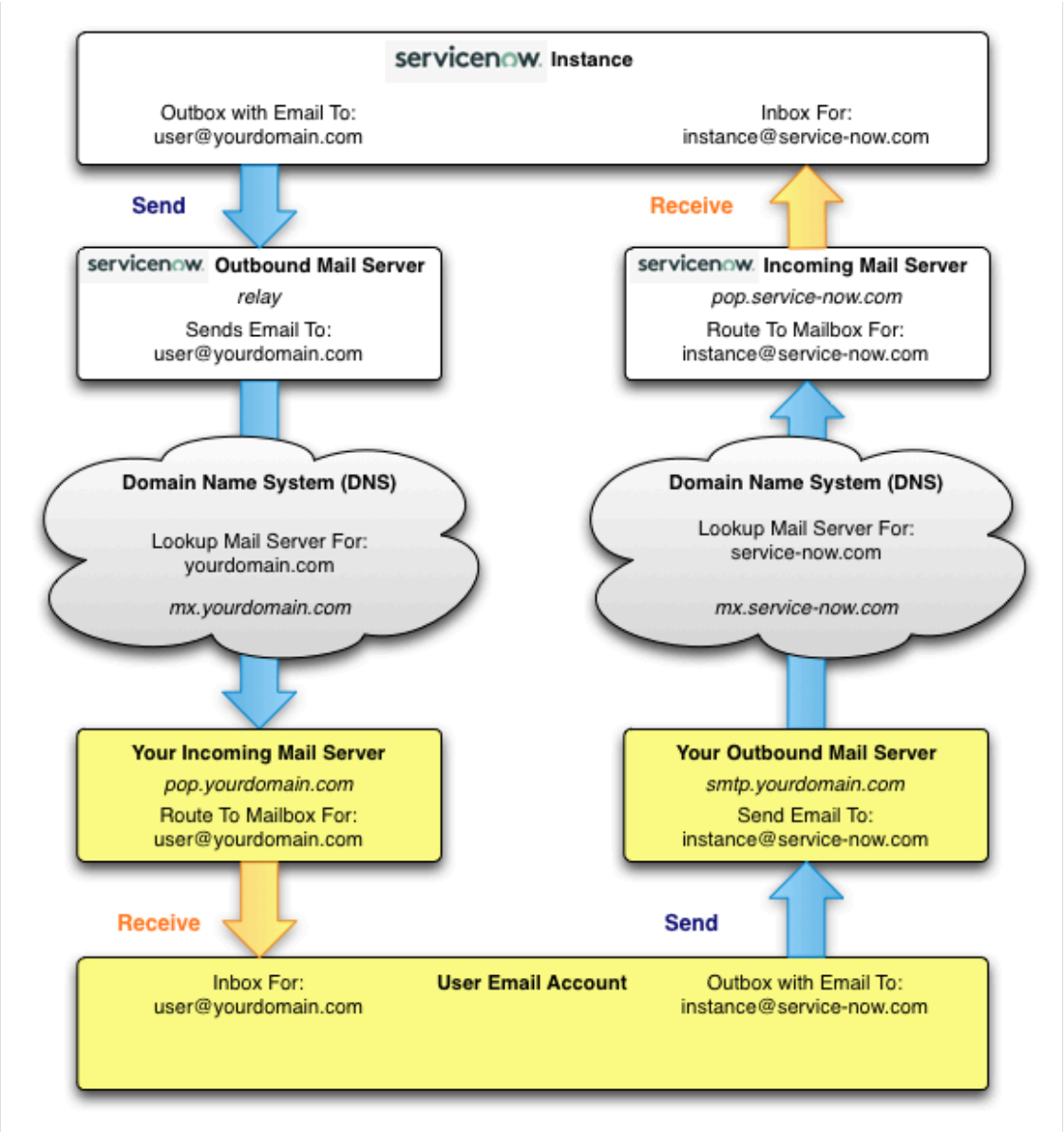
Todas as instâncias de produção podem enviar e receber e-mails usando os recursos fornecidos por ServiceNow. A instância tem um endereço de e-mail de instance@service-now.com.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Layout de rede para configuração de e-mail padrão

Rede de e-mail básica



Serviços e recursos básicos de e-mail

- Servidores de e-mail mantidos por ServiceNow.
  - Criptografe e-mails com TLS (Transport Layer Security) oportunista, se compatível com seus servidores de e-mail.

    Se os servidores de e-mail internos enviarem e receberem mensagens por meio de um canal criptografado por TLS, os servidores de e-mail ServiceNow oferecerão suporte a essa comunicação.
  - Forneça uma caixa de correio dedicada para sua instância.
- Contas de e-mail pré-configuradas para se conectar a ServiceNow servidores 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.

- Uma conta SMTP envia e-mail para o servidor MX (Mail Exchange) primário do endereço de e-mail da instância de instance@service-now.com.
- Uma conta POP3 recebe e-mails enviados para o endereço de e-mail da instância de instance@service-now.com.

- Recursos de alta disponibilidade de ServiceNow datacenters.
- Detecção de spam para e-mails de entrada.

Os administradores que desejam usar serviços básicos de e-mail podem fazer isso habilitando as propriedades de e-mail para enviar e receber e-mails.

Habilitar e-mail básico

Habilite o e-mail básico para usar ServiceNow - servidores e contas de e-mail fornecidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades do E-mail**.
2. Configure essas propriedades de e-mail e clique em **Salvar**.

Descrições da propriedade de e-mail

Seção de propriedade	Rótulo	Propriedade do sistema	Configuração necessária
Configuração de E-mails de Saída	Envio de e-mail habilitado	glide.email.smtp.active	Sim
Configuração de E-mail de Entrada	Recepção de e-mail habilitada	glide.email.read.active	Sim

Configuração avançada de e-mail

Com uma configuração de e-mail avançada, você pode usar seu próprio servidor SMTP, servidor POP3 ou ambos.

Configurar seu próprio ambiente de e-mail pode ser útil se você quiser usar os aspectos existentes de filtragem, retenção ou conformidade da sua arquitetura de e-mail interno. Você pode configurar o e-mail de várias maneiras:

- Use seu próprio servidor SMTP para encaminhar e-mails para servidores ServiceNow.
- Use seu próprio servidor SMTP para enviar e-mails.
- Use seu próprio servidor POP3 para receber e-mails.
- Use seus próprios servidores SMTP e POP3 para enviar e receber e-mails.
- Use um servidor SMTP habilitado para OAuth 2.0 para enviar e-mail de um serviço de terceiros.
- Use um servidor IMAP habilitado para OAuth 2.0 para receber e-mails de um serviço de terceiros.

Os procedimentos a seguir pressupõem que você habilitou as propriedades básicas 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.

Habilitar usando seu próprio servidor SMTP

Habilite o usando seu próprio servidor SMTP para que você possa aproveitar os aspectos de filtragem, retenção ou conformidade existentes do seu próprio servidor SMTP enquanto usa o servidor POP3 ServiceNow.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Servidor de e-mail necessário: SMTP
- Propriedades básicas de e-mail: habilitado

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

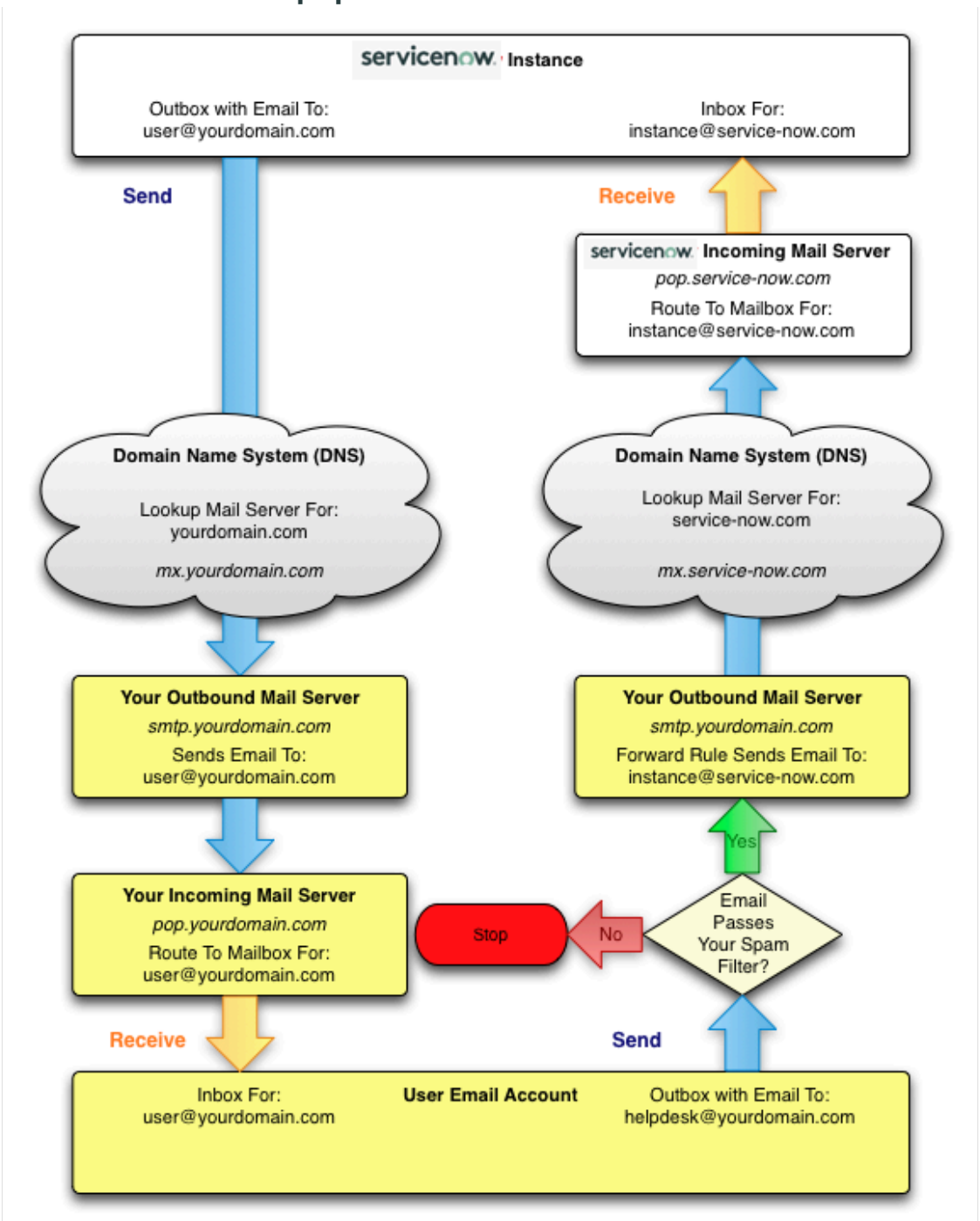
Você pode combinar sua própria arquitetura de e-mail interno com a arquitetura de e-mail ServiceNow para lidar com e-mails. O diagrama a seguir demonstra como você usaria seu próprio servidor SMTP junto com o servidor POP3 ServiceNow.

Nota:
Oferece suporte a apenas uma conta SMTP ativa de cada vez (para e-mails 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.

Envio de e-mail usando seu próprio servidor SMTP

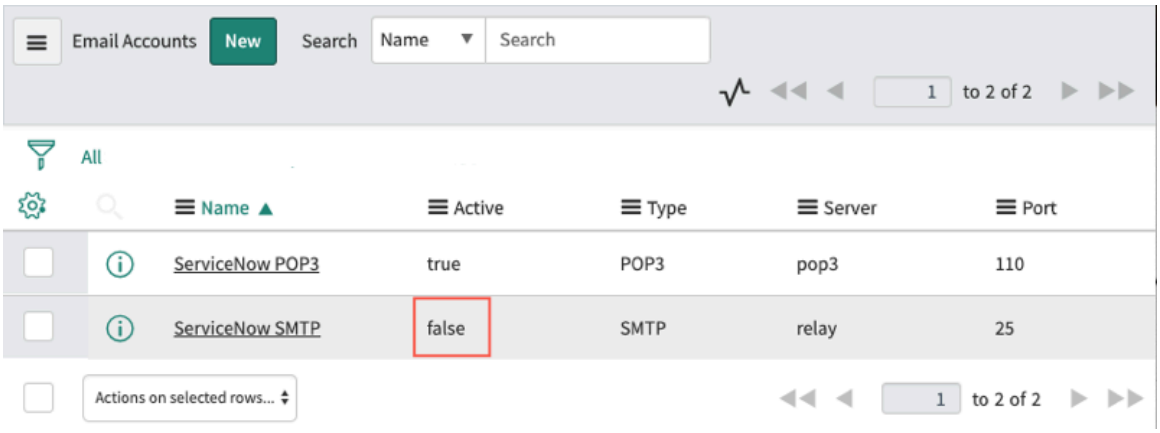


Tradução automática

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
   O sistema exibe a lista de contas de e-mail disponíveis.
2. Localize o registro do **SMTP da ServiceNow** e altere **Ativo** para **falso**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Nova**.
4. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor SMTP em que o **Tipo** seja **SMTP**.
5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da conta de e-mail.
Tipo	Tipo de servidor de e-mail.
Autenticação	Tipo de autenticação usada para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail. Você pode selecionar um dos seguintes: ○ -- Nenhum -- ○ Senha ○ OAUTH ○ OAUTH 2.0
Servidor	Servidor remoto ao qual esta conta se conecta. Para ativar um servidor para uma instalação no local, insira o endereço completo (FQDN) do nó (por exemplo, `node.customerdomain`).
Nome de usuário	Nome de usuário ou ID para autenticar um endereço de e-mail.
Senha	Senha quando o tipo de **autenticação** for **Senha**.
Segurança da Conexão	Tipo de conexão segura. Escolha uma configuração: **Nenhum(a)** Nenhum protocolo seguro é usado. **STARTTLS** Atualiza uma conexão insegura para uma conexão segura usando o protocolo de criptografia SSL/TLS, se o seu servidor de e-mail for compatível com TLS. **SSL/TLS**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

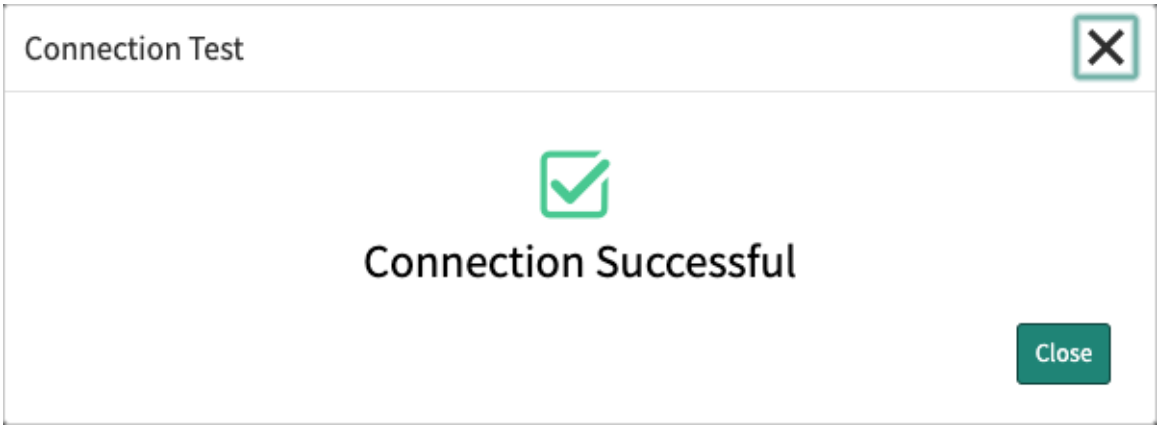
Campo	Descrição
	Conecte-se a uma porta criptografada por SSL/TLS para proteger a conexão. O e-mail é criptografado entre a instância ServiceNow e o servidor de e-mail. **⚠ Aviso:** Selecionar um protocolo menos seguro como **STARTTLS** ou **Nenhum** pode expor seus dados. Para garantir melhor a segurança dos dados no servidor de e-mail, selecione **SSL/TLS**.
Porta	Porta TCP de conexão.
Filtro de Endereço do Sistema	Filtro de endereço do sistema a ser aplicado à conta de e-mail. Se deixado em branco, o sistema usará o filtro de endereço do sistema padrão para e-mails de entrada ou de saída. Para obter mais informações, consulte Filtros de endereço do sistema.
Ativo	Opção para ativar a conta de e-mail.
ServiceNow Configurado	Identificador de se esta conta está provisionada por ServiceNow. Se você criar uma conta, esta opção não será selecionada.
Habilitar Log de Depuração	Opção para criar logs de nó para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail. Você pode revisar os logs de nó navegando até **Logs do sistema** > **Utilitários** > **Navegador de Arquivos de Nó de Log**. Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail.

6. Em **Links relacionados**, clique em **Testar 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.

Se a conta de e-mail for válida, o sistema retornará uma mensagem de sucesso.



O que Fazer Depois

Configure o servidor SMTP em sua arquitetura de e-mail interno para encaminhar e-mails do endereço de e-mail personalizado para o endereço de e-mail da instância. Implemente um filtro de spam no endereço de e-mail personalizado.

Tópicos relacionados

Criar uma conta de e-mail

Habilitar usando seu próprio servidor POP3

Você pode usar seu próprio servidor POP3 para armazenar e receber e-mails para a instância.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Servidor de e-mail necessário: POP3
- Propriedades básicas de e-mail: habilitado

Procedimento

1. No servidor POP3, crie uma caixa de correio para sua instância que tenha um endereço de e-mail personalizado.
   Por exemplo, crie uma caixa de correio para service-desk@company.com.
2. Navegar até **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
   O sistema exibe a lista de contas de e-mail disponíveis.
3. **Opcional:** Se você não quiser receber, e-mail enviado para a caixa de correio instance@service-now.com, localize o registro do **ServiceNow POP3** e altere **Ativo** para **falso**.
   Uma instância pode receber e-mails de várias contas POP3 ao mesmo tempo. Deixar a conta **ServiceNow POP3** ativa permite que a instância receba e-mails enviados para o endereço de e-mail padrão.
4. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe um formulário de Conta de e-mail vazio.
5. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor POP3 em que o **Tipo** seja **POP3**.
6. 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.

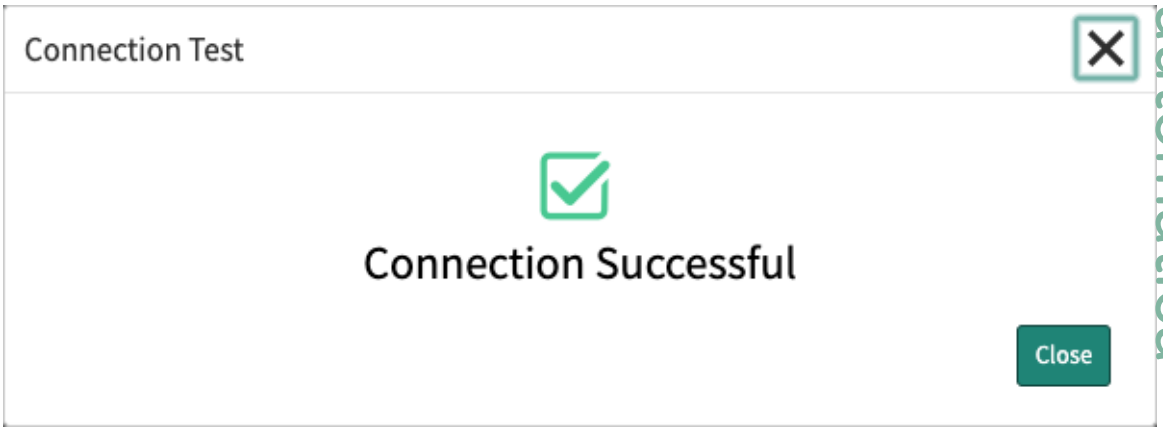
Campo	Descrição
Nome	Nome da conta de e-mail.
Tipo	Tipo de servidor de e-mail.
Autenticação	Tipo de autenticação usada para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail. Você pode selecionar um dos seguintes: ○ –- Nenhum -- ○ Senha ○ OAUTH ○ OAUTH 2.0
Servidor	Servidor remoto ao qual esta conta se conecta. Para ativar um servidor para uma instalação no local, insira o endereço completo (FQDN) do nó (por exemplo, `node.customerdomain`).
Nome de usuário	Nome de usuário ou ID para autenticar um endereço de e-mail.
Senha	Senha quando o tipo de **autenticação** for **Senha**.
Segurança da Conexão	Tipo de conexão segura. Escolha uma configuração: **Nenhum(a)** Nenhum protocolo seguro é usado. **STARTTLS** Atualiza uma conexão insegura para uma conexão segura usando o protocolo de criptografia SSL/TLS, se o seu servidor de e-mail for compatível com TLS. **SSL/TLS** Conecte-se a uma porta criptografada por SSL/TLS para proteger a conexão. O e-mail é criptografado entre a instância ServiceNow e o servidor de e-mail. ⚠ **Aviso:** Selecionar um protocolo menos seguro como **STARTTLS** ou **Nenhum** pode expor seus dados. Para garantir melhor a segurança dos dados no servidor de e-mail, selecione **SSL/TLS**.
Porta	Porta TCP de conexão.
Filtro de Endereço do Sistema	Filtro de endereço do sistema a ser aplicado à conta de e-mail. Se deixado em branco, o sistema usará o filtro 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
	endereço do sistema padrão para e-mails de entrada ou de saída. Para obter mais informações, consulte Filtros de endereço do sistema.
Ativo	Opção para ativar a conta de e-mail.
ServiceNow Configurado	Identificador de se esta conta está provisionada por ServiceNow. Se você criar uma conta, esta opção não será selecionada.
Habilitar Log de Depuração	Opção para criar logs de nó para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail. Você pode revisar os logs de nó navegando até **Logs do sistema** > **Utilitários** > **Navegador de Arquivos de Nó de Log**. Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail.

7. Em **Links relacionados**, clique em **Testar conexão**.
   Se a conta de e-mail for válida, o sistema retornará uma mensagem de sucesso.

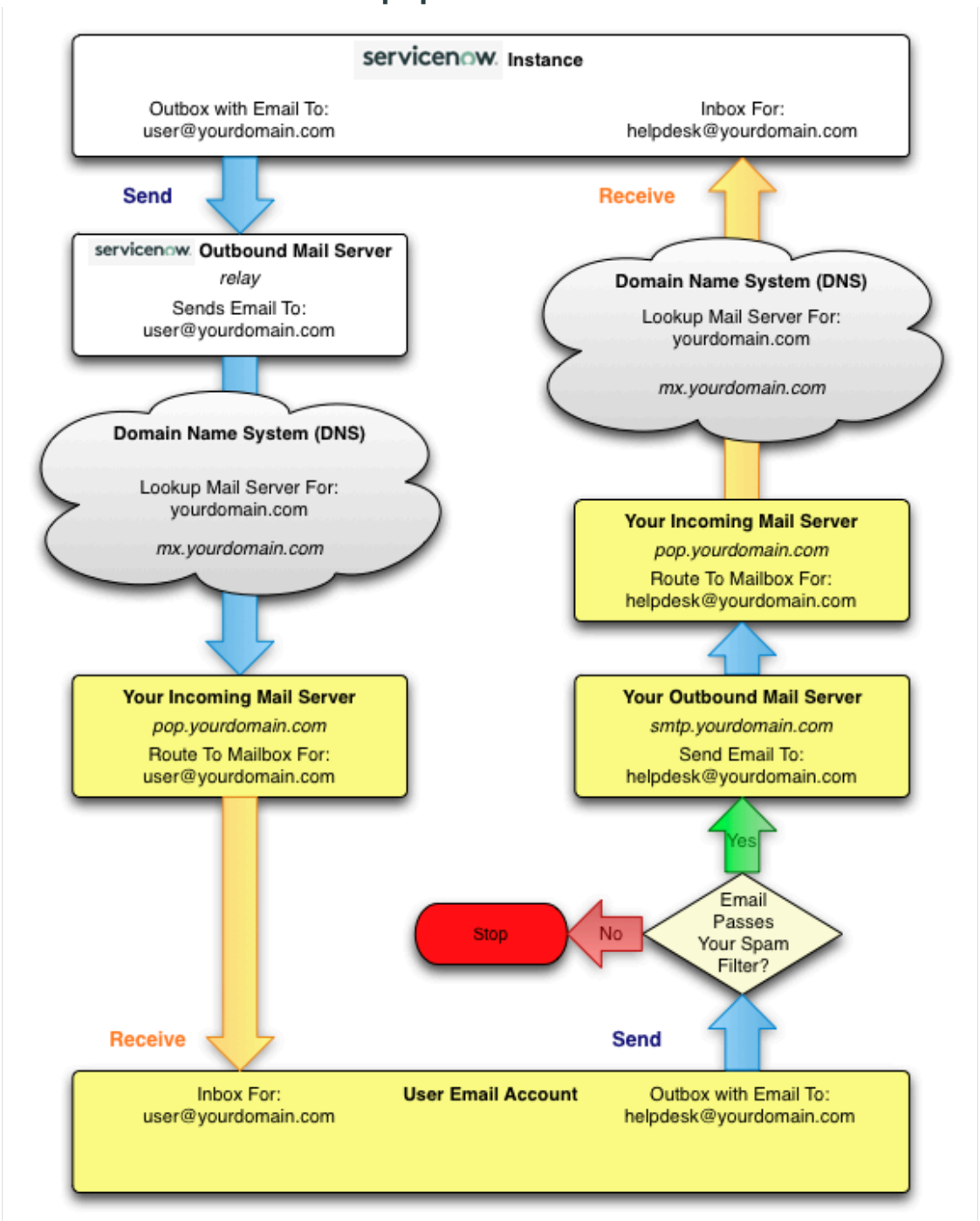


Tradução automática

© 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.

Example:

Recebimento de e-mail usando seu próprio servidor POP3



Tradução automática

Habilitar usando seus próprios servidores SMTP e POP3

Você pode usar seus próprios servidores SMTP e POP3 para enviar e-mails da instância e para armazenar e receber e-mails para a instância.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Servidores de e-mail necessários:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- SMTP
- POP3

- Propriedades básicas de e-mail: habilitado

Procedimento

1. No servidor POP3, crie uma caixa de correio para sua instância.
   Por exemplo, crie uma caixa de correio para service-desk@company.com.
2. Navegar até **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
   O sistema exibe a lista de contas de e-mail disponíveis.
3. Localize o registro do **SMTP da ServiceNow** e altere **Ativo** para **falso**.
4. **Opcional:** Se você não quiser receber e-mails enviados para a caixa de correio instance@service-now.com, localize o registro do **ServiceNow POP3** e altere **Ativo** para **falso**.
   Uma instância pode receber e-mails de várias contas POP3 ao mesmo tempo. Deixar a conta **POP3 da ServiceNow** ativa significa que a instância recebe e-mails enviados para seu endereço de e-mail padrão.
5. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe um formulário de Conta de e-mail em branco.
6. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor SMTP em que o **Tipo** seja **SMTP**.
7. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da conta de e-mail.
Tipo	Tipo de servidor de e-mail.
Autenticação	Tipo de autenticação usada para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail. Você pode selecionar um dos seguintes: ○ -- Nenhum -- ○ Senha ○ OAUTH ○ OAUTH 2.0
Servidor	Servidor remoto ao qual esta conta se conecta. Para ativar um servidor para uma instalação no local, insira o endereço completo (FQDN) do nó (por exemplo, node.customerdomain).
Nome de usuário	Nome de usuário ou ID para autenticar um endereço de e-mail.
Senha	Senha quando o tipo de **autenticação** for **Senha**.
Segurança da Conexão	Tipo de conexão segura. Escolha uma configuração: **Nenhum(a)** Nenhum protocolo seguro é usado. **STARTTLS** Atualiza uma conexão insegura para uma conexão segura usando

Tradução automática

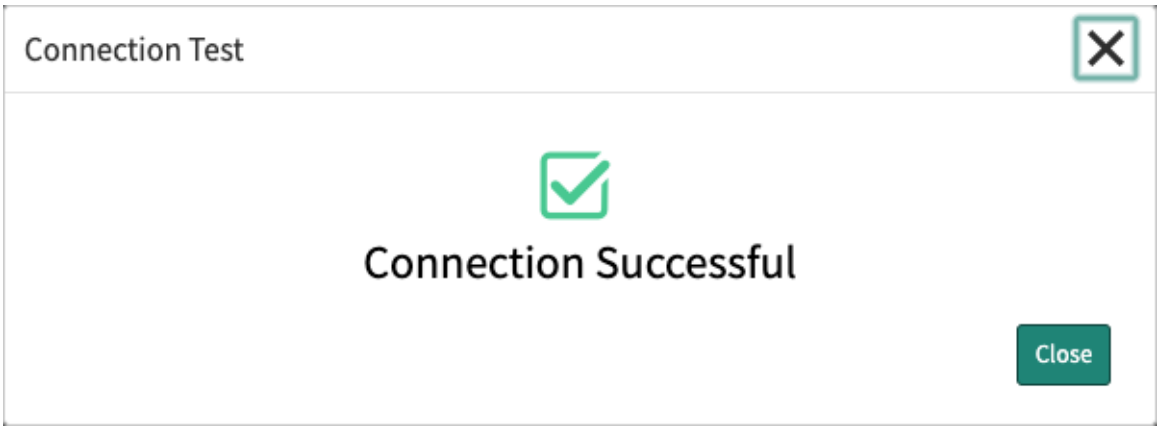
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	o protocolo de criptografia SSL/ TLS, se o seu servidor de e-mail for compatível com TLS. **SSL/TLS** Conecte-se a uma porta criptografada por SSL/TLS para proteger a conexão. O e-mail é criptografado entre a instância ServiceNow e o servidor de e-mail. ⚠ **Aviso:** Selecionar um protocolo menos seguro como **STARTTLS** ou **Nenhum** pode expor seus dados. Para garantir melhor a segurança dos dados no servidor de e-mail, selecione **SSL/ TLS**.
Porta	Porta TCP de conexão.
Filtro de Endereço do Sistema	Filtro de endereço do sistema a ser aplicado à conta de e-mail. Se deixado em branco, o sistema usará o filtro de endereço do sistema padrão para e-mails de entrada ou de saída. Para obter mais informações, consulte Filtros de endereço do sistema.
Ativo	Opção para ativar a conta de e-mail.
ServiceNow Configurado	Identificador de se esta conta está provisionada por ServiceNow. Se você criar uma conta, esta opção não será selecionada.
Habilitar Log de Depuração	Opção para criar logs de nó para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail. Você pode revisar os logs de nó navegando até **Logs do sistema** > **Utilitários** > **Navegador de Arquivos de Nó de Log**. Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail.

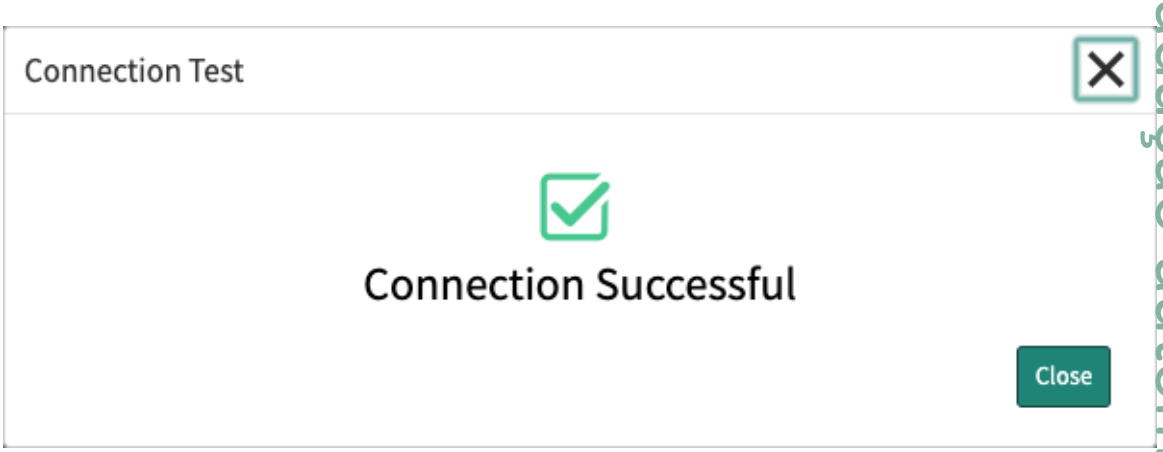
8. Em **Links relacionados**, clique em **Testar conexão**.
   Se a conta de e-mail for válida, o sistema retornará uma mensagem de sucesso.

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.



9. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe um formulário de Conta de e-mail em branco.
10. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor POP3 em que o **Tipo** seja **POP3**.
11. Em **Links relacionados**, clique em **Testar conexão**.
    Se a conta de e-mail for válida, o sistema retornará uma mensagem de sucesso.

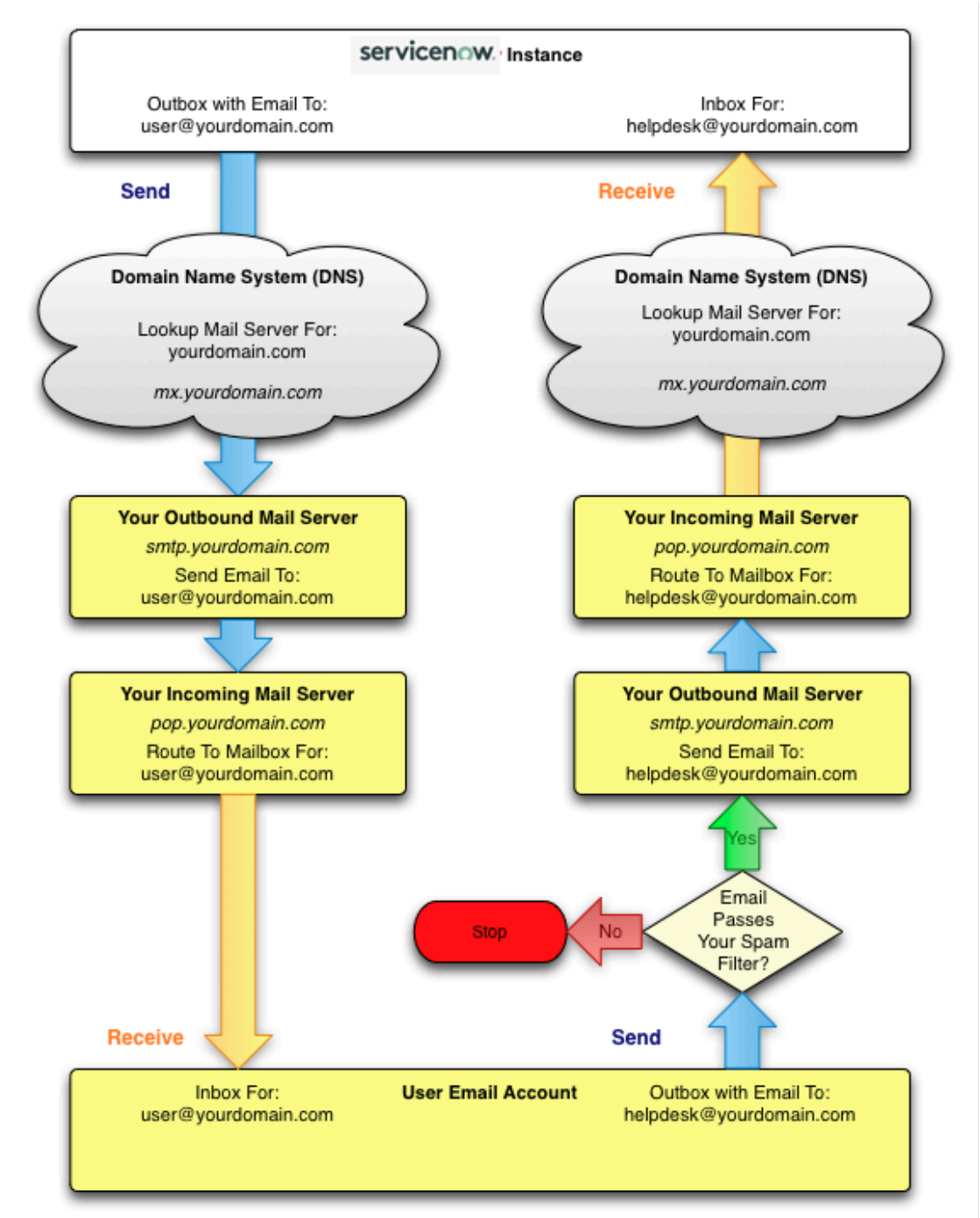


Tradução automática

© 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.

Example:

Usando seus próprios servidores SMTP e POP3



Tradução automática

Gestão de devoluções de e-mail

Ajude a impedir o envio de e-mails para endereços que são conhecidos por gerar devoluções, monitorando e filtrando-os ao enviar e-mails.

Devolução de e-mail

Uma devolução de e-mail significa a não entrega da sua mensagem de e-mail de acordo com a RFC3464. Quando um e-mail é devolvido, o remetente recebe um e-mail de status de entrega com o motivo da devolução e o código de status associado. Para obter mais informações sobre esses códigos de status, consulte Códigos de status.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 endereço de e-mail é bloqueado depois de atingir um determinado limite de e-mails devolvidos. A contagem padrão para bloquear os endereços de e-mail devolvidos é 10.

Código de status

A sintaxe dos códigos de status é definida da seguinte forma:

```
status-code = class "." subject "." detail

    class = "2"/"4"/"5"

    subject = 1*3digit

    detail = 1*3digit
```

O primeiro subcódigo indica se a tentativa de entrega foi bem-sucedida. O segundo subcódigo indica a origem provável de quaisquer anomalias de entrega. O terceiro subcódigo indica uma condição de erro precisa.

Example: Códigos de status

Código 5.1.1

Código	Resumo	Descrição
5.1.1	Endereço de caixa de correio de destino incorreto	A caixa de correio especificada no endereço não existe. Para nomes de e-mail, isso significa que a parte do endereço à esquerda do sinal "@" é inválida.

Os códigos de status de bloco padrão para devolução de e-mail são 5.0.*, 5.1.* e 5.7.*, em que os asteriscos (*) podem ser qualquer número na série de acordo com a especificação do código de status.

Tópicos relacionados

Configurar status do endereço de e-mail de devolução

Verificar o status dos endereços de e-mail devolvidos

Configurar status do endereço de e-mail de devolução

Configure um status de endereço de e-mail devolvido de acordo com tipo, classe, assunto e detalhes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações detalhadas sobre códigos de status e explicações dos componentes, consulte Códigos de status do RFC. .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Status do endereço de e-mail de devolução**.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Tipo** e insira a **Classe**, o **Assunto**e o **Detalhe**.
4. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Verificar o status dos endereços de e-mail devolvidos

Autenticação de e-mail OAuth

O OAuth permite que sua instância receba e envie e-mails por meio de uma conta de e-mail de terceiros.

A Autenticação aberta (OAuth) é um padrão aberto para autorização que fornece aos administradores um método de autorização ao se conectar aos servidores IMAP de entrada e SMTP de saída. O OAuth permite que uma instância receba e envie e-mails de uma conta de terceiros, como o Gmail, sem precisar inserir as credenciais dessa conta.

A implementação do OAuth 2.0 requer que você obtenha um token de acesso e atualização do seu provedor de e-mail de terceiros para cada conta de e-mail de terceiros. Os tokens são salvos automaticamente no banco de dados da instância. Eles fornecem autorização para todas as comunicações por e-mail entre a instância e a conta de terceiros autorizada. Um trabalho programado verifica regularmente se os tokens de acesso ao e-mail são válidos. Se o token de acesso não for válido, mas o token de atualização for, a instância gerará automaticamente um novo token de acesso.

O suporte ao OAuth 2.0 está disponível a partir da versão Geneva. A implementação do OAuth oferece suporte somente a contas IMAP e SMTP. POP3 não é compatível. O OAuth 1.0 não é mais compatível.

Nota:
As contas de e-mail do cliente configuradas para usar a autenticação OAuth 1.0 com o Gmail deixarão de funcionar a partir de 20 de abril de 2015. Consulte KB0546976 para obter mais informações.

Ativar o plug-in E-mail - Suporte OAuth para IMAP e SMTP permite que você use o OAuth com e-mail. Se você atualizar para Genebra ou instâncias posteriores e já estiver usando o OAuth 1.0, ative o plug-in novamente.

Nota:
Para configurar contas de e-mail SMTP e IMAP com Microsoft Office 365 usando OAuth 2.0, consulte KB0816072 .

Consulte Tutorial de REST de saída com perfil OAuth 2.0 - integração à API de contatos do Google para obter um exemplo de como usar um perfil OAuth 2.0 para autenticar uma mensagem REST de saída com o Google para recuperar informações de contato. Consulte também OAuth 2.0 para obter mais informações sobre o suporte do OAuth 2.0 na instância.

Ativar o plug-in de autenticação de e-mail OAuth

Você pode ativar o suporte Email:OAUTH para IMAP, Microsoft Graph (Recebimento) e o plug-in SMTP (com.glide.email.oauth) para Notifications se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os itens a seguir são instalados com o E-mail:Suporte OAUTH para IMAP, Microsoft Graph (Recebimento) e SMTP:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o suporte de E-mail:OAUTH para IMAP, Microsoft Graph (Recebimento) e o plug-in SMTP (com.glide.email.oauth) 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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Habilitar OAuth 2.0 para e-mail

Configurar o OAuth 2.0 para e-mail exige que você obtenha tokens de acesso e atualização do provedor de e-mail.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Plug-in necessário: e-mail - suporte OAUTH para IMAP e SMTP

Procedimento

1. Faça login na sua conta de e-mail de terceiros, como o Gmail, e habilite o OAuth 2.0.
2. Obtenha o seguinte na sua conta de e-mail de terceiros:
   - ID de cliente
   - segredo do cliente
   - URL de autorização
   - URL do token
   - URL de redirecionamento
   - URL de revogação do token
3. Navegar até **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
4. Clique em **Nova**.
5. Clique **em Conectar-se a um Provedor OAuth de terceiros** para criar um registro do aplicativo que o e-mail usa.
6. Use as informações que você obteve da sua conta de e-mail de terceiros para preencher os campos do formulário.
   Consulte Usar um provedor OAuth de terceiros para obter instruções.
7. Crie o registro da aplicação OAuth e seus registros Perfil de entidade OAuth e Escopo de entidade OAuth associados.
8. Clique em **Enviar**.
9. Navegar até **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As informações de segurança de conexão e porta são fornecidas pelo provedor.

O sistema exibe a lista de contas de e-mail disponíveis.

10. **Opcional:** Se você não quiser receber e-mails enviados para o endereço de e-mail da instância padrão, localize o registro do **ServiceNow POP3** e altere **Ativo** para **falso**.
O sistema pode receber e-mails de várias contas de e-mail POP3 e IMAP.
11. Localize os registros do **ServiceNow SMTP** e altere **Ativo** para **falso**.
12. Clique em **Nova**.
13. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor OAuth 2.0 SMTP em que **Tipo** seja **SMTP**
14. Para **Autenticação**, selecione **OAuth 2.0**.
15. Para o **perfil OAuth**, selecione o registro da aplicação que você criou.
16. Clique em **Autorizar acesso à conta de e-mail** para obter os tokens de acesso e atualização.

    Outra janela do navegador é aberta solicitando que você autorize o acesso à conta de e-mail de terceiros.
17. Autorize o acesso.

    Depois que a autorização for bem-sucedida e os tokens forem salvos na instância, o botão **Autorizar acesso à conta de e-mail** não aparecerá mais no formulário de Conta de e-mail.
18. Clique em **Nova**.
19. Crie um registro de conta de e-mail para o servidor OAuth 2.0 IMAP em que **Tipo** seja **IMAP**.
Use as mesmas configurações de **autenticação** e **perfil de OAuth** da conta de e-mail SMTP OAuth.

Filtros de endereço do sistema

Impede que o sistema se comunique com domínios e endereços de e-mail não confiáveis.

Os filtros de endereço do sistema controlam quem pode se comunicar com sua instância por e-mail. Você pode melhorar a segurança do e-mail filtrando domínios e endereços de e-mail que considere suspeitos.

Por exemplo, você pode identificar `example.com` como um domínio suspeito. Você pode parar de receber e-mails de `example.com` especificando o domínio em um filtro de endereço do sistema. Você também pode usar outro filtro de endereço do sistema para impedir que o sistema envie e-mails para `example.com`.

Existem dois tipos de filtros de endereço do sistema:

Saída

Controla quais domínios e endereços de e-mail podem receber e-mails da sua instância.

Entrada

Controla quais domínios e endereços de e-mail podem enviar e-mail para sua instância.

Ao configurar filtros de endereço do sistema, você pode criar um filtro de saída padrão e um filtro de entrada padrão. Um filtro de saída padrão se aplica automaticamente a todas as contas de e-mail SMTP ativas. Um filtro de entrada padrão se aplica automaticamente a todas as contas de e-mail IMAP ou POP3 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.

Para controlar remetentes e destinatários de uma conta de e-mail específica, crie um filtro não padrão e aplique-o à conta.

Antes da configuração

Antes de configurar filtros de endereço do sistema, considere fazer o seguinte:

- Monitore seu e-mail para identificar domínios e endereços de e-mail suspeitos.

  Usando o Instance Security Center, você pode monitorar as métricas de e-mail de entrada bloqueadas e permitidas para sua instância. Para obter mais informações, consulte Designar domínios de e-mail confiáveis e não confiáveis .

- Designe alguém para configurar os filtros de endereço do sistema, atribuindo a ele a função email_account_admin.

Configuração de filtros de endereço do sistema

Para configurar filtros de endereço do sistema para sua instância, conclua as seguintes tarefas:

1. Definir filtros de endereço de e-mail

   Especifique quais domínios e endereços de e-mail são permitidos ou não permitidos.

2. Criar um filtro de endereço do sistema

   Defina como os filtros de endereço de e-mail se aplicam ao e-mail de entrada e de saída.

Próximas etapas

Depois de configurar os filtros de endereço do sistema, configure os filtros de e-mail para obter uma camada adicional de segurança. Os filtros de e-mail permitem ignorar um e-mail de entrada ou movê-lo para uma caixa de correio específica. Para obter mais informações sobre como configurar filtros de e-mail, consulte Filtros de e-mail.

Definir filtros de endereço de e-mail

Especifique quais domínios e endereços de e-mail são permitidos ou não permitidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_account_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar dois tipos de filtros de endereço de e-mail:

- Lista de permissões: uma lista de domínios e endereços de e-mail permitidos
- Lista de proibições: uma lista de domínios e endereços de e-mail não permitidos

Você também pode especificar exceções para os domínios e endereços de e-mail permitidos ou não permitidos.

Procedimento

1. Navegar até **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Filtros de Endereço de E-mail**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. Insira o **Nome** do filtro de endereço.
3. Selecione o **tipo**de filtro:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Lista de permissões: permite todos os domínios especificados. Todos os outros domínios não são permitidos.
- Lista de proibições: proíbe todos os domínios especificados. Todos os domínios que não correspondem aos domínios da lista de negados são permitidos.

4. No campo **Domínios** :

   a. Clique no ícone de cadeado para desbloqueá-lo e acessar os domínios controlados por este filtro.

   b. Selecione um domínio existente ou insira um novo domínio:

   - Se o **Tipo** de filtro for Lista de permissões, clique no ícone Pesquisar. Selecione os domínios para os quais todos os endereços de e-mail são permitidos. Para adicionar um novo domínio, clique em **Novo**, insira o **Domínio**e clique em **Enviar**.
   - Se o **Tipo** de filtro for Lista de proibições, clique no ícone Pesquisar. Selecione os domínios para os quais todos os endereços de e-mail não são permitidos. Para adicionar um novo domínio, clique em **Novo**, insira o **Domínio**e clique em **Enviar**.

   Nota:
   Você pode especificar um caractere curinga (*) no nome do domínio, por exemplo`*.com`. Se você criar uma configuração de e-mail que tenha vários filtros de endereço de e-mail, todos os filtros avaliarão os endereços de e-mail fornecidos. Os filtros determinam se os endereços são válidos e se a mensagem pode ser enviada como e-mail de saída.

   Por padrão, o número máximo de domínios que você pode associar a um filtro de endereço de e-mail é 100. Você pode reconfigurar este limite definindo a propriedade *`glide.email_address_filter.max_domains`*.

   c. Clique no ícone de cadeado para bloquear o campo **Domínios**.

5. Especifique todos os endereços de e-mail que sejam **Exceções** para os domínios especificados na Etapa 4.

   a. Clique no ícone de cadeado para abrir a tabela Exceções de filtro de endereço de e-mail [sys_email_address_filt_exceto].

   b. Clique no ícone de pesquisa para escolher um endereço de e-mail existente.

   c. Para adicionar um novo endereço de e-mail, clique em **Novo**, insira a exceção do endereço de e-mail e clique em **Enviar**.

   Nota:
   Você pode especificar um caractere curinga (*) em uma exceção de endereço de e-mail.

   Por padrão, o número máximo de exceções que você pode associar a um filtro de endereço de e-mail é 1000. Você pode reconfigurar este limite definindo a propriedade *`glide.email_address_filter.max_exceptions`*.

   d. Clique no ícone de cadeado para bloquear o campo **Exceções**.
   A exceção é adicionada à tabela Exceções de filtro de endereço de e-mail [sys_email_address_filt_exceto].

6. Clique em **Enviar**.
   O filtro de endereço de e-mail é adicionado à tabela Filtros de endereço de e-mail [sys_email_address_filter].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:

Filtro de endereço de e-mail — exemplo de exceção permitida

Filtro de endereço de e-mail — exemplo de exceção não permitida

O que Fazer Depois

Aplique os filtros de endereço de e-mail a um filtro de endereço do sistema. Para obter mais informações, consulte Criar um filtro de endereço do sistema.

Lendo e-mail usando Microsoft Graph

Use endpoints Microsoft Graph para ler e-mails de Microsoft Exchange Online.

Usando Microsoft Graph com a ServiceNow

Além do IMAP, SMTP e POP3 padrão, o Now Platform oferece suporte a Microsoft Graph como um tipo de e-mail.

Os administradores de conta de e-mail, que são usuários com a função email_account_admin, podem configurar Now Platform para ler e-mails de um Microsoft locatário do Exchange Online usando Graph Endpoints autenticando com um ID de cliente e segredo do cliente ou com certificados.

Nota:
A verificação antispam e de malware é gerenciada pela conta Microsoft Graph e não ServiceNow.

No formulário **Conta de e-mail**, selecione **Microsoft Graph (receber)** no campo **Tipo**.

Ativar e-mail - Suporte para processamento de e-mail por Microsoft Graph API

Você pode ativar o plug-in Email - Support for Email Processing by Microsoft Graph API (glide.email.graph) para Notifications se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Email - Support for Email Processing by Microsoft Graph API (glide.email.graph) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Configurar um perfil OAuth para usar um ID de cliente e segredo para geração de token

Configure um perfil OAuth usando um ID de cliente e segredo do cliente para criar uma conta de e-mail para usando Microsoft Graph (receber) em seu tipo de conta de e-mail.

Antes de Iniciar

Crie uma conta do Microsoft Azure para configurar o perfil OAuth.

Conclua as etapas de configuração usando sua conta de desenvolvedor Microsoft Azure. Consulte a documentação do produto Microsoft Azure para obter instruções sobre como criar e configurar aplicações personalizadas.

Função necessária: admin e Microsoft Azure administrador do portal

Procedimento

1. Faça login no portal de registro Microsoft Azure com as credenciais da sua organização.
   Para obter mais informações, consulte a documentação do portal de registro do Microsoft Azure.
2. Registre uma nova aplicação personalizada preenchendo o nome da aplicação, o tipo de conta compatível e o URI de redirecionamento e selecione **Registrar**.

   Nota:
   Insira o URI de redirecionamento no seguinte formato: `https://<instance> /oauth_redirect.do` .

   Uma visão geral das informações básicas da aplicação é exibida.
3. Copie o ID do cliente para um arquivo de texto.
   Você usará este ID e o valor do segredo do cliente gerado nas próximas etapas para registrar o app como um provedor OAuth de terceiros em sua instância ServiceNow. Você usa o ID da aplicação como o ID do cliente ao conectar a aplicação à sua instância.
4. Habilite a permissão **Mail.ReadWrite**.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Permissões de API**.
   b. Selecione **Adicionar uma permissão**.
   c. Selecione o bloco Microsoft Graph.
   d. Selecione **Permissões da aplicação**.
   e. No campo **Selecionar permissões**, insira `Mail.ReadWrite`.
   f. Marque a caixa de seleção **Mail.ReadWrite**.
   g. Selecione **Adicionar permissões**.
5. Selecione **Conceder consentimento do administrador para**<your organization name> .
6. Selecione **Sim** para confirmar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Adicione um segredo do cliente.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.
   b. Selecione **Novo segredo do cliente**.
   c. Forneça uma descrição e uma data de vencimento e selecione **Adicionar**.
8. Copie o valor (valor secreto) para um arquivo de texto.
9. Navegar até **Visão geral** > **Endpoints** e copie o **endpoint do token OAuth 2.0 (v2)** para um arquivo de texto.

Registrar uma aplicação como um provedor OAuth

Use as informações geradas durante a configuração da conta Microsoft Azure para registrar uma aplicação como um provedor OAuth.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Na tela **Que tipo de aplicação OAuth**, selecione **Conectar a um provedor OAuth de terceiros**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registros de aplicações

Campo	Valor necessário
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro.
ID de cliente	ID da aplicação que você criou em Microsoft Azure.
Segredo do Cliente	O segredo do cliente que você gerou ao criar a aplicação em Microsoft Azure. **Nota:** Ao usar certificados, o **segredo do cliente** é um valor fictício.
Script do API do OAuth	Nome do script da API do OAuth. Para obter mais informações, consulte Script da API do OAuth. **Nota:** Isso é necessário somente ao usar certificados.
Tipo de concessão padrão	Credenciais do cliente.
URL de Token	URL do token copiado após a configuração da conta Microsoft Azure.
Redirecional URL	https://<instance> ./oauth_redirect.do **Nota:** Este URL deve ser igual ao URL em Microsoft Azure.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Um registro de perfil de entidade OAuth é criado.
6. Na lista relacionada Escopos de entidade OAuth, adicione escopos para corresponder às permissões definidas ao configurar a aplicação.
7. Selecione **Inserir uma nova linha**.
8. Insira `Padrão` como o nome e `.default` como escopo do OAuth.
9. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
10. Na lista integrada Perfis de entidade OAuth, selecione o perfil criado por padrão.
11. Na lista integrada de Escopos de entidade OAuth, adicione uma nova linha e selecione o Escopo **padrão**.
12. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Criar uma conta de e-mail para Microsoft Graph (receber) usando o perfil OAuth.

Configurar um perfil OAuth para usar certificados para autenticação com Microsoft Azure

Configure um perfil de aplicação OAuth para autenticar usando certificados.

Antes de Iniciar

Crie uma conta do Microsoft Azure para configurar o perfil OAuth.

Conclua as etapas de configuração usando sua conta de desenvolvedor Microsoft Azure. Consulte a documentação do produto Microsoft Azure para obter instruções sobre como criar e configurar aplicações personalizadas.

Função necessária: admin e Microsoft Azure administrador do portal

Procedimento

1. Faça login no perfil de registro Microsoft Azure com as credenciais da sua organização.
   Para obter mais informações, consulte a documentação do portal de registro do Microsoft Azure.
2. Registre uma nova aplicação personalizada preenchendo o nome da aplicação, o tipo de conta compatível e o URL de redirecionamento e selecione **Registrar**.

   Nota:
   Insira o URL de redirecionamento no seguinte formato: `https://<instance> /oauth_redirect.do` .

   Uma visão geral das informações básicas da aplicação é exibida.
3. Copie o ID do cliente para um arquivo de texto.
   Você usará este ID e o valor secreto gerado nas próximas etapas para registrar o app como um provedor OAuth de terceiros em sua instância ServiceNow. Você usa o ID da aplicação como o ID do cliente ao conectar a aplicação a ServiceNow.
4. Habilite a permissão **Mail.ReadWrite**.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Permissões de API**.
   b. Selecione **Adicionar uma permissão**.
   c. Clique no bloco Microsoft Graph.
   d. Selecione **Permissões da aplicação**.
   e. No campo **Selecionar permissões**, insira `Mail.ReadWrite`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Marque a caixa de seleção **Mail.ReadWrite**.

g. Selecione **Adicionar permissões**.

5. Selecione **Conceder consentimento do administrador para**<your organization name> .

6. Selecione **Sim** para confirmar.

7. Carregar o certificado

a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.

b. Selecione **carregar certificado**.

c. Forneça uma descrição, uma data de início e uma data de vencimento e carregue o certificado.

8. Copie o ID do cliente e o ID do diretório para um arquivo de texto.

9. Navegar até **Visão geral** > **Endpoints** e copie o **endpoint do token OAuth 2.0 (v2)** para um arquivo de texto.

O que Fazer Depois

Configurar um provedor JWT

Configurar um provedor JWT

Configure um provedor JWT no Now Platform para configurar um perfil de aplicação OAuth para autenticar usando certificados.

Antes de Iniciar

Carregue um certificado Java Key Store. Anexe um certificado JKS contendo o certificado carregado em Microsoft Azure à sua instância para usar ao habilitar a autenticação do cliente JWT. Para obter mais informações, consulte Carregar certificado Java Key Store .

Crie uma chave de assinatura JWT para atribuir ao seu certificado Java KeyStore (JKS). Para obter mais informações, consulte Configurar uma chave de assinatura JWT .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Adicione um provedor JWT à sua instância ServiceNow e preencha os valores da declaração.

Nome da declaração	Valor da declaração
aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token **Nota:** O ID do locatário é o ID do diretório copiado de Microsoft Azure.
iss	ID do cliente copiado de Microsoft Azure
sub	ID do cliente copiado de Microsoft Azure

Para obter mais informações, consulte Criar um provedor JWT com uma chave de assinatura JWT .

2. No menu de registro do Provedor JWT, selecione **Copiar sys_id** e copie o sys_id do provedor JWT.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Gerar uma impressão digital SHA-1

Gerar uma impressão digital SHA-1

Gere uma impressão digital SHA-1 usando o sys_id do provedor JWT e o sys_id do certificado JKS e o alias do certificado a serem adicionados ao script GraphCertificateOAuthTemplate.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Plano de fundo**.
2. Cole o script a seguir para gerar o valor de impressão digital SHA-1.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. Selecione **Executar script**.

O que Fazer Depois
Criar script da API da OAuth

Criar script da API da OAuth

Crie e duplique o script da API da OAuth para o registro da aplicação.

Antes de Iniciar
Gere uma impressão digital SHA -1. Para obter mais informações, consulte Gerar uma impressão digital SHA-1.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Selecione e abra **GraphCertificateOAuthTemplate**.
3. Duplique o script alterando o nome no campo **Nome** e selecione **Inserir e permanecer** no menu de registro.

   Nota:
   O nome deve começar com **OAuth**.

   O script é copiado e criado com um nome diferente.
4. No script, insira o provedor JWT sys_id e a impressão digital SHA -1.
5. 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.

O que Fazer Depois

Registrar uma aplicação como um provedor OAuth.

Criar uma conta de e-mail para Microsoft Graph (receber)

Crie uma conta de e-mail para ler e-mails do Microsoft Exchange Online usando Microsoft Graph Endpoints.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_account_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A verificação antispam e de malware é gerenciada pela conta Microsoft Graph e não ServiceNow

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Contas de e-mail

Campo	Descrição
Nome	Nome da conta de e-mail.
Tipo	Microsoft Graph (recebimento).
Autenticação	OAUTH 2.0 — Tipo de autenticação usada para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail.
Endereço de e-mail na caixa de entrada	Endereço da caixa de entrada para leitura de e-mails.
Perfil OAuth	Perfil OAuth configurado durante o registro da aplicação.
Ativo	Opção para ativar a conta de e-mail.
Habilitar saída de depuração	Opção para criar logs de nó para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail. Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail.

4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione o link de conexão de teste na parte inferior para testar a conta.

Enviar e-mail usando o fluxo de credencial do cliente

Use o fluxo de credencial do cliente para enviar e-mails de Microsoft Exchange Online.

Os administradores de conta de e-mail, que são usuários com a função email_account_admin, podem configurar Now Platform para enviar e-mails de um locatário Microsoft Exchange Online. Os administradores da conta de e-mail podem usar SMTP autenticando com um ID de cliente e segredo do cliente ou com certificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 plug-in de suporte do OAuth

Você pode ativar o suporte Email:OAUTH para IMAP, Microsoft Graph (Recebimento) e o plug-in SMTP (com.glide.email.oauth) para Notifications se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os itens a seguir são instalados com o E-mail:Suporte OAUTH para IMAP, Microsoft Graph (Recebimento) e SMTP:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o suporte de E-mail:OAUTH para IMAP, Microsoft Graph (Recebimento) e o plug-in SMTP (com.glide.email.oauth) 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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Configure o fluxo de credenciais do cliente para SMTP OAuth2 usando um ID e segredo de cliente

Configure contas de e-mail de saída em uma instância ServiceNow usando um ID de cliente e segredo.

Antes de Iniciar
Crie uma conta do Microsoft Azure para configurar um perfil OAuth.

Conclua as etapas de configuração usando sua conta de desenvolvedor Microsoft Azure. Consulte a documentação do produto Microsoft Azure para obter instruções sobre como criar e configurar aplicações personalizadas.

Função necessária: Microsoft Azure administrador do portal e administrador

Procedimento

1. Faça login no portal de registro Microsoft Azure com as credenciais da sua organização.
   Para obter mais informações, consulte a Microsoft Azure documentação do portal de registro .
2. Registre uma nova aplicação personalizada preenchendo o nome da aplicação, o tipo de conta compatível e o URL de redirecionamento e selecione **Registrar**.

Nota:
Insira o URL de redirecionamento no seguinte formato: https://<instance> /oauth_redirect.do .

   Uma visão geral das informações básicas da aplicação é exibida.
3. Copie o ID do cliente para um arquivo 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.

Você usará este ID de cliente e o valor do segredo do cliente gerado nas próximas etapas para registrar o app como um provedor OAuth de terceiros em sua instância ServiceNow. Você usa o ID da aplicação como o ID do cliente ao conectar a aplicação à sua instância.

4. Habilite a permissão **SMTP.SendAsApp**.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Permissões de API**.
   b. Selecione **Adicionar uma permissão**.
   c. Selecione o bloco Microsoft Office 365.
   d. Selecione **Permissões da aplicação**.
   e. No campo **Selecionar permissões**, insira SMTP SendAsApp.
   f. Marque a caixa de seleção **SMTP SendAsApp**.
   g. Selecione **Adicionar permissões**.
5. Selecione **Conceder consentimento do administrador para**<your organization name> e selecione **Sim** para confirmar.
6. Adicione um segredo do cliente.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.
   b. Selecione **Novo segredo do cliente**.
   c. Forneça uma descrição e uma data de vencimento e selecione **Adicionar**.
7. Copie o valor (valor secreto) para um arquivo de texto.
8. Registre entidades de serviço em Microsoft Exchange usando o PowerShell.
   a. Execute os seguintes comandos.

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

   Para obter mais informações, consulte Autenticar conexão SMTP usando OAuth.
   b. Registre uma entidade de serviço da aplicação Microsoft Azure AD executando o comando a seguir.

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```

   Importante:
   Para o valor OBJECT_ID, vá para **Visão geral** > **Aplicações gerenciadas no diretório local** e copie o ID do objeto.
   c. Adicione permissão ao ID de e-mail do usuário usando o comando a seguir.

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
```

9. Navegar até **Visão geral** > **Endpoints** e copie o **endpoint do token OAuth 2.0 (v2)** para um arquivo de texto.
   Você usa o **endpoint de token OAuth 2.0 (v2)** ao registrar um provedor OAuth. Para obter mais informações, consulte Registrar um provedor OAuth.

O que Fazer Depois

Registrar um provedor OAuth

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registrar um provedor OAuth

Use as informações geradas durante a configuração da conta Microsoft Azure para registrar uma aplicação como um provedor OAuth.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Novo**.
3. Na tela **Que tipo de aplicação OAuth**, selecione **Conectar a um provedor OAuth de terceiros**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de registros de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro.
ID de cliente	ID da aplicação que você criou em Microsoft Azure.
Segredo do Cliente	O segredo do cliente que você gerou ao criar a aplicação em Microsoft Azure. **Nota:** Ao usar certificados, o **segredo do cliente** é um valor fictício.
Script do API do OAuth	Nome do script da API do OAuth. Para obter mais informações, consulte Script da API do OAuth. **Nota:** Este campo é obrigatório somente ao usar certificados.
Tipo de concessão padrão	Credenciais do cliente
URL de Token	URL do token que você copiou após configurar a conta Microsoft Azure.
Redirecional URL	`https://<instance> ./oauth_redirect.do` **Nota:** Este URL deve ser igual ao URL em Microsoft Azure.

5. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   Um registro de perfil de entidade OAuth é criado.
6. Na lista relacionada Escopos de entidade OAuth, adicione escopos para corresponder às permissões que você definiu ao configurar a aplicação.
7. Selecione **Inserir uma nova linha**.
8. Insira `smtp` como o nome e `https://outlook.office.365.com/.default` como o escopo do OAuth.
9. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) o cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Na lista integrada Perfis de entidade OAuth, selecione o perfil criado por padrão.
11. Na lista integrada Escopos de entidade OAuth, adicione uma nova linha e selecione o escopo **smtp**.
12. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Use o perfil OAuth para criar uma conta de e-mail com SMTP OAuth2.0. Para obter mais informações, consulte Criar uma conta de e-mail com SMTP OAuth2.0.

Configurar o fluxo de credenciais do cliente para SMTP OAuth2 usando autenticação baseada em certificado

Configure um perfil de aplicação OAuth para autenticar usando certificados para e-mail de saída.

Antes de Iniciar

Crie uma conta do Microsoft Azure para configurar um perfil OAuth.

Conclua as etapas de configuração usando sua conta de desenvolvedor Microsoft Azure. Consulte a documentação do produto Microsoft Azure para obter instruções sobre como criar e configurar aplicações personalizadas.

Função necessária: Microsoft Azure administrador do portal e administrador

Procedimento

1. Faça login no perfil de registro Microsoft Azure com as credenciais da sua organização.
   Para obter mais informações, consulte a Microsoft Azure documentação do portal de registro .
2. Registre uma nova aplicação personalizada preenchendo o nome da aplicação, o tipo de conta compatível e o URL de redirecionamento e selecione **Registrar**.

   Nota:
   Insira o URL de redirecionamento no seguinte formato: `https://<instance> /oauth_redirect.do` .

   Uma visão geral das informações básicas da aplicação é exibida.
3. Copie o ID do cliente para um arquivo de texto.
   Você usará este ID de cliente e o valor secreto gerado nas próximas etapas para registrar o app como um provedor OAuth de terceiros em sua instância ServiceNow. Você usa o ID da aplicação como o ID do cliente ao conectar a aplicação a ServiceNow.
4. Habilite a permissão **SMTP.SendAsApp**.
   a. Em Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Permissões de API**.
   b. Selecione **Adicionar uma permissão**.
   c. Selecione o bloco Microsoft Office 365.
   d. Selecione **Permissões da aplicação**.
   e. No campo **Selecionar permissões**, insira `SMTP.SendAsApp`.
   f. Marque a caixa de seleção **SMTP.SendAsApp**.
   g. Selecione **Adicionar permissões**.
5. Selecione **Conceder consentimento do administrador para**<organization name> e selecione **Sim** para confirmar.
6. Carregue o certificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Microsoft Azure, navegue até **Gerenciar** > **Certificados e segredos**.

b. Selecione **carregar certificado**.

c. Forneça uma descrição, uma data de início e uma data de vencimento e, em seguida, carregue o certificado.

7. Copie o ID do cliente e o ID do diretório para um arquivo de texto.

8. Registre entidades de serviço em Microsoft Exchange usando o PowerShell.

a. Execute os seguintes comandos.

```
Install-Module -Name ExchangeOnlineManagement -allowprerelease
Import-module ExchangeOnlineManagement
Connect-ExchangeOnline -Organization <tenantId>
```

Para obter mais informações, consulte Autenticar conexão SMTP usando OAuth.

b. Registre uma entidade de serviço da aplicação Microsoft Azure AD executando o comando a seguir.

```
New-ServicePrincipal -AppId <APPLICATION_ID> -ObjectId <OBJECT_ID>
```

Importante:
Para o valor OBJECT_ID, vá para **Visão geral** > **Aplicações gerenciadas no diretório local** e copie o ID do objeto.

c. Adicione permissão ao ID de e-mail do usuário usando o comando a seguir.

```
Add-MailboxPermission -Identity "<email_id>" -User <object_id> -AccessRights FullAccess
```

9. Navegar até **Visão geral** > **Endpoints** e copie o **endpoint do token OAuth 2.0 (v2)** para um arquivo de texto.
Você usa o **endpoint de token OAuth 2.0 (v2)** ao configurar um provedor JWT. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor JWT.

O que Fazer Depois

Configurar um provedor JWT

Configurar um provedor JWT

Configure um provedor JWT no Now Platform para configurar um perfil de aplicação OAuth para autenticar usando certificados.

Antes de Iniciar

Carregue um certificado Java Key Store (JKS). Anexe um certificado JKS contendo o certificado carregado em Microsoft Azure à sua instância para usar ao habilitar a autenticação do cliente JWT. Para obter mais informações, consulte Carregar certificado Java Key Store .

Crie uma chave de assinatura JWT para atribuir ao seu certificado JKS. Para obter mais informações, consulte Configurar uma chave de assinatura JWT .

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. Adicione um provedor JWT à sua instância ServiceNow e preencha os valores da declaração.

Nome da declaração	Valor da declaração
aud	https://login.microsoftonline.com/{tenantId}/oauth2/v2.0/token **Nota:** O ID do locatário deve ser substituído pelo ID do diretório copiado de Microsoft Azure.
iss	ID do cliente copiado de Microsoft Azure
sub	ID do cliente copiado de Microsoft Azure

Para obter mais informações, consulte Criar um provedor JWT com uma chave de assinatura JWT .

2. No menu de registro do Provedor JWT, selecione **Copiar sys_id** e copie o sys_id do provedor JWT.

O que Fazer Depois

Gerar impressão digital SHA-1

Gerar impressão digital SHA-1

Gere uma impressão digital SHA-1 usando o sys_id do provedor JWT, o sys_id do certificado Java Key Store (JKS) e o alias do certificado JKS para o script GraphCertificateOAuthTemplate.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Plano de fundo**.
2. Cole o script a seguir para gerar o valor de impressão digital SHA-1.

```
var certId = "<sys_id of the certificate record>";

var certAlias = "<alias name for the certificate>";

var gce = new GlideCertificateEncryption();

var thumbprint = gce.getThumbPrintFromKeyStore(certId, certAlias,"SHA-1");

gs.log(thumbprint);
```

3. Selecione **Executar script**.

O que Fazer Depois

Criar um script de API OAuth

Criar um script de API OAuth

Crie e duplique um script de API OAuth para o registro 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.

Antes de Iniciar

Gere uma impressão digital SHA-1. Para obter mais informações, consulte Gerar uma impressão digital SHA-1.

Gere um sys_id ao configurar um provedor JWT. Para obter mais informações, consulte Configurar um provedor JWT.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Selecione e abra **EmailCertificateOAuthTemplate**.
3. Duplique o script alterando o nome no campo **Nome**, selecione **Inserir e Permanecer** no menu de registro.

   Nota:
   O nome deve começar com **OAuth** para criar um script OAuth.

   O script é copiado e criado com um nome diferente.
4. No script copiado, insira o provedor JWT sys_id e a impressão digital SHA-1.
5. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Registrar um provedor OAuth.

Criar uma conta de e-mail com SMTP OAuth2.0

Crie uma conta de e-mail de Microsoft Exchange Online com SMTP OAuth2.0.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_account_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Contas de e-mail

Campo	Descrição
Nome	Nome da conta de e-mail.
Tipo	SMTP
Autenticação	Selecione **OAUTH 2.0**. Tipo de autenticação usada para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail.
Servidor	Servidor usado para criar as contas de e-mail.
Rótulo de usuário de e-mail	Valor de exibição usado para mensagens de saída. Este campo é somente para contas do tipo SMTP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de usuário	Nome de usuário ou ID para autenticar um endereço de e-mail. O valor neste campo também é o endereço **De** quando a instância envia um e-mail. Se você estiver usando SMTP, o valor deverá ser um endereço de e-mail completo. O valor no campo **De** pode substituir este campo para contas SMTP.
De	O endereço de e-mail De usado para notificações enviadas com esta conta. Este endereço tem precedência sobre o campo **Nome de usuário**. Se nada estiver presente neste campo, o Nome de usuário será usado como o endereço de retorno para notificações enviadas da instância. **Nota:** Este valor é somente para SMTP.
Perfil OAuth	Perfil OAuth configurado durante o registro da aplicação.
Segurança da Conexão	Se o seu servidor de e-mail for compatível com TLS, uma conexão insegura será atualizada para uma conexão segura usando o protocolo de criptografia SSL/TLS.
Porta	Porta TCP de conexão.
Ativo	Opção para ativar a conta de e-mail.
ServiceNow Configurado	Identificador de se esta conta está provisionada por ServiceNow. Se você criar uma conta, esta opção não será selecionada.
Habilitar saída de depuração	Opção para criar logs de nó para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail. Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail.

4. Selecione **Enviar**.
5. Teste a conexão selecionando o link **Testar conexão**.

Propriedades do e-mail

A página Propriedades de e-mail é onde você pode definir as configurações de e-mail de entrada e saída.

As propriedades de e-mail estão disponíveis em um destes módulos:

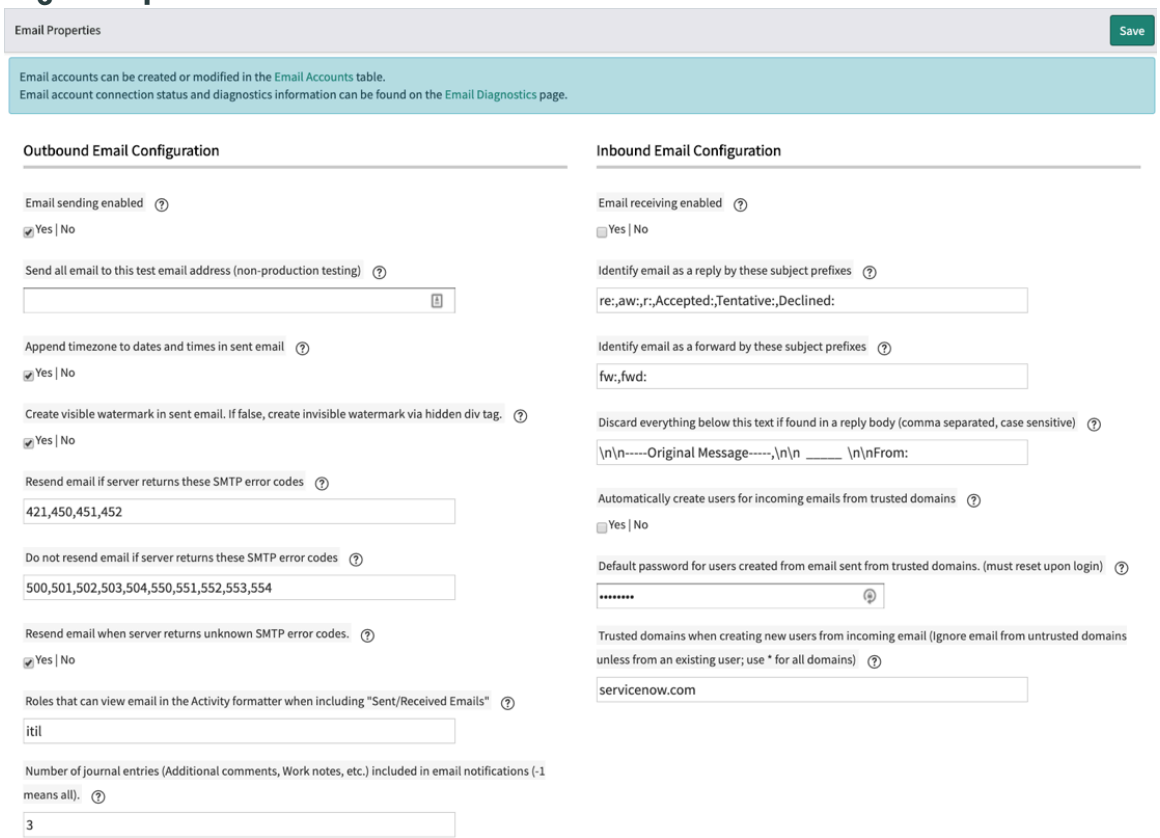
- **Caixas de Correio do Sistema** > **Propriedades do E-mail**
- **Propriedades do sistema** > **Propriedades do E-mail**

Etapas de solução de problemas a serem tomadas quando uma instância da ServiceNow não recebe 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.

Página Propriedades de e-mail



As contas de e-mail são configuradas no **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail** módulo. Para obter mais informações e instruções, consulte Criar uma conta de e-mail.

Os diagnósticos de e-mail estão disponíveis em **Caixas de Correio do Sistema** > **Diagnóstico de e-mail** módulo.

Nota:
Para saber mais sobre as propriedades de segurança que afetam o processamento de e-mail, consulte Autenticação SMTP (obsoleta) em Configurações de proteção de segurança da instância.

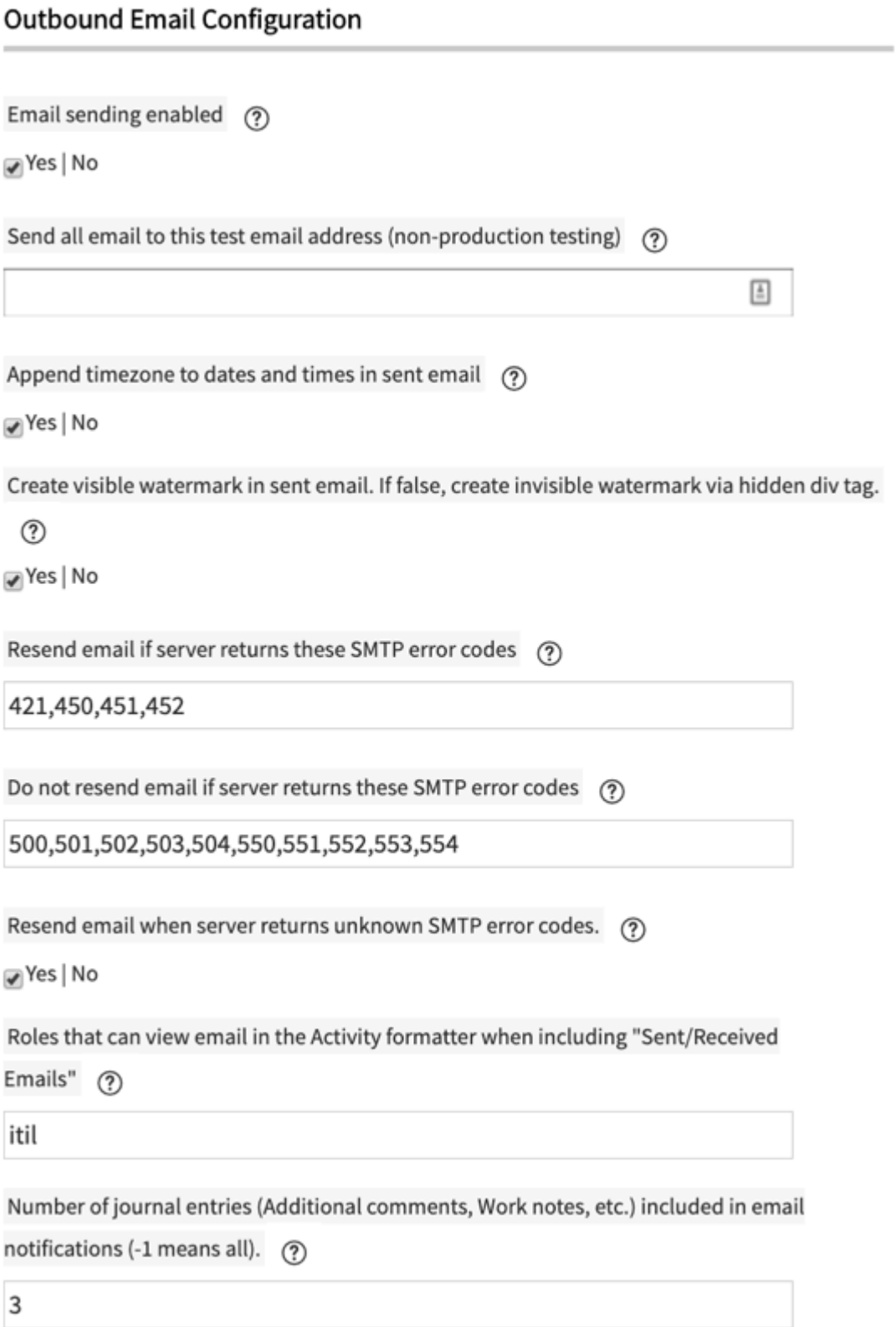
Configuração de e-mails de saída

A seção **Configuração de e-mail de saída** da página Propriedades de e-mail contém propriedades para enviar 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.

Configuração de e-mail de saída



Propriedades de e-mail de saída

Propriedade	Rótulo	Descrição
`glide.email.smtp.active`	Envio de e-mail habilitado	Especifica se o servidor de e-mail de saída deve ser habilitado ou 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.

Propriedades de e-mail de saída

Propriedade	Rótulo	Descrição
		• Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
glide.email.test.user	Enviar todos os e-mails para este endereço de e-mail de teste (testes de não produção)	Especifica a lista separada por vírgulas de endereços de e-mail para os quais a instância envia todas as mensagens de e-mail. Normalmente usado em instâncias de não produção para fins de teste. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum
glide.email.append.timezone	Acrescentar fuso horário a datas e horas em e-mails enviados	Especifica se o fuso horário do sistema deve ser anexado aos valores de data e data/hora em e-mails de saída. Por exemplo, 2010-07-02 04:01:14 PST. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
glide.email.watermark.visible	Crie uma marca d'água visível em e-mails enviados. Se for falso, crie uma marca d'água invisível por meio do marcador div oculto.	Indica se a marca d'água nas notificações por e-mail está visível (verdadeiro) ou encapsulada em um marcador div oculto (falso). • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso
glide.smtp.defer_retry_ids	Reenviar e-mail se o servidor retornar estes códigos de erro SMTP	Especifica a lista separada por vírgulas de códigos de erro SMTP que forçam a instância a reenviar o e-mail. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 421,450,451,452
glide.smtp.fail_message_ids	Não reenvie e-mails se o servidor retornar esses códigos de erro SMTP	Especifica a lista separada por vírgulas de códigos de erro SMTP que impedem a instância de reenviar e-mails. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 500,501,502,503,504,550,551,552,553,554
glide.smtp.default_retry	Reenvie o e-mail quando o servidor retornar códigos de	Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) o reenvio do e-mail quando um código de erro SMTP desconhecido é encontrado. A instância reconhece somente os códigos de erro SMTP definidos na propriedade *glide.smtp.defer_retry_ids*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 e-mail de saída

Propriedade	Rótulo	Descrição
	erro SMTP desconhecidos.	• Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
glide.ui.activity.email_roles	Funções que podem visualizar e-mails no formatador de Atividade ao incluir "E-mails Enviados/ Recebidos"	Especifica a lista separada por vírgulas de funções que podem exibir e-mails no formatador de atividade. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: itil
glide.email.journal.lines	Número de entradas de período (comentários adicionais, anotações de trabalho etc.) incluídas em notificações por e-mail (-1 significa tudo).	Especifica o número de entradas de um campo de diário, como Comentários adicionais ou Anotações de trabalho, incluídas em notificações por e-mail. Um valor de -1 inclui todas as entradas do registro. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3 • Saiba mais: Restringir o número de entradas enviadas em uma notificação

Configuração de entrada de e-mails

A seção **Configuração de e-mail de entrada** da página Propriedades de e-mail contém propriedades para controlar o e-mail de entrada.

Propriedades de e-mail de entrada

Propriedade	Rótulo	Descrição
glide.email.read.active	Recepção de e-mail habilitada	Especifica se o servidor de e-mail de entrada deve ser habilitado ou desabilitado. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro
glide.email.reply_subject_prefix	Identifique um e-mail como uma resposta por esses prefixos de assunto	Especifica a lista separada por vírgulas de prefixos na linha de assunto que identifica uma resposta de e-mail. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: re:,aw:,r:,Aceito:,Provisório:,Recusado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 e-mail de entrada

Propriedade	Rótulo	Descrição
		Nota: O caso do prefixo de resposta no e-mail, por exemplo RE:, deve corresponder exatamente ao caso dos prefixos definidos nesta propriedade. Se, por exemplo, um e-mail contiver o prefixo Re: e somente RE: estiver definido na propriedade, o e-mail não será reconhecido como uma resposta. Portanto, é uma prática recomendada definir várias versões do prefixo, incluindo versões de maiúsculas e minúsculas, como RE:, Re: e assim por diante.
glide.email.forward_subject_prefix	Identificar e-mail como encaminhamento por estes prefixos de assunto	Especifica a lista separada por vírgulas de prefixos na linha de assunto que identifica um e-mail encaminhado. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: fw:,fwd: **Nota:** O caso do prefixo de encaminhamento no e-mail, por exemplo fw:, deve corresponder exatamente ao caso dos prefixos definidos nesta propriedade. Se, por exemplo, um e-mail contiver o prefixo Fwd: e somente fwd: estiver definido na propriedade, o e-mail não será reconhecido como um encaminhamento. Portanto, é uma prática recomendada definir várias versões do prefixo, incluindo versões de maiúsculas e minúsculas, como FWD:, Fwd: e assim por diante.
glide.pop3readerjob.create_caller	Criar automaticamente usuários para e-mails de entrada de domínios confiáveis	Controla o comportamento quando uma instância recebe um e-mail de um endereço de e-mail não associado a um registro de usuário. Se esta propriedade for definida como **verdadeiro**, a instância criará um novo registro de usuário para o endereço de e-mail e colocará esse novo usuário no campo **Solicitante** de todos os tíquetes criados. Se a propriedade estiver definida como **false**, a instância colocará **Convidado** no campo **Solicitante** de todos os tíquetes criados. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Saiba mais: Habilitar a criação automática de 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.

Propriedades de e-mail de entrada

Propriedade	Rótulo	Descrição
glide.user.default_password	Senha padrão para usuários criados a partir de e-mails enviados de domínios confiáveis. (deve ser redefinido após o login)	Especifica a senha para novos usuários criados a partir de e-mails de entrada. Os usuários devem redefinir a senha no primeiro login. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: senha • Saiba mais: Habilitar a criação automática de usuários
glide.user.trusted_domain	Domínios confiáveis ao criar usuários a partir de e-mails de entrada.	Lista separada por vírgulas de domínios confiáveis para os quais a instância cria automaticamente um usuário com base nos e-mails recebidos. Use um asterisco (*) para confiar em todos os domínios. Se um e-mail não for de um domínio confiável, a instância processará o e-mail de entrada como um "usuário convidado", mas não criará um usuário convidado na instância. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: servicenow.com • Saiba mais: Habilitar a criação automática de usuários

Propriedades de filtragem de imagem de e-mail

Use as propriedades de filtragem de imagem de e-mail para controlar como as imagens de e-mail de entrada são anexadas a um registro de destino.

Quando um usuário envia um e-mail para o sistema, as imagens de e-mail (como logotipos ou assinaturas de e-mail) são anexadas ao registro de destino por padrão. Essas imagens também são visíveis no fluxo de atividades do registro de destino. O sistema então replica essas imagens, o que pode causar anexos de imagem duplicados no registro de destino e também imagens duplicadas no fluxo de atividades.

Para filtrar imagens de e-mails e reduzir anexos de imagem duplicados para registros de destino, configure as seguintes propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. Use essas propriedades para:

- Especifique os tamanhos de imagem de e-mail qualificados para filtragem.
- Escolha uma ação que controle o comportamento do anexo da imagem e a visibilidade da imagem no fluxo de atividades.

Nota:
Essas propriedades não excluem anexos. Você pode verificar os registros de anexo na tabela Anexos [sys_attachment].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 filtragem de imagem de e-mail

Nome	Descrição
glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.minimum_bytes	Define o tamanho mínimo de imagem em bytes para imagens de e-mail de entrada anexadas ao registro de destino. Qualquer imagem que esteja abaixo desse limite de tamanho está sujeita ao comportamento de filtragem de imagem que você definiu na propriedade *glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.a* Para desabilitar totalmente a filtragem de imagens e anexar todas as imagens de e-mail ao registro de destino, defina o tamanho mínimo de byte como 0. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 0
glide.email.inbound.image_sys_attachment.filter.action	Especifica o comportamento de filtragem da imagem. **Nota:** Independentemente da ação selecionada, a imagem fica visível quando você opta por **Visualizar e-mail HTML** ou **Mostrar detalhes** do e-mail no formatador de atividade. • Tipo: lista de seleção ◦ AttachTarget — Associa a imagem ao registro de destino. A imagem está visível no formatador de atividade e no anexo do registro de destino. ◦ AttachEmail: anexa a imagem ao registro de e-mail. A imagem não está visível no formatador de atividade do registro de destino nem no anexo do registro de destino. ◦ AttachNone — Não anexar a imagem a um registro. Você pode selecionar esta opção para anexar a imagem manualmente mais tarde. • Valor padrão: AttachEmail

Tópicos relacionados

Adicionar propriedade do sistema

Propriedades de resumo de e-mail

Várias propriedades estão disponíveis para gerenciar intervalos de resumo para resumos de e-mail.

As propriedades a seguir estão disponíveis para o recurso de resumo de e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades dos intervalos de resumo de e-mail

Propriedade	Descrição
glide.email.digest.default_interval	O sys_id do intervalo de resumo de e-mail padrão disponível para os usuários. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: 28d157e07f1332007f005212bdfa9116 • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
glide.email.digest.max_intervals	O número máximo de intervalos de resumo de e-mail que podem ser definidos. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 100 • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties] • **Saiba mais**: para obter detalhes sobre intervalos de resumo, consulte Criar ou modificar intervalos de resumo de e-mail.

Propriedades avançadas de e-mail

Use propriedades avançadas de e-mail para ajustar a maneira como sua instância envia ou recebe e-mails.

Adicione essas propriedades à tabela Propriedade do sistema [sys_properties] antes que elas possam ser usadas para substituir os padrões.

`com.glide.email.max_read`

Especifica o número máximo de e-mails que um leitor POP3 deve processar simultaneamente.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 20

`com.snc.on_call_rotation.reminders.showtz`

Especifica se o fuso horário de um usuário deve ser mostrado.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

`glide.cms.use_email_override_url`

Força o sistema a usar a propriedade *`glide.email.override.url`*, em vez da propriedade *`glide.servlet.uri`*, quando uma notificação tem um link para uma página do CMS em 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.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.email_address_filter.max_domains

Define o número máximo de domínios que podem ser associados a um único filtro de endereço de e-mail.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

glide.email_address_filter.max_exceptions

Define o número máximo de exceções que podem ser associados a um único filtro de endereço de e-mail.

- Tipo: inteiro
- Valor-padrão: 1000

glide.email.allow_duplicate_message_ids

Permite o armazenamento de e-mails com IDs de mensagem duplicados e adiciona a mensagem de erro "ID de mensagem duplicada encontrada, loop impedido".

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.email.append.timezone

Acrescenta o fuso horário do usuário a todos os valores de data e hora em mensagens de e-mail de saída (por exemplo, 2018-07-02 04:01:14 PST). O fuso horário não será exibido se a propriedade do sistema *glide.sys.time_format* não tiver um valor "z". Para obter mais informações sobre como configurar o fuso horário em notificações por e-mail, consulte Fuso horário para notificações por e-mail.

- Digite: verdadeiro | falso
- Padrão: falso

glide.email.email_client.check_attachment_availability

Habilita uma verificação do sistema de cada arquivo que um usuário anexa a um rascunho de e-mail no cliente de e-mail. Se um arquivo for infectado por um vírus, o usuário não poderá enviar o e-mail com o arquivo anexado. O usuário deve remover o anexo para enviar o e-mail.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.email.email_with_no_target_visible_to_all

O e-mail que não tem um registro de destino ou cujo registro de destino é o e-mail se torna visível para qualquer usuário, independentemente de suas funções. Ao transformar 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.

propriedade em falsa, o usuário é restrito, a menos que ele seja enviado no registro ou tenha uma função de administrador.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor: falso

glide.email.inbound.calendar_behavior

Especifica como o sistema armazena dados de calendário, como um convite ou uma resposta de convite. Insira uma destas opções (sem distinção entre maiúsculas e minúsculas):

- Anexar: armazene os dados do calendário como um anexo no registro associado, como o incidente ou a mudança que aciona um convite.
- Ignorar: descarte os dados do calendário.
- Em linha: armazene os dados do calendário como texto no campo Corpo do e-mail.
- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Anexar

glide.email.inbound.check_attachment_availability

Impede que os usuários baixem e usem arquivos infectados por vírus que são anexados a e-mails de entrada.

O sistema detecta arquivos infectados em um e-mail verificando o ServiceNow cabeçalho de vírus. Se houver vários anexos de e-mail, o sistema verificará os arquivos por meio de Varredura antivírus . Todos os anexos detectados como infectados ficam indisponíveis para uso.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.email.inbound.convert_html_inline_attachment_references

Especifica se o e-mail de entrada deve ser convertido em HTML para que as imagens do e-mail apareçam na visualização do corpo do HTML do e-mail. O sistema exibe links de cid (ID do conteúdo) quebrados no lugar das imagens recebidas quando esta propriedade está desabilitada. O formato no qual o sistema exibe uma imagem de e-mail depende da configuração da propriedade no momento em que o e-mail é recebido, não da configuração da propriedade atual.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.email.inbound.generate.missing.html.part

Permite que o sistema gere texto HTML para e-mails de entrada que contenham apenas uma mensagem de texto sem formatação.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.email.inbound.generate.missing.text.part

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Permite que o sistema gere texto sem formatação para e-mails de entrada que contenham apenas uma mensagem HTML.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.email.inbound.max_attachment_count

Define o número máximo de anexos permitidos por e-mail de entrada.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.email.inbound.max_body_chars

Define o tamanho máximo do corpo em caracteres permitidos por e-mail de entrada.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 524.288

glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes

Define o tamanho total máximo do anexo em bytes permitidos por e-mail de entrada.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 18874368
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.email.inbound_action_set_email_ignored_when_user_disabled

Define o e-mail como recebido ignorado quando atendido com uma das duas condições:

- A conta do usuário (convidado ou qualquer outra conta usada para executar a ação de e-mail de entrada) está inativa.
- A conta do usuário (convidado ou qualquer outra conta usada para executar a ação de e-mail de entrada) é bloqueada e a propriedade glide.pop3.process_locked_out é definida como falsa.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.email.mail_to

Especifica o endereço de e-mail para enviar notificações que usam a variável ${mailto:}.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: endereço de e-mail SMTP que está ativo por padrão

glide.email.name_split

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especifica o delimitador usado entre o nome e o sobrenome em um endereço de e-mail. Por exemplo, um delimitador de "." (ponto) no endereço de e-mail john.smith@company.com informa ao sistema para procurar um registro de usuário para John Smith.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: período (.)

glide.email.notification.save_when_no_recipients

Controla se um registro sys_mail gerado por notificação será salvo mesmo se não houver destinatários. Usada junto com outras propriedades de registro em log do destinatário da notificação, esta propriedade permite a investigação de problemas com notificações.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.email.outbound.check_attachment_availability

Impede que os usuários enviem e-mails que contenham arquivos infectados por vírus.

Se um e-mail de saída contiver um anexo que foi marcado anteriormente como infectado por meio de Varredura antivírus, o sistema não enviará o e-mail. Um evento é criado para indicar que o anexo de e-mail não está disponível para uso.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.email.outbound.header.auto_submitted

Armazena o valor usado no cabeçalho do e-mail de saída "Enviado automaticamente". Desmarque o valor da propriedade para remover o cabeçalho "Enviado automaticamente" de todos os e-mails de saída. Alguns filtros de spam sinalizam e-mails gerados automaticamente como spam.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: gerado automaticamente

glide.email.outbound.max_attachment_count

Define o número máximo de anexos permitidos por e-mail de saída.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.email.outbound.max_body_chars

Define o tamanho máximo do corpo em caracteres permitidos por e-mail de saída.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 524.288

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes

Define o tamanho total máximo do anexo em bytes permitidos por e-mail de saída.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 18874368
- Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

glide.email.override.url

Define a URL a ser usada em links enviados por e-mail no lugar da URL da instância. O URL deve terminar com nav_to.do. Um valor de exemplo é `https://servicenow.customerdomain.com/operation.nav_to.do`. Esta propriedade é adequada para clientes que usam URLs de redirecionamento personalizados para suas instâncias.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: URL da instância

glide.email.remove_illegal_address_quotes

Remove aspas inválidas de um endereço de e-mail de entrada, permitindo que o endereço de e-mail de entrada seja aceito como válido. Por exemplo, quando você define a propriedade como verdadeira, o endereço "john.doe@example.com" é alterado para john.doe@example.com. No entanto, somente os endereços formatados como John Doe <'john.doe@example.com'> são removidos totalmente.

- Digite: verdadeiro | falso
- Padrão: falso

glide.email.smtp.max_recipients

Especifica o número máximo de destinatários que a instância pode listar nas linhas Para:, CC:, Cco: combinadas para uma única notificação por e-mail. As notificações que excederiam este limite, em vez disso, criarão notificações por e-mail duplicadas endereçadas a um subconjunto da lista de destinatários. Cada notificação por e-mail tem o mesmo número máximo de destinatários.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

glide.email.smtp.max_send

Especifica quantos e-mails serão enviados por meio de cada nova conexão SMTP. Se houver mais e-mails para enviar do que o valor especificado, a instância estabelecerá uma nova conexão SMTP.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

glide.email.smtp.max_recipients_overall

Especifica o número máximo geral de destinatários para os quais um e-mail pode ser enviado. Especifica o número máximo de destinatários que a instância pode listar nas linhas Para:, CC:, Cco: para uma única 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.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100000

glide.email_system_address_filter.max_address_filters

Define o número máximo de filtros de e-mail que podem ser associados a um único filtro de endereço do sistema.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

glide.email.text_plain.strip_xhtml

Converte o XML de e-mails de saída e de entrada que são mostrados nos comentários em texto sem formatação. Se for falso, o sistema preservará o XML.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging

Habilita ou desabilita o registro em log de todos os motivos pelos quais um destinatário foi excluído. Se definido como verdadeiro, as propriedades subsequentes que tratam da exclusão do registro em log serão habilitadas. Se for falso, as propriedades serão desabilitadas. Esta propriedade não pode suprimir mensagens de log geradas pela propriedade *glide.email.test.user*.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_inactive

Registra em log os destinatários que são excluídos porque o registro do dispositivo de notificação escolhido está marcado como inativo.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging.device_schedule

Registra em log os destinatários que são excluídos com base no campo **Programação** no registro do dispositivo de notificação [cmn_notif_device] para o dispositivo de notificação escolhido.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging.event_creator

Registra em log os destinatários que foram excluídos porque iniciaram o evento de notificação, como a atualização de um registro de incidente. A caixa de seleção **Enviar para o criador de eventos** é desmarcada no registro 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.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging.invalid_email

Registra em log os destinatários que são excluídos porque o endereço de e-mail desse usuário é inválido, por exemplo, @ está ausente ou está vazio.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_calendar_integration_disabled

Registra em log os destinatários de convites de calendário que foram excluídos. Os destinatários são excluídos porque o campo **Integração de calendário** está definido como **Nenhum** no registro do usuário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_inactive

Registra em log os destinatários que são excluídos porque a caixa de seleção **Ativa** está desmarcada no registro do usuário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.exclude_logging.user_notification_disabled

Registra em log os destinatários que são excluídos porque o campo **Notificação** está definido como **Desabilitado** no registro do usuário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging

Habilita ou desabilita o registro em log de todos os motivos pelos quais um destinatário foi incluído. Se definido como verdadeiro, as propriedades subsequentes que tratam da inclusão de registro em log serão habilitadas. Se for falso, as propriedades serão desabilitadas.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.delegate

Registra em log os destinatários que estão incluídos porque são delegados de outro usuário.

- Digite: 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.

glide.notification.recipient.include_logging.event_parm

Registra em log os destinatários que estão incluídos porque estão nos campos **parm1** ou **parm2** do registro do evento.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_fields

Registra em log os destinatários especificados no campo **Usuários/grupos no** campo do registro de notificação. Os destinatários_fields são campos no registro de destino que contêm um destinatário a ser adicionado. Por exemplo, para incluir um designado de incidente como destinatário, defina o campo **Usuários/grupos no** campo como **Atribuído a**.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.group_email

Registra em log os usuários incluídos em uma notificação enviada a um grupo. A propriedade também registra usuários no campo **parm1** ou **parm2** do evento.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.manager

Registra em log os destinatários que gerenciam um grupo de destinatários. A propriedade também registra usuários no campo **parm1** ou **parm2** do evento.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_ logging.recipient_groups.membership

Registra em log os destinatários que fazem parte de um grupo de destinatários de notificação. A propriedade também registra usuários no campo **parm1** ou **parm2** do evento.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.recipient_users

Registra em log os destinatários que estão incluídos por meio do campo **Usuários** do registro de notificação (recipient_users).

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.notification.recipient.include_logging.subscription

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registra em log os destinatários porque eles estão inscritos por meio das preferências de notificação do usuário.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.pop3.parse_start

Especifica o texto que indica o início da seção do corpo do e-mail. A instância analisa os pares nome:valor nesta seção para definir ou atualizar valores de campo ao processar ações de e-mail de entrada.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum

glide.pop3.parse_end

Texto indicando o final da seção do corpo do e-mail em que a instância deve analisar os pares nome:valor para atualizar os valores do campo ao processar ações de e-mail de entrada.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum

glide.smtp.dateformat

Especifique o formato de data a ser usado para notificações de e-mail de saída.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: formato de data listado no registro do usuário do remetente do e-mail [sys_user.date_format]

glide.smtp.precedence_bulk

Especifica se o e-mail de saída inclui o cabeçalho "Precedência: em massa". Alguns filtros de spam sinalizam e-mails em massa como spam. Defina o valor como **falso** para remover este cabeçalho do e-mail de saída.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.smtp.send_partial

Divide o e-mail de saída entre destinatários válidos e inválidos. O e-mail é enviado somente para os destinatários válidos. Um novo e-mail contendo os destinatários inválidos é criado no estado **pronto** para envio e tenta enviar novamente.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.smtp.timeformat

Especifique o formato de hora a ser usado para notificações de e-mail 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.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: formato de hora listado no registro do usuário do remetente do e-mail [sys_user.time_format]

glide.ui.activity.email.use_display

Especifica se os endereços de e-mail ou IDs de usuário devem ser exibidos (valor de exibição da tabela Usuário) em cabeçalhos de e-mail. Se for verdadeiro, a instância pesquisará um registro de usuário com um endereço de e-mail correspondente. Se não puder encontrar um registro de usuário correspondente, ele exibirá o endereço de e-mail.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.activity.rule.sys_email.expand_max_body_size

Especifica o limite do volume de dados que pode ser processado por meio de um único clique na operação Expandir tudo ou getEmailBoties. Se o valor limite for atingido, o usuário será notificado de que o limite máximo de texto de e-mail alocado foi atingido e alguns e-mails não serão expandidos.

glide.ui.email_client.email_address.disambiguator

Define as colunas da tabela Usuário [sys_user] que a lista de preenchimento automático exibe. Separe cada nome de coluna com um caractere de ponto e vírgula (;).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nome

glide.ui.incident_activity.max_addresses

Especifica o número máximo de endereços a serem listados em um registro de auditoria de e-mail. Se o número de endereços exceder esse limite, a instância truncará a lista após o valor máximo e exibirá um caractere de reticências (...).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão:5

NotifyAffectedCI.max_rel_level

Define um valor que é usado pela regra de negócios de **notificações de IC afetado**. A regra de negócios notifica os assinantes quando as tarefas afetam os itens de configuração (ICs). A regra de negócios gera notificações para ICs primários até o nível definido por esta propriedade. Você pode ajustar o valor da propriedade de acordo com a complexidade e a profundidade dos relacionamentos de IC.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão:5

glide.email.inbound.attachment_extensions_blacklist

Restringir anexos com extensões de arquivo questionáveis para e-mail de entrada.

glide.email.smtp.claim.lookback.hrs

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Define o valor padrão de 24 horas. Qualquer e-mail com mais de 24 horas não será enviado pelo sistema. Isso protege o sistema de ter um grande número de e-mails enviados de uma vez ou se a caixa de saída tiver um grande número de e-mails aguardando envio.

Defina com um valor maior que 24 (horas) e aumente em intervalos para não enviar um grande número de e-mails de uma só vez. Dependendo do tamanho do backlog de e-mails e de quão espaçados eles são criados no tempo, convém iniciar com um valor de 36 (valor de 1,5 dias), deixá-los sair e definir o valor novamente para talvez 48 (dois dias) e continue aumentando o valor até que todos os e-mails mais antigos sejam enviados.

- Tipo: inteiro
- Valor: 24

`glide.email.outbound.static_translation.enabled`

Habilita a propriedade do sistema para tradução estática de notificações para a aplicação global.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

`glide.notification.translation.dynamic`

Habilita a propriedade do sistema para tradução dinâmica de notificações para a aplicação global.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

Ativar administração de e-mail

Ative o filtro de e-mail e o serviço de e-mail.

Ativar filtros de e-mail

Os administradores podem ativar o plug-in Email Filters (com.glide.email_filter).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Criar um filtro de e-mail

Ativar serviço de e-mail

Usuários com a função de administrador podem ativar o plug-in Serviço de e-mail (com.glide.email.service) para habilitar a API de e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

O que Fazer Depois

Criar um filtro de endereço do sistema

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Washington DC)

Conceder acesso à API de e-mail

Para conceder a usuários não administradores acesso à API de e-mail, os administradores devem criar um controle de acesso e atribuir uma função especial.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter detalhes adicionais, consulte API de e-mail .

Procedimento

1. Elevar privilégios para security_admin.
2. Navegar até **Segurança do sistema** > **Controle de Acesso (ACL)**.
3. Clique em **Nova**.
4. Crie um controle de acesso para a tabela E-mail [sys_email].

Valores de controle de acesso

Campo	Valor
Tipo	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	Valor
Operação	criar
Sobreposições do administrador	Selecionado
Nome	sys_email
Requer função	e-mail_api_enviar

5. Atribua a função email_api_send ao usuário não administrador.
6. Verifique se o usuário não administrador tem acesso de leitura a todos os registros na tabela de destino da notificação ou acesso de leitura a um registro específico na tabela.
   Por exemplo, para trabalhar com notificações de incidentes, o usuário não administrador precisa de acesso à tabela Incidentes. Você pode fornecer acesso ao registro:
   - Conceder ao usuário uma função apropriada, como a função itil.
   - Selecionar um incidente específico que foi aberto em nome do usuário.

Criação de uma conta de e-mail

Use o administrador de e-mail para criar contas de e-mail, filtro de e-mail e criar uma conta de e-mail para Microsoft Graph.

Contas de e-mail

As contas de e-mail armazenam os detalhes da conexão e as credenciais que o sistema usa para acessar servidores e serviços de e-mail externos.

Por padrão, as instâncias vêm com contas de e-mail para ServiceNow - servidores SMTP e POP3 gerenciados para enviar e receber e-mails. Essas contas não podem ser modificadas, mas podem ser desativadas se você não quiser usá-las. Para se conectar a outros servidores e serviços de e-mail, você deve criar contas de e-mail para eles. Você pode criar contas de e-mail para servidores e serviços que usam estes protocolos:

- SMTP
- POP3
- IMAP

Nota:
O sistema permite que apenas uma conta de e-mail SMTP esteja ativa de cada vez e envia todos os e-mails por meio dessa conta. No entanto, você pode receber e-mails de várias contas POP3 ou IMAP.

O sistema armazena contas de e-mail individuais na tabela sys_email_account. Crie contas de e-mail separadas para enviar e receber e-mails. Use as propriedades de e-mail para definir como o sistema processa o e-mail para todas as contas de e-mail.

Por padrão, o servidor POP3 ServiceNow fornece a cada instância sua própria caixa de correio no endereço instance@service-now.com. Da mesma forma, o servidor SMTP ServiceNow envia e-mail do endereço instance@service-now.com. Para criar outra caixa de correio, provisione seu próprio servidor POP3 ou IMAP e crie uma conta de e-mail para o servidor na instância. Para alterar o endereço de e-mail enviado, atualize o endereço na conta de e-mail que você usa para enviar e-mails.

Os e-mails recebidos por meio de uma conta de servidor POP3 ou IMAP são armazenados na tabela E-mail [sys_email] e excluídos da conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A ServiceNow tem acesso exclusivo a uma conta configurada por você. Depois que um e-mail é lido de uma conta POP ou IMAP que você configurou, a ServiceNow exclui o e-mail do servidor.

Criar uma conta de e-mail

Você pode criar contas de e-mail além das contas provisionadas para você.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Servidor de e-mail: um servidor de e-mail compatível
  - SMTP
  - POP3
  - IMAP

Aviso:
Um servidor SMTP que usa um endereço IP de host local ou loopback (127.0.0.1) não é aceito como um servidor de e-mail compatível. Para obter mais informações, consulte KB0724199 .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da conta de e-mail.
Tipo	Tipo de servidor de e-mail. Você pode selecionar um dos seguintes: ○ POP3 ○ IMAP ○ SMTP **Nota:** O sistema pode usar apenas uma conta SMTP ativa de cada vez.
Autenticação	Tipo de autenticação usada para a conta de e-mail se conectar ao servidor de e-mail. Você pode selecionar um dos seguintes: ○ -- Nenhum -- ○ Senha ○ OAUTH ○ OAUTH 2.0 O plug-in Email - OAUTH support for IMAP and SMTP (com.glide.email.oauth) deve estar ativo para que as opções do OAuth fiquem visíveis.
Provedor OAuth	Registro da aplicação OAuth para esta conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo aparecerá se você selecionou **OAuth 2.0**.
Servidor	Servidor remoto ao qual esta conta se conecta. Para ativar um servidor para uma instalação no local, insira o endereço completo (FQDN) do nó (por exemplo, `node.customerdomain`).
Ativo	Opção para ativar a conta de e-mail.
ServiceNow Configurado	Identificador de se esta conta está provisionada por ServiceNow. Se você criar uma conta, esta opção não será selecionada.
Habilitar saída de depuração	Opção para criar logs de nó para os dados brutos que são trocados com o servidor de e-mail. Você pode revisar os logs de nó navegando até **Logs do sistema** > **Utilitários** > **Navegador de Arquivos de Nó de Log**. Você pode habilitar este campo temporariamente para diagnosticar problemas relacionados ao recebimento ou envio de e-mail.
Rótulo de usuário de e-mail	Valor de exibição usado para mensagens de saída. Este campo é somente para contas do tipo SMTP.
Nome de usuário	Nome de usuário ou ID para autenticar um endereço de e-mail. O valor neste campo também é o endereço **De** quando a instância envia e-mail. Se você estiver usando SMTP, este deve ser um endereço de e-mail completo. O valor no campo **De** pode substituir isso (para contas SMTP). **Nota:** O endereço no campo **De** no formulário Notificação [sysevent_email_action] tem precedência sobre este campo.
Senha	Senha quando o tipo de **autenticação** for **Senha**. **Nota:** Pode ser necessário aumentar o tamanho deste campo para acomodar senhas mais longas. Por padrão, este campo tem um tamanho de 40 caracteres.
De	(Somente SMTP) O endereço De usado para notificações enviadas com esta conta. Este endereço tem precedência sobre o campo **Nome de usuário**. Se nada estiver presente neste campo, o Nome de usuário será usado como o endereço de retorno para notificações enviadas da instância.
Segurança da Conexão	Tipo de conexão segura. Escolha uma configuração: **Nenhum(a)** Nenhum protocolo seguro é usado. **STARTTLS** Atualiza uma conexão insegura para uma conexão segura usando o protocolo de criptografia SSL/TLS, se o seu servidor de e-mail for compatível com TLS. **SSL/TLS**

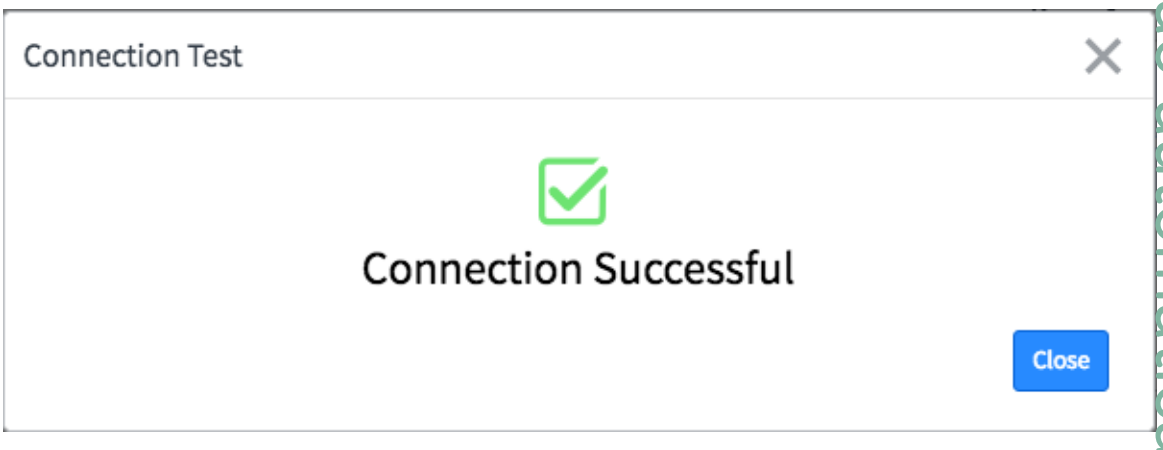
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Conecte-se a uma porta criptografada por SSL/TLS para proteger a conexão. O e-mail é criptografado entre a instância ServiceNow e o servidor de e-mail. **⚠ Aviso:** Selecionar um protocolo menos seguro como **STARTTLS** ou **Nenhum** pode expor seus dados. Para garantir melhor a segurança dos dados no servidor de e-mail, selecione **SSL/TLS**.
Porta	Porta TCP de conexão.
Filtro de Endereço do Sistema	Filtro de endereço do sistema a ser aplicado à conta de e-mail. Se deixado em branco, o sistema usará o filtro de endereço do sistema padrão para e-mails de entrada ou de saída. Para obter mais informações, consulte Filtros de endereço do sistema.

3. Clique em **Enviar**.
4. Clique no link testar conexão na parte inferior para testar a conta SMTP, POP3 ou IMAP.

   O sistema exibe uma janela pop-up com os resultados do teste de conexão.



   Se o teste for bem-sucedido, clique em **Fechar** para retornar ao registro da conta de e-mail. Se o teste falhar, clique em **Exibir logs** para exibir mais informações sobre os resultados do teste.

Resultado
O sistema usa a conta de e-mail para enviar ou receber e-mails.

O que Fazer Depois
Habilite o sistema para enviar ou receber e-mails.

Vários leitores de e-mail

Organize as contas de e-mail POP3/IMAP em grupos de contas de e-mail (subconjuntos de contas de e-mail) que podem ser processados por vários trabalhos de leitor de e-mail. Para melhorar o desempenho do processamento da conta de e-mail de entrada, você pode adicionar gradativamente grupos de contas de e-mail e, se necessário, trabalhos de leitor de e-mail para processar grupos de contas de e-mail simultaneamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 funciona o processamento de grupo de contas de e-mail

Por padrão, o trabalho do leitor de e-mail processa contas de e-mail POP3/IMAP em série, o que pode resultar em tempos de processamento mais longos quando você tem muitas contas de e-mail. Também pode ser difícil identificar contas de e-mail problemáticas que possam contribuir para tempos de processamento mais lentos.

Para reduzir o tempo de processamento da conta de e-mail, você pode criar um ou mais grupos de contas de e-mail que contenham subconjuntos de suas contas de e-mail. Organizar suas contas de e-mail em grupos permite que o trabalho do leitor de e-mail padrão processe cada grupo de contas de e-mail separadamente. Depois de criar um ou mais grupos de contas de e-mail, você pode adicionar outro trabalho de leitor de e-mail para processar grupos de contas simultaneamente.

Use a propriedade do sistema *`glide.email.inbound.account_group_processing`* para ativar o processamento de grupo de contas de e-mail.

Durante o processamento do grupo de contas de e-mail:

- O sistema armazena as contas de e-mail na tabela Grupos de contas de e-mail [sys_email_account_group].
- O trabalho do leitor de e-mail padrão é executado a cada dois minutos. O leitor de e-mail escolhe o grupo de contas a ser processado com base no estado de processamento do grupo de contas e na data e hora em que o grupo foi processado pela última vez.
  - Estado declarado: se um grupo de contas tiver um estado declarado, o leitor de e-mail estará processando o grupo de contas. Se você definiu outros trabalhos de leitor de e-mail, nenhum outro trabalho de leitor de e-mail poderá reivindicar o grupo para processamento.
  - Estado não declarado: se um grupo de contas não for reivindicado, o grupo de contas ficará disponível para processamento pelo leitor de e-mail.
- O trabalho do leitor de e-mail processa as contas de e-mail contidas no grupo de contas selecionado.
- O trabalho do leitor de e-mail escolhe o próximo grupo de contas disponível para processamento e continua processando esse grupo de contas.

Você pode monitorar o processamento de cada grupo de contas de e-mail usando a tabela Grupos de contas de e-mail [[sys_email_account_group]]. Cada registro de grupo de contas inclui a duração do processamento (quanto tempo leva para o leitor de e-mail processar todas as contas do grupo).

Depois de revisar os tempos de processamento dos grupos de contas de e-mail, determine se deve fazer mais ajustes no processamento do grupo de contas de e-mail. Por exemplo, você pode criar outro grupo de contas de e-mail ou criar outro trabalho de leitor de e-mail para processar seus grupos de contas de e-mail em paralelo. Você define trabalhos de leitor de e-mail adicionais usando a tabela Programação [sys_trigger].

Configurar processamento de grupo de contas de e-mail

Para configurar o processamento de grupo de contas de e-mail, você deve ter a função de administrador ou email_account_admin.

1. **Crie grupos de contas de e-mail.**

   Defina um ou mais grupos de contas de e-mail que contenham um subconjunto de suas contas de e-mail POP3/IMAP. Seu sistema básico inclui um grupo de contas de e-mail padrão. Todas as contas POP3/IMAP não contidas em um grupo de contas de e-mail são processadas como parte do grupo de contas de e-mail 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.

2. **Habilitar processamento de grupo de contas de e-mail**

   Navegue até sys_properties.list e localize a propriedade do sistema *glide.email.inbound.account_group_processing*. Defina o **Valor** como **verdadeiro**. O trabalho do leitor de e-mail começa a processar os grupos de contas de e-mail que você criou.

3. **Monitore o processamento do grupo de contas de e-mail.**

   Verifique o status dos grupos de contas de e-mail para ver se o tempo de processamento foi reduzido. Determine se os grupos adicionais reduzem suficientemente o tempo de processamento da conta ou considere adicionar outro trabalho de leitor de e-mail para reduzir ainda mais o tempo de processamento.

4. **Crie um trabalho de leitor de e-mail.**

   Como parte do ajuste fino do processamento de grupo de contas de e-mail, crie um trabalho de leitor de e-mail para processar grupos de contas de e-mail simultaneamente, além do trabalho de leitor de e-mail padrão.

Criar grupos de contas de e-mail

Defina um grupo de contas de e-mail que contenha um subconjunto de suas contas de e-mail POP3/IMAP. O trabalho do leitor de e-mail processa automaticamente cada grupo de contas de e-mail conforme programado.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou email_account_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Grupos de Contas de E-mail** e clique em **Novo**.
2. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Nome	O nome do grupo de contas.
Contas de e-mail	Um subconjunto de contas de e-mail POP3/IMAP. Selecione as contas de e-mail que compõem o grupo. **Nota:** Quando você adiciona uma conta de e-mail a um grupo, ela não pode ser reutilizada em outros grupos de contas.
Ativo	Caixa de seleção que habilita o grupo de contas de e-mail para processamento. Novos grupos de contas estão ativos por padrão.
Padrão	Somente leitura. Caixa de seleção que indica que a conta é a conta de e-mail padrão.
Status	Somente leitura. Estado de processamento do grupo de contas de e-mail: não declarado ou declarado.
Reivindicado por	Somente leitura. ID do trabalho do leitor de e-mail em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Último Processamento	Somente leitura. A última vez em que o trabalho do leitor de e-mail processou este grupo.
Duração do processamento	Somente leitura. O período de tempo necessário para um trabalho de leitor de e-mail processar o grupo de contas.

3. Clique em **Criar**.
   O sistema atualiza a tabela Grupo de contas de e-mail [sys_email_account_group] com o novo grupo de contas. Use esta tabela para monitorar o processamento do grupo de contas de e-mail.

O que Fazer Depois

- Analise o processamento do grupo de contas de e-mail.
- Determine se você deseja continuar o ajuste fino do processamento da conta de e-mail. Você pode adicionar outro grupo de contas de e-mail ou outro trabalho de leitor de e-mail para processar grupos de contas de e-mail simultaneamente.

Habilitar processamento de grupo de contas de e-mail

Habilite o trabalho do leitor de e-mail para começar a processar seus grupos de contas de e-mail para que você possa reduzir o tempo necessário para processar contas de e-mail de entrada.

Antes de Iniciar

Criar grupos de contas de e-mail.

Função necessária: administrador

Procedimento

Adicione uma propriedade do sistema com as seguintes configurações:

- Nome: `glide.email.inbound.account_group_processing`
- Digite: verdadeiro | falso
- Valor: **verdadeiro**

O que Fazer Depois

Verifique o status dos grupos de contas de e-mail para ver se o tempo de processamento foi reduzido. Para obter mais informações, consulte Monitorar grupos de contas de e-mail.

Para reduzir ainda mais o tempo de processamento, considere a criação de outro trabalho de leitor de e-mail para processar contas de e-mail de entrada. Para obter mais informações, consulte Criar um trabalho de leitor de e-mail.

Monitorar grupos de contas de e-mail

Use a tabela Grupos de contas de e-mail [sys_email_account] para verificar o status dos grupos de contas de e-mail processados por trabalhos do leitor de e-mail.

Antes de Iniciar

1. Criar grupos de contas de e-mail.
2. Habilitar processamento de grupo de contas 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.

Função necessária: email_account_admin ou admin

Procedimento

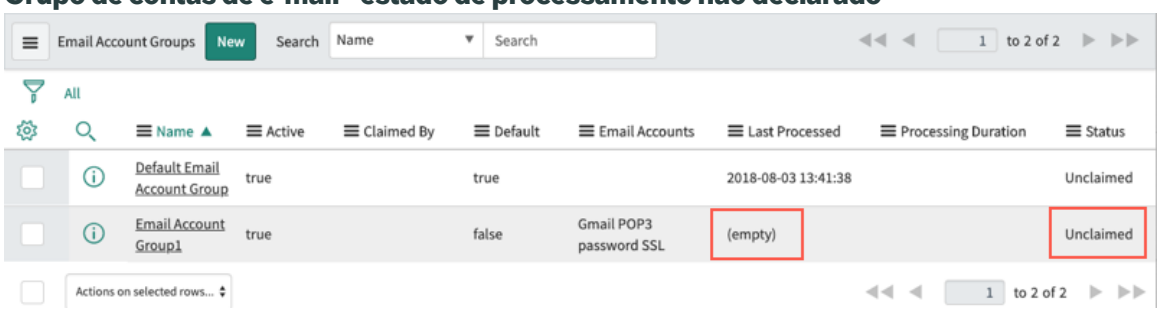
1. Navegar até **Todos** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Grupos de Contas de E-mail**.
2. Revise os detalhes de processamento de cada grupo de contas:

Campo	Descrição
Nome	O nome do grupo de contas de e-mail.
Ativo	O estado operacional do grupo de contas de e-mail. O valor verdadeiro indica que a conta está habilitada para processamento de conta de e-mail.
Reivindicado por	O ID do trabalho do leitor de e-mail se o trabalho estiver em execução no grupo de contas.
Padrão	O indicador padrão. O valor verdadeiro indica que o grupo de contas de e-mail é o padrão.
Contas de e-mail	Os nomes das contas de e-mail contidas no grupo de contas de e-mail.
Último Processamento	O dia e a hora em que o trabalho do leitor de e-mail processou este grupo de contas pela última vez.
Duração do processamento	O período de tempo (em horas, minutos, segundos) para processar o grupo de contas.
Status	Estado de processamento do grupo de contas de e-mail: ○ Não declarado: o grupo de contas está disponível para processamento pelo próximo trabalho de leitor de e-mail. ○ Declarado: um trabalho de leitor de e-mail está processando o grupo de contas atual.

Tradução automática

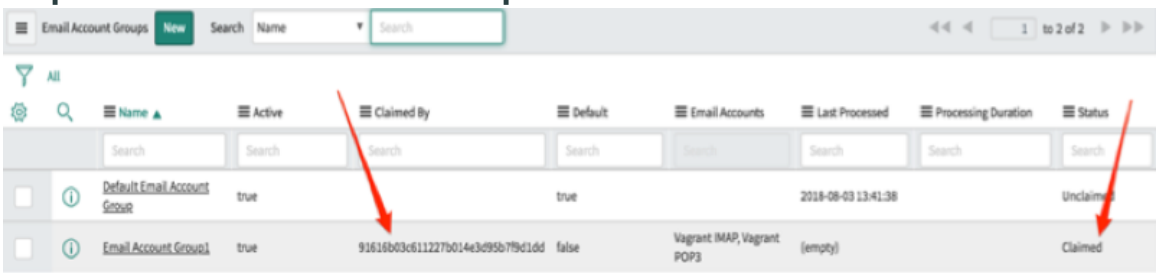
Example:

Grupo de contas de e-mail - estado de processamento não declarado



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupo de contas de e-mail — estado de processamento declarado



O que Fazer Depois

Se estiver ajustando contas de e-mail, considere fazer um dos seguintes:

- Crie outro grupo de contas de e-mail.
- Crie outro trabalho de leitor de e-mail para processar grupos de contas de e-mail simultaneamente.

Criar um trabalho de leitor de e-mail

Se você criou grupos de contas de e-mail para ajustar o processamento da conta de e-mail de entrada, pode criar um trabalho de leitor de e-mail para processar esses grupos de contas simultaneamente, além do trabalho de leitor de e-mail padrão.

Antes de Iniciar

1. Criar grupos de contas de e-mail.
2. Habilitar processamento de grupo de contas de e-mail

Função necessária: email_account_admin ou admin

Procedimento

1. No filtro Navegação, digite `sys_trigger.list`.
2. Na tabela sys_trigger, selecione o registro de trabalho do Leitor de e-mail.
3. No formulário de trabalho do Leitor de e-mails:
   a. Insira um nome exclusivo para o trabalho do leitor de e-mail a ser adicionado para que você possa diferenciá-lo do trabalho do leitor de e-mail padrão.
   b. Se necessário, altere o intervalo de tempo deste trabalho de leitor de e-mail.
4. No menu de contexto do formulário, clique em **Inserir**.
   Outro trabalho de leitor de e-mail foi criado. Este trabalho é executado simultaneamente com o trabalho do leitor de e-mail padrão para processar grupos de contas de e-mail.

O que Fazer Depois

Monitore o processamento do grupo de contas de e-mail e determine se o trabalho do leitor adicional reduz o tempo de processamento. Se necessário, você pode continuar ajustando o processamento da conta de e-mail. Por exemplo, você pode adicionar outro grupo de contas de e-mail.

Filtros de e-mail

Especifique quais e-mails de entrada serão ignorados ou movidos para uma caixa de correio específica.

Quando um e-mail é *ignorado*, ele é salvo na sua instância, mas não é processado. Você pode acessar um e-mail ignorado exibindo seu registro de e-mail [sys_email].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 plug-in Filtros de e-mail (com.glide.email_filter) está ativo por padrão para versões posteriores à Kingston. Para versões anteriores à Kingston, ele precisa ser ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar filtros de e-mail.

Filtros de e-mail padrão

Por padrão, os filtros a seguir estão disponíveis na **Caixas de Correio do Sistema** > **Filtros** módulo:

Filtros de e-mail padrão

Filtro	Descrição
Ignorar VCAL	Ignora todos os e-mails que contêm solicitações vCalendar. Este filtro evita que ações de e-mail de entrada criem registros de incidentes desnecessários quando a instância recebe uma resposta ao e-mail enviado. As solicitações do vCalendar em respostas de e-mail são identificadas pela inclusão de script EmailUtils.
Ignorar cabeçalho	Ignora e-mails que contêm cabeçalhos específicos. Este filtro substitui a propriedade *`glide.pop3.ignore_headers`*.
Ignorar remetente	Ignora e-mails de remetentes específicos. Este filtro substitui a propriedade *`glide.pop3.ignore_senders`*. **Dica:** Para ignorar e-mails de domínios e endereços não confiáveis, considere configurar um filtro de endereço do sistema. Para obter mais informações, consulte Filtros de endereço do sistema.
Ignorar assunto	Ignora e-mails com termos ou frases específicas na linha de assunto. Este filtro substitui a propriedade *`glide.pop3.ignore_subjects`*. Este filtro pode não se aplicar a e-mails que chegam de usuários desconhecidos. Usuários desconhecidos podem ser bloqueados.
Mover spam para a pasta de lixo eletrônico	Move o e-mail identificado como spam para a pasta Lixeira. Este filtro verifica o valor do cabeçalho de spam ServiceNow. Se o cabeçalho for X-ServiceNow-Spam-Status:Yes, o filtro moverá o e-mail para a pasta Lixeira

Nota:
A ação de filtro deve ser configurada para indicar como o sistema deve reagir quando as condições deste filtro forem avaliadas como verdadeiras. As duas opções no sistema de base são: Marcar como Ignorado e Mover para Lixo. Você pode usar o script de ação para executar tarefas de e-mail adicionais.

Para saber mais sobre como habilitar pontuação e filtragem de spam, consulte Pontuação e filtragem de spam de e-mail (proteção de segurança da instância) em Configurações de proteção de segurança da instância.

Inclusão de script de filtro de e-mail

Os filtros de e-mail usam uma inclusão de script chamada EmailUtils que contém uma função de utilitário simples para determinar se o vCalendar está no corpo do e-mail de resposta. Os resultados desta consulta são usados em um script de condição no filtro de e-mail *Ignorar VCAL*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontuação de spam e verificação de vírus

Cada mensagem enviada por meio de servidores de e-mail é avaliada quanto à probabilidade de ser spam. Com base nessa avaliação, a instância adiciona cabeçalhos a cada mensagem que podem ser usados para filtragem na instância do cliente usando o plug-in Filtros de e-mail.

O sistema também adiciona o cabeçalho `X-ServiceNow-Virus:INFECTED` a um e-mail que contém um ou mais anexos infectados por vírus. O sistema ignora o e-mail.

A pontuação de spam e a verificação de vírus estão disponíveis somente para instâncias que usam a infraestrutura de e-mail da ServiceNow. Para obter mais informações sobre pontuação e filtragem de spam, consulte KB0549426 .

Tópicos relacionados

Criar um filtro de e-mail

Criar um filtro de e-mail

Você pode criar filtros de e-mail para aplicar um script de ação personalizado ou filtrar ações quando o e-mail corresponder às condições do filtro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Filtros**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do filtro de e-mail.
Aplicação	Escopo da aplicação do filtro de e-mail.
Ordem	Prioridade que o filtro de e-mail assume sobre outros filtros para a mesma tabela. Para dar ao filtro prioridade maior sobre outros filtros, insira um número menor.
Ativo	Opção para ativar o filtro de e-mail.
Descrição resumida	Descrição do que o filtro faz.
Condições	Condições para definir quais e-mails serão filtrados.
Script de condição	Script para definir quais e-mails serão filtrados. Use este script para acessar outras tabelas, variáveis ou métodos. Por exemplo, o script de condição do filtro Ignorar VCAL procura os resultados da inclusão de script EmailUtils, que detecta anexos do vCalendar.
Script de ação	Script para definir o comportamento adicional a ser realizado quando a condição do filtro for avaliada como verdadeira. Isso pode incluir uma ação de e-mail não incluída nas ações de filtro padrão. No sistema de base, o script de ação é usado para produzir a cadeia de caracteres de erro que é publicada no log de e-mail (**Logs do sistema** > **E-mail**).

4. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar** 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 lista relacionada *Ações de filtro* é exibida.

5. Clique em **Novo** na lista relacionada.
6. Selecione como o sistema deve reagir quando as condições deste filtro forem avaliadas como verdadeiras.

   As duas opções no sistema de base são: *Marcar como Ignorado* e *Mover para Lixeira*. Você pode usar o *script de ação* para executar tarefas de e-mail adicionais.

   Nota:
   Antes de criar ações de e-mail adicionais com um script, consulte Ações de e-mail de entrada. Como as regras de negócios, as ações de e-mail de entrada usam condições e scripts e podem fornecer várias ações úteis nos e-mails que a instância recebe.

Serviço de e-mail

A API `de serviço de e-mail` fornece endpoint para instalar a API de e-mail na instância.

Por padrão, o `Serviço de e-mail` permite que somente usuários administradores acessem a API de e-mail . Os administradores podem conceder acesso à API de e-mail :

1. Adicionar um controle de acesso para criar registros na tabela E-mail [sys_email] vinculada à função email_api_send.
2. Atribuir a função email_api_send ao usuário não administrador.
3. Verificar se o usuário não administrador tem acesso de leitura à tabela de destino da notificação. Por exemplo, uma notificação por e-mail para um incidente requer acesso de leitura à tabela Incidente.

Usuários não administradores com a função email_api_send podem acessar a API de e-`mail` no Explorador de REST API.

Criar um filtro de endereço do sistema

Defina como os filtros de endereço de e-mail se aplicam ao e-mail de entrada e de saída.

Antes de Iniciar
Conclua as etapas em Definir filtros de endereço de e-mail.

Função necessária: email_account_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode usar uma combinação de filtros de endereço de e-mail da lista permitida e da lista negada em um filtro de endereço do sistema.

Um filtro de endereço do sistema bloqueia um domínio ou endereço que aparece somente em listas negadas e nunca em listas permitidas. Para garantir que um filtro de endereço do sistema bloqueie efetivamente um determinado domínio ou endereço, verifique o seguinte:

- O domínio ou endereço está incluído em pelo menos uma lista de negados
- O domínio ou endereço não está incluído em nenhuma lista permitida

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Filtros de Endereço do Sistema**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	Nome do filtro de endereço do sistema.
Ativo	Opção para ativar o filtro de endereço do sistema.
Tipo	Tipo de filtro de endereço do sistema. Selecione uma das seguintes propriedades: **Saída** Controle quais domínios e endereços de e-mail podem receber e-mails da sua instância. Selecione esta opção se você planeja usar o filtro de endereço do sistema para um servidor SMTP. **Entrada** Controle quais domínios e endereços de e-mail podem enviar e-mails para sua instância. Selecione esta opção se você planeja usar o filtro de endereço do sistema para um servidor IMAP ou POP3.
Aplicação	Escopo da aplicação do filtro de endereço do sistema.
Padrão	Opção para usar este filtro de endereço do sistema como o filtro de entrada ou de saída padrão. Para controlar remetentes e destinatários de uma conta de e-mail específica, deixe este campo desmarcado.
Descrição resumida	Descrição do filtro de endereço do sistema.
Filtros de Endereço de E-mail	Filtros de endereço de e-mail a serem aplicados ao filtro de endereço do sistema. Por padrão, o número máximo de filtros de endereço de e-mail que você pode associar a um único filtro de endereço do sistema é 100. Você pode reconfigurar este limite definindo a propriedade *glide.email_system_address_filter.max_address_filters*.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado

Um filtro de saída padrão se aplica automaticamente a todas as contas de e-mail SMTP ativas. Um filtro de entrada padrão se aplica automaticamente a todas as contas de e-mail IMAP ou POP3 ativas.

Para um filtro não padrão, a próxima etapa é aplicar o filtro a uma conta de e-mail manualmente. Para obter mais informações sobre como aplicar um filtro a uma conta de e-mail, consulte Criar uma conta de e-mail.

Criptografia de e-mail: protocolo S/MIME

O Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions (S/MIME) é um protocolo de criptografia de ponta para enviar e-mails criptografados e assinados digitalmente que oferecem suporte à confidencialidade, autenticidade e integridade dos 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.

Introdução ao S/MIME

Um administrador com privilégios pode habilitar e configurar S/MIME. A compreensão do seguinte é necessária ao usar todos os recursos de S/MIME:

- Assinaturas digitais e verificação de assinatura
- Criptografia e descriptografia de mensagem
- Chave pública
- Certificados digitais

Assinaturas digitais e verificação

Com a assinatura digital, o S/MIME verifica a identidade do remetente do e-mail. Essa verificação garante o seguinte:

- A mensagem no e-mail é a mensagem exata enviada pelo remetente.
- A mensagem é recebida do remetente correto e não de alguém que finge ser o remetente.

Criptografia e descriptografia de mensagem

O S/MIME usa criptografia para proteger o conteúdo do e-mail, o que garante que somente o destinatário possa descriptografar o conteúdo. A criptografia cria informações codificadas para que não possam ser lidas ou compreendidas até que sejam decodificadas e legíveis. A criptografia de mensagens ajuda com os dois principais fatores de segurança de confidencialidade e integridade dos dados.

Chave pública

S/MIME usa pares de chaves e criptografia assimétrica. Uma chave privada em um par de chaves pertence somente ao remetente. Se a chave privada tiver sido usada, o proprietário dessa chave a usou.

A criptografia de chave pública garante uma comunicação segura entre o remetente e o destinatário. Ambos têm um par de chaves, sendo um privado e o outro público.

As chaves públicas são compartilhadas entre o remetente e o destinatário. Uma chave pública está emparelhada com apenas uma chave privada. A chave pública correspondente é usada para identificar sua chave privada emparelhada e somente sua chave privada emparelhada. Uma chave pública pode ser usada por vários destinatários.

Um par de chaves pode ser usado para

- Assinar e verificar uma assinatura
- Criptografar e descriptografar o conteúdo de um e-mail

As assinaturas digitais e a criptografia S/MIME exigem que cada remetente e destinatário a tenham habilitada. Eles também precisam enviar ou trocar chaves públicas por meio de certificados digitais para identificar um ao outro.

Para obter mais informações sobre gerenciamento de chaves e módulo criptográfico, consulte Key Management Framework 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.

Certificados digitais

Os certificados digitais ajudam a entregar a chave pública no par de chaves. Um certificado digital é uma credencial digital que fornece informações sobre a identidade, validade e outras informações necessárias. Os certificados digitais são emitidos por uma autoridade de certificação (CA) e são válidos somente por um período específico.

Nota:
ServiceNow® não fornece certificados S/MIME para ServiceNow usuários de infraestrutura de e-mail. Os usuários devem obter seus certificados S/MIME emitidos pelos provedores de soluções de certificação S/MIME de terceiros.

E-mails de saída de S/MIME

Assinatura de e-mails de saída

O Now Platform usa a chave privada do remetente (conta de e-mail da instância) e o destinatário usa a chave pública para verificar as assinaturas.

Como criptografar e-mails de saída

O Now Platform usa chaves públicas dos destinatários para criptografar os e-mails e cada destinatário usa sua chave privada para descriptografar o e-mail.

S/MIME para e-mail de entrada

Verificação de assinatura para e-mails de entrada

O remetente usa uma chave privada para assinar o e-mail e o Now Platform usa a chave pública do remetente para verificar a assinatura.

Descriptografando e-mails de entrada

O remetente usa a chave pública para criptografar o e-mail e o Now Platform usa a chave privada para descriptografar o e-mail.

Ativar e-mail S/MIME

Você pode ativar o plug-in de e-mail S/MIME (com.glide.email.smime) para Notifications se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in de e-mail S/MIME (com.glide.email.smime) 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

> **Nota:**
> Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

O que Fazer Depois

Importar um par de chaves S/MIME

Configuração de S/MIME para e-mail

S/MIME é um protocolo para enviar e-mails assinados digitalmente e criptografados para garantir a confidencialidade, autenticidade e integridade.

Configurar S/MIME para e-mails de saída (assinatura e criptografia)

Você pode usar S/MIME para e-mails de saída para as seguintes finalidades:

- Assinatura digital
- Criptografia
- Assinatura digital e criptografia

Para configurar S/MIME, o administrador deve ter o seguinte:

- Funções email_account_admin e sn_kmf.cryptographic_manager
- Par de chaves (chave privada e chave pública)
- Certificado CA
- Certificado de e-mail

Carregue o par de chaves da conta de e-mail da instância e os certificados de e-mail e habilite as propriedades de S/MIME de saída. Para obter mais informações, consulte Habilitar S/MIME.

Se houver vários destinatários e alguns dos destinatários não tiverem certificados válidos, o e-mail será enviado somente para destinatários com um certificado válido.

Configurar S/MIME para e-mails de entrada (verificação de assinatura e descriptografia)

O S/MIME para e-mails de entrada pode ser usado para o seguinte:

- Verificação de assinatura
- Descriptografia
- Verificação de assinatura e descriptografia

Para obter informações sobre como habilitar propriedades S/MIME de entrada, consulte Habilitar S/MIME.

Se o sistema falhar ao descriptografar uma mensagem, nenhuma ação de entrada será executada no e-mail e ele será movido para o status recebido 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.

Para configurar o sistema para ignorar e-mails de entrada assinados se a assinatura não puder ser verificada ou for inválida, os administradores podem criar o `email.inbound.smime.ignore_unverified_emails` e defini-lo como verdadeiro.

Para obter mais informações sobre gerenciamento de chaves e módulo criptográfico, consulte Key Management Framework Reference .

Importar um par de chaves S/MIME

Importe um par de chaves S/MIME que consiste na chave privada e no certificado para assinar e-mails de saída ou descriptografar e-mails.

Antes de Iniciar
Função necessária: email_account_admin e sn_kmf.cryptographic_manager

Carregue o par de chaves privada-pública correspondente à conta de e-mail da instância.

Você deve ter o alias da chave.

Nota:
Ao criar um arquivo PKCS12, certifique-se de que ele seja criado com um alias de chave.

Verifique se o formato do arquivo é PKCS #12.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este vídeo mostra como executar o procedimento a seguir. Este vídeo mostra como importar um par de chaves S/MIME

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Caixas de Correio do Sistema** > **Administração** > **Contas de e-mail**.
2. Selecione a conta de e-mail.

   Nota:
   O par de chaves está associado ao endereço de e-mail e não à conta de e-mail.

3. Selecione o link relacionado **Importar par de chaves SMIME**.
4. Selecione a guia **Especificações de criptografia** e selecione o alias da chave.
   A tela de definição do algoritmo é exibida.
5. Preencha o formulário de Definição de algoritmo.

Formulário de Definição de algoritmo

Campo	Descrição
Módulo criptográfico	Somente leitura. O nome do módulo criptográfico selecionado é exibido.
Finalidade da criptografia	Finalidade da criptografia SMIME
Algoritmo	Tipo de algoritmo usado para realizar a finalidade da criptografia. O algoritmo também controla a origem da chave. Ajusta automaticamente com base na finalidade de criptografia selecionada.
Inscrever-se no módulo de troca de recursos	Permite que clones ou backups obtenham suas próprias chaves exclusivas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: Não marque a caixa.

6. Selecione **Avançar**.
7. Na tela **Definição do ciclo** de vida, selecione um Ciclo de vida da chave na coluna Aplica-se a.

Campos do Ciclo de vida da chave

Aplica-se a	Chave selecionada à qual o ciclo de vida se aplica.
Para campo	Controle para a chave à qual o ciclo de vida se aplica.
Tipo	Selecione se a avaliação do ciclo de vida da chave for um valor relativo, um valor absoluto ou nenhum. O valor relativo depende de outras entradas de dados no sistema, como geração de chave, ativação e desativação. O valor absoluto é um valor exato, como uma data.
Ciclo de vida padrão	Somente leitura. Exibe um valor caso tenha sido definido.
Ordem	Insira a sequência na qual processar o estado do ciclo de vida da chave da especificação criptográfica.
Duração relativa	Número de anos, meses ou dias em que a chave é válida.
Tipo de duração relativa	Duração do ciclo de vida: Anos, Mesesou Dias.
Operação relativa	**Antes** ou **Depois**.
Relativo a	Campo ao qual a duração é relativa. Exibe se uma duração relativa ou operação foi selecionada.

8. Selecione **Atualizar**.
9. Selecione **Avançar**.
10. Na tela Origem da chave, no campo **Origem**, selecione **Importar de PKCS12** e insira o alias da **chave no campo Alias** da chave.
11. Selecione **Avançar**.
12. Na tela Criação de chave, selecione **Importar chave**.
13. Na caixa de diálogo Importar armazenamento de chaves/certificado, forneça a senha do armazenamento de chaves e importe o armazenamento de chaves/certificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Forneça a senha no campo **Inserir senha do armazenamento de chaves**.

b. No campo **Importar armazenamento de chaves/certificado**, selecione **Procurar** e selecione o certificado a ser importado.

c. Selecione **OK**.

14. Selecione a guia **Chaves do módulo** para exibir as chaves.

As informações seguras das chaves serão armazenadas na guia Chaves do módulo junto com a chave privada e a chave pública. O **estado do ciclo** de vida da chave é definido como **Ativo**.

Carregar um certificado CA

Carregue um certificado digital de CA (Autoridade de Certificação) para validar certificados de e-mail para comunicação segura.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **SMIME** > **Certificado CA**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o ícone de anexo Ícone de para carregar o certificado de CA.
4. No formulário, preencha os campos.

Campos	Descrições
Nome	Nome exclusivo do certificado da CA.
Tipo	O tipo de certificado de CA.
Notificação de expiração	Opção para habilitar a expiração.
Aviso emitido antes do vencimento (em dias)	Número de dias para enviar um aviso antes da data de vencimento.
Ativo	Opção para habilitar o certificado de CA.
Descrição resumida	Descrição do certificado da CA.

5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Carregar um certificado de e-mail.

Carregar um certificado de e-mail

Carregue um certificado de e-mail para validar uma assinatura de e-mail de entrada ou criptografar um e-mail de saída ou ambos para comunicação segura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Para habilitar a assinatura na instância, carregue o par de chaves privada-pública correspondente à conta de e-mail da instância.
- Para habilitar a criptografia na instância e enviar e-mail criptografado para o endereço de e-mail de um destinatário, carregue a chave/certificado público correspondente ao endereço de e-mail do destinatário.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **SMIME** > **Certificado de e-mail**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecione o ícone de anexo Ícone de para carregar o certificado de e-mail.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de certificado de e-mail S/MIME

Campos	Descrições
E-mail	Endereço de e-mail para enviar o e-mail.
Notificação de expiração	Marque a caixa de seleção para habilitar a expiração.
Notificar no vencimento	Adicione a si mesmo para ser notificado antes da expiração.
Aviso emitido antes do vencimento (em dias)	Número de dias para enviar o aviso antes da data de vencimento.
Ativo	Caixa de seleção para habilitar o certificado de e-mail.
Senha do armazenamento de chaves	Senha de chave para proteger o arquivo PKCS #12.
Descrição resumida	A descrição deste certificado de e-mail.

5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

HabiliteHabilitar S/MIME.

Habilitar S/MIME

Defina as configurações de S/MIME para e-mails de entrada e saída.

Habilitar S/MIME para e-mails de entrada e saída

Você pode acessar as propriedades de e-mail no módulo **Caixas de correio do sistema** ou **Propriedades** do sistema.

Configuração de S/MIME de saída

Para criptografia, você deve carregar o certificado de e-mail dos destinatários no formato PEM e os certificados de CA para a autoridade de emissão. Para obter mais informações, consulte Carregar um certificado de e-mail e Carregar um certificado CA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 assinar, você deve carregar o par de chaves da conta de e-mail no formato P12. Para obter mais informações, consulte Importar um par de chaves S/MIME.

Propriedades da configuração S/MIME de saída

Configuração	Propriedade relacionada
Assine digitalmente seus e-mails de saída.	email.outbound.smime.signing.enabled
Envie um certificado público no e-mail de saída.	email.outbound.smime.signing.send_public_cert
Criptografe o conteúdo e os anexos da mensagem.	email.outbound.smime.encryption.enabled
Algoritmo de criptografia. Selecione **AES-CBC** ou **AES-GCM**. **Nota:** Antes de selecionar AES-GCM, verifique se o GCM é compatível com o cliente para S/MIME.	email.outbound.smime.encryption.algo

Configuração S/MIME de entrada

Para descriptografia, você deve carregar o certificado de e-mail dos destinatários no formato PEM e os certificados de CA para a autoridade de emissão. Para obter mais informações, consulte Carregar um certificado de e-mail e Carregar um certificado CA.

Para verificação de assinatura, você deve carregar o par de chaves da conta de e-mail no formato P12. Para obter mais informações, consulte Importar um par de chaves S/MIME.

Propriedades da configuração S/MIME de entrada

Configuração	Propriedade relacionada
Verifique a assinatura dos e-mails de entrada.	email.outbound.smime.verify_sign
Descriptografar e-mails de entrada.	email.outbound.smime.decrypt

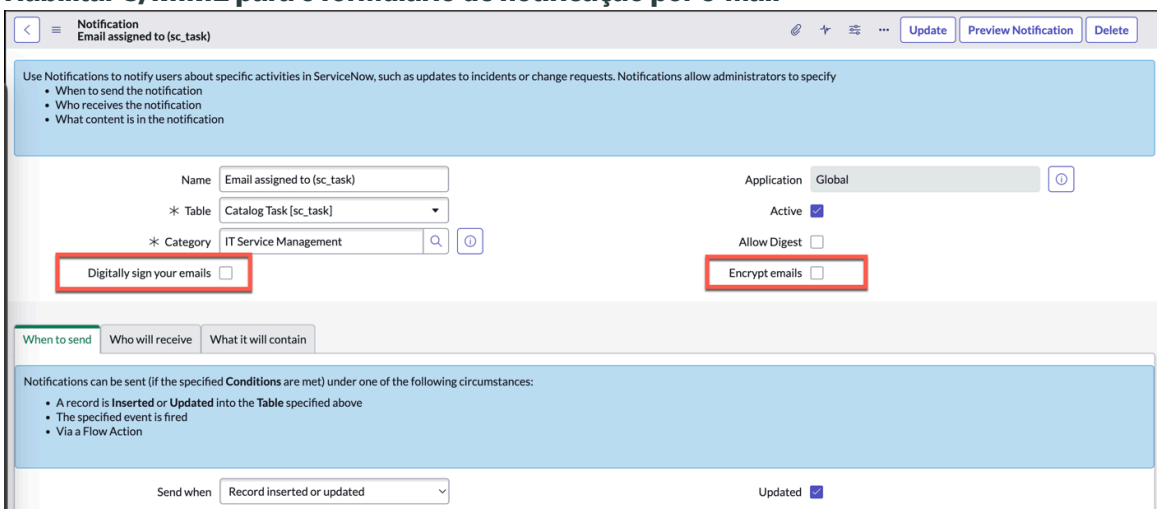
Habilitar S/MIME para o formulário de notificação por e-mail

Para assinar digitalmente ou criptografar seus e-mails, vá para **Todos** > **E-mail** > **Notificações**, clique em **Novo** e selecione **a** caixa de seleção Assinar e-mails digitalmente para assinar e-mails digitalmente e a caixa de seleção **Criptografar e-mails** para criptografar e-mails.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar S/MIME para o formulário de notificação por e-mail

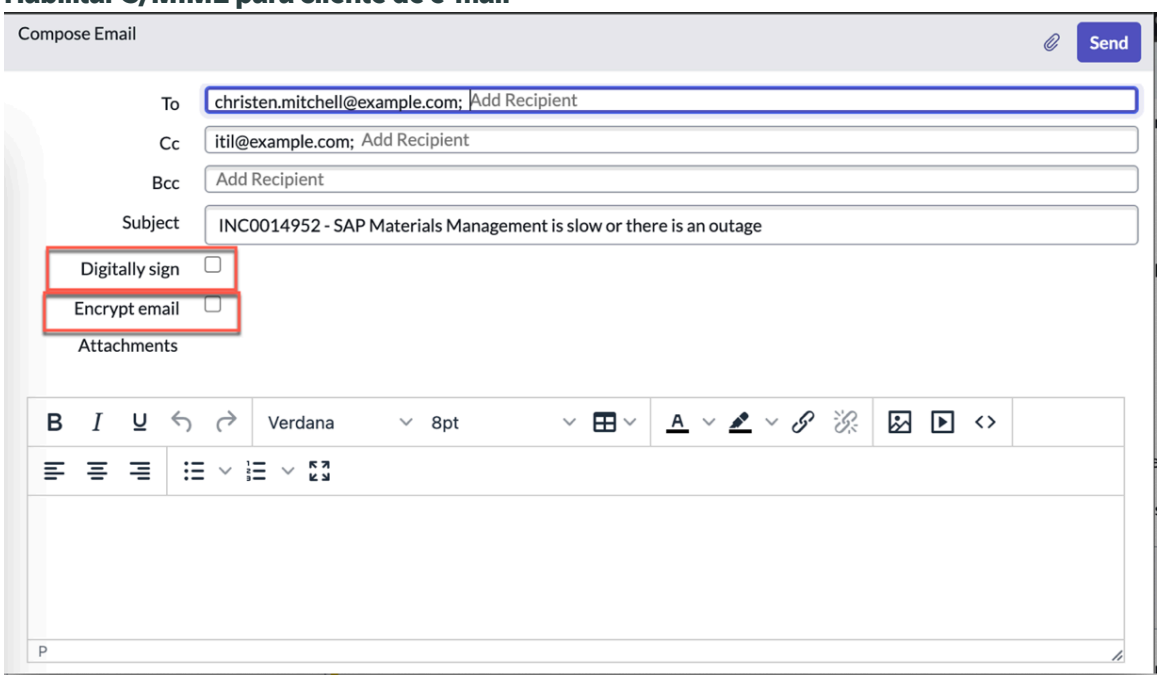


Para obter mais informações, consulte Criar uma notificação por e-mail.

Habilitar S/MIME para cliente de e-mail

No formulário de composição de e-mail, marque a caixa de seleção **Assinar digitalmente seus e-mails** para assinar e-mails digitalmente e a caixa de seleção **Criptografar e-mails** para criptografar e-mails.

Habilitar S/MIME para cliente de e-mail



Administrador de e-mail de referência

Limites de tamanho de e-mail

Para evitar problemas com mensagens de e-mail grandes, o sistema impõe limites configurados no tamanho máximo permitido do corpo do e-mail, no tamanho total do arquivo de anexo e no número de anexos por e-mail.

Um e-mail ou anexo que exceda a capacidade do sistema pode não ser processado conforme o esperado. Para garantir que seus e-mails e anexos sejam 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.

conforme o esperado, você pode configurar propriedades que limitam o tamanho de e-mails e anexos.

Propriedades de limite de tamanho do corpo da mensagem

Adicione propriedades para controlar o tamanho máximo do corpo do e-mail permitido para mensagens de e-mail recebidas e enviadas.

Propriedades

Por padrão, o sistema processa até **524.000** caracteres nos campos de **corpo** e corpo do e-mail.

Você pode adicionar e configurar as propriedades do sistema `glide.email.inbound.max_body_chars` e `glide.email.outbound.max_body_chars` para aumentar ou diminuir os limites de tamanho do corpo do e-mail. O sistema trunca o corpo do e-mail quando ele excede o limite configurado. Por exemplo, se você configurar o limite de tamanho do corpo de `glide.email.inbound.max_body_chars` para 1.000 caracteres, mas receber um e-mail de entrada de 2.000 caracteres, o sistema truncará o corpo do e-mail em 1.000 caracteres.

Propriedades de limite de tamanho do corpo da mensagem

Nome	Descrição
`glide.email.inbound.max_body_chars`	Define o tamanho máximo do corpo em caracteres permitidos por e-mail de entrada. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 524.288
`glide.email.outbound.max_body_chars`	Define o tamanho máximo do corpo em caracteres permitidos por e-mail de saída. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 524.288

Nota:
Uma propriedade diferente, `com.glide.attachment.max_size`, define o tamanho máximo de arquivo permitido para qualquer anexo no sistema e substitui todos os valores maiores de `glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes` e `glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes`.

Processamento do corpo do e-mail de entrada

Para e-mails de entrada, o sistema impõe o tamanho máximo do corpo conforme definido pela propriedade `glide.email.inbound.max_body_chars`. Quando o tamanho do corpo excede o valor configurado:

- O sistema não executa ações de e-mail de entrada que, de outra forma, seriam acionadas pelo e-mail.
- O sistema trunca o texto do corpo no formulário de e-mail.
- O sistema registra um aviso e define o campo Cadeia de caracteres de erro no formulário de E-mail. A mensagem de log para esse e-mail pode ser algo como: E-mail definido como receber-ignorado porque seu tamanho excede o valor definido em `glide.email.inbound.max_body_chars`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do corpo do e-mail de saída

Para e-mails de saída, o sistema impõe o tamanho máximo do corpo conforme definido pela propriedade *glide.email.outbound.max_body_chars*. Quando o tamanho do corpo excede o valor configurado:

- O sistema não envia o e-mail.
- O sistema trunca o texto do corpo no formulário de e-mail.
- O sistema registra um aviso e define o campo Cadeia de caracteres de erro no formulário de E-mail. A mensagem de log para esse e-mail pode ser algo como: E- mail definido como enviar-ignorado porque seu tamanho excede o valor definido em *glide.email.outbound.max_body_chars*. 1337 caractere(s) foi(ram) truncado(s) no campo do corpo.

Tópicos relacionados

Propriedades avançadas de e-mail

Propriedades de limite de anexo

Várias propriedades controlam os limites de anexos de e-mail.

Para ver o status de todos os anexos de e-mail, vá para a tabela Anexos de e-mail [sys_email_attachment].

Propriedades

Todas as propriedades estão localizadas na tabela Propriedade do sistema [sys_properties]. Definir qualquer uma das propriedades a seguir com um valor excessivamente grande pode causar problemas de desempenho.

Propriedades de limite de anexo

Nome	Descrição
glide.email.inbound.max_attachment_count	Define o número máximo de anexos permitidos por e-mail de entrada. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30 • Saiba mais: Processamento de anexos de e-mails de entrada
glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes	Define o tamanho total máximo do anexo em bytes permitidos por e-mail de entrada. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 18874368

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 limite de anexo

Nome	Descrição
	• Saiba mais: Processamento de anexos de e-mails de entrada
glide.email.outbound.max_attachment_count	Define o número máximo de anexos permitidos por e-mail de saída. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30 • Saiba mais: Processamento de anexo de e-mail de saída
glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes	Define o tamanho total máximo do anexo em bytes permitidos por e-mail de saída. Para enviar um e-mail, o sistema deve codificar o conteúdo do e-mail. Este processo pode aumentar significativamente o tamanho do e-mail, incluindo quaisquer anexos. É melhor definir esta propriedade com um valor bem abaixo do tamanho máximo do e-mail. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 18874368 • Saiba mais: Processamento de anexo de e-mail de saída

Nota:
Uma propriedade diferente, *com.glide.attachment.max_size*, define o tamanho máximo de arquivo permitido para qualquer anexo no sistema e substitui todos os valores maiores de *glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes* e *glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes*.

Processamento de anexo de e-mail de entrada

Para e-mails de entrada, o sistema impõe o número e o tamanho máximos de anexos conforme definido pelas propriedades *glide.email.inbound.max_attachment_count* e *glide.email.inbound.max_total_attachment_size_bytes*. Quando um anexo de um e-mail de entrada excede qualquer um dos valores, o anexo é descartado. Um 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.

na tabela Anexos de e-mail [sys_email_attachment] que contém o nome do arquivo descartado e o motivo pelo qual ele foi descartado. O arquivo descartado permanece no registro de e-mail [sys_email]. A ordem na qual o sistema processa os anexos determina quais anexos são descartados. Esta ordem pode não ser consistente de e-mail para e-mail.

Quando um anexo de e-mail de entrada é descartado, o sistema também aciona o evento *`inbound.email_attachments.discarded`*. Você pode usar o evento para acionar uma notificação que alerta o remetente do e-mail. Para obter um exemplo de uma notificação que pode ser acionada pelo evento, consulte a notificação inativa "Anexos de e-mail de demonstração descartados".

Os anexos de e-mail de entrada não poderão ser anexados ao registro de destino se houver um anexo idêntico.

Processamento de anexo de e-mail de saída

Para e-mails de saída, o sistema impõe o número e o tamanho máximos de anexos conforme definido pelas propriedades *`glide.email.outbound.max_attachment_count`* e *`glide.email.outbound.max_total_attachment_size_bytes`*. Os registros de e-mail são criados a partir de várias origens e podem exceder os limites de anexo configurados.

Os e-mails que estão prontos para serem enviados da tabela E-mail [sys_email] estão sujeitos aos limites de anexo de saída. Os e-mails que excedem qualquer um dos limites acionam um aviso no log do sistema de e-mail e são enviados com anexos até o número máximo ou o tamanho total do arquivo.

A mensagem de log para esse e-mail pode ser algo como: Tamanho máximo de anexo combinado excedido. (máx.: 15728640 bytes). Um ou mais registros de anexo ignorados.

E-mails para notificações, relatórios programados e tabelas exportadas

As notificações podem ser definidas para incluir todos os anexos do registro que aciona a notificação. Se os anexos excederem um dos limites de anexo de e-mail de saída, o sistema excluirá os anexos em excesso do e-mail e registrará uma mensagem de aviso.

Os relatórios podem ser programados para distribuição por e-mail como anexos. Relatórios grandes podem exceder o limite de tamanho do anexo de saída. Nesse caso, o sistema envia o e-mail do relatório programado sem o relatório anexado e registra uma mensagem de aviso. Para evitar o problema, envie links para relatórios grandes em vez de enviar os relatórios como anexos.

Se um usuário tentar exportar vários registros de uma lista que excede um limite de aviso configurado, uma caixa de diálogo oferecerá a opção de enviar por e-mail os registros exportados como anexo. Se o anexo exceder o limite de tamanho do anexo de saída, o sistema enviará o e-mail sem a lista de registros exportados anexada e registrará uma mensagem de aviso.

Verificar o status dos endereços de e-mail devolvidos

Escolha o registro de endereço de e-mail que você deseja modificar e atualize o campo de estado conforme necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Logs do sistema** > **Endereços de e-mail de devolução**.
2. No estado do endereço de e-mail, selecione o estado e escolha o estado desejado para bloquear ou desbloquear o endereço de e-mail

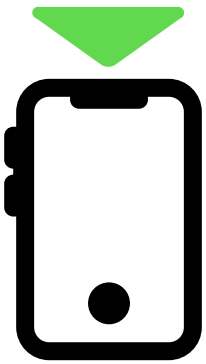
> **Importante:**
> Antes de modificar o status, aborde o motivo da falha desse endereço de e-mail específico.

3. Selecione o ícone de confirmação (de confirmação) para confirmar o status.

Notificações do sistema

Configure notificações para alertar os usuários sobre mudanças de registro que possam dizê-los. Você pode notificar os usuários por e-mail, mensagem de texto SMS, notificação por push ou aplicativo de mensagens.

Primeiros passos

Notificações por e-mail e SMS	Notificações por push	Notificações em aplicações de mensagens
		
Use notificações por e-mail para enviar aos usuários selecionados notificações por e-mail ou SMS no sistema	Notificações por push para dispositivos móveis	Use o aplicativo Now Actions para configurar os aplicativos de mensagens para sua instância

Solucionar problemas e obter ajuda

- E-mails de notificação de solução de problemas
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações por e-mail e via SMS

Use notificações por e-mail para enviar aos usuários selecionados notificações por e-mail ou SMS sobre atividades específicas no sistema, como atualizações de incidentes ou solicitações de mudança.

As notificações por e-mail permitem que os administradores especifiquem:

- Quando enviar a notificação
- Quem recebe a notificação
- Qual o conteúdo da notificação
- Se a notificação pode ser entregue em um resumo de e-mail e, em caso afirmativo, o conteúdo do resumo

Opções adicionais de notificação por e-mail estão disponíveis. Os usuários podem assinar notificaçõese os administradores podem tornar algumas notificações obrigatórias.

Os administradores também têm a opção de converter notificações por e-mail existentes em um formato HTML avançado. Este formato oferece várias vantagens, incluindo:

- O conteúdo HTML bruto é convertido em um formato WYSIWYG.
- O conteúdo pode ser editado em um editor de HTML com muitos recursos.
- Os scripts de e-mail são condensados em uma única linha de fácil leitura que pode ser reutilizada em várias notificações por e-mail.
- Para evitar links quebrados, itens como imagens e incidentes, que estão vinculados a URLs relativos a uma instância, são convertidos em links absolutos. Por exemplo, se um incidente for vinculado usando um URL relativo, o link será convertido em um link absoluto.

Nota:
O formato HTML avançado é o padrão para todas as novas notificações por e-mail.

Nota:
As instâncias não podem enviar ou receber mensagens de e-mail criptografadas. O sistema remove o corpo do e-mail criptografado porque não pode processar o conteúdo criptografado em texto sem formatação ou HTML.

Uma notificação por e-mail também pode ser enviada como uma notificação por SMS se o destinatário tiver assinado a notificação em um canal SMS. O sistema usa a linha de assunto da notificação por e-mail e a converte em uma mensagem SMS. Se o administrador não quiser usar o assunto da notificação por e-mail para a notificação por SMS, ele poderá definir uma mensagem SMS alternativa no formulário de modelo de e-mail ou no formulário de notificação por e-mail. Para obter mais informações, consulte Criar uma notificação por e-mail.

Para obter mais informações sobre como criar um canal de SMS, consulte Criar canais de notificação.

Para obter mais informações sobre como configurar a notificação por SMS, consulte KB0712569 .

Se você quiser mudar como a instância processa o e-mail recebido, consulte Ações de e-mail de entrada. Consulte Logs de e-mail e caixas de correio do sistema para obter exemplos de mensagens que o sistema exibe quando as notificações ou as ações de e-mail de entrada não são processadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 categorias de notificação

Você pode criar categorias de notificação para identificar e agrupar notificações relacionadas que estão listadas nas configurações de notificação dos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de adicionar novas categorias, revise as categorias de notificação do sistema de base na tabela Categorias de notificação [sys_notification_category] para determinar se você precisa de uma nova categoria.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Categorias de Notificação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o **Nome** da categoria para identificar a família de notificações.
   Forneça um nome de categoria que seja significativo para os usuários, para que eles possam encontrar facilmente suas notificações na categoria apropriada em suas configurações de notificação.
4. Insira uma **Descrição resumida** para identificar a categoria.
5. Clique em **Enviar**.

Resultado

O sistema adiciona a nova categoria à tabela Categorias de notificação [sys_notification_category]. Depois de criar pelo menos uma notificação ativa que usa a nova categoria, a categoria e a notificação são listadas nas configurações de notificação para usuários (guia**Notificações** na janela Configurações do sistema).

Criar uma notificação por e-mail

Criar uma notificação por e-mail envolve especificar quando enviá-la, quem a recebe, o que ela contém e se ela pode ser entregue em um resumo por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Considere os seguintes itens ao criar ou atualizar uma notificação:

- Os destinatários da notificação devem ser usuários ativos e ter um endereço de e-mail válido definido.

  ServiceNow usuários ou membros de grupos devem ser definidos como usuários ativos na tabela Usuário [sys_user]. Eles também devem ter um endereço de e-mail válido definido para o canal primário (dispositivo) na tabela Dispositivo de notificação [cmn_notif_device]. Se os usuários não tiverem um perfil ativo e um endereço de e-mail válido, eles não receberão notificações.

- Os destinatários da notificação devem ter as preferências de notificação apropriadas habilitadas.

  Se a notificação puder ser assinada, cada ServiceNow usuário ou membro do grupo deverá ter a notificação e os canais (dispositivos) para a notificação habilitados em suas preferências de notificação. Os administradores podem representar usuários para revisar e configurar suas preferências 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.

- Para que sua notificação por e-mail também seja enviada como uma notificação por SMS, os destinatários devem assinar a notificação em um canal SMS. Para obter mais informações sobre como criar um canal de SMS, consulte Criar canais de notificação.
- Depois de criar ou atualizar a notificação, use a opção **Visualizar Notificação** para analisá-la. Por exemplo, você pode testar links que pode ter adicionado e verificar os destinatários da notificação. Para obter detalhes, consulte Visualizar notificações por e-mail.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as seguintes guias no formulário Notificação para configurar uma notificação por e-mail:

- **Quando enviar** — Condições necessárias para enviar a notificação.
- **Quem receberá** : os destinatários da notificação.
- **O que conterá** : conteúdo da notificação.
- **Qual será** o conteúdo do resumo: o conteúdo do resumo do e-mail se a notificação puder ser entregue em um resumo.

Nota:
Se você não vir todos os campos no formulário, alterne para a exibição **Avançado**.

Assista ao vídeo para saber mais sobre as ações que a instância pode realizar em resposta a mensagens de usuários e mostra como criar ou modificar notificações por e-mail para usuários.

Configurar ações de e-mail de entrada e notificações por e-mail

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos na parte superior do formulário de notificação, conforme apropriado.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para a notificação por e-mail. Nomes descritivos ajudam a identificar a finalidade da notificação por e-mail. Por exemplo, Incidente aberto e não atribuído.
Tabela	Selecione a tabela de banco de dados à qual vincular a notificação, por exemplo, Incidente [incidente]. **Importante:** Não selecione a tabela Tarefa [task]. Esta tabela serve para estender outras tabelas. Não há suporte para notificações executadas diretamente na tabela de tarefas. **Nota:** Somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da aplicação aparecem na lista.
Tipo	Selecione o tipo de notificação que você está criando: E-MAIL ou Convite de reunião.
Ativo	Marque a caixa de seleção para habilitar a notificação por e-mail.
Categoria	Selecione a categoria à qual esta notificação pertence. Uma categoria identifica e agrupa as notificações relacionadas. Esta notificação, se ativa e sujeito a assinatura, será listada na

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Categoria selecionada nas preferências de notificação de cada usuário (guia**Notificações** na janela Configurações do sistema). **Nota:** Não deixe a categoria como **Sem categoria**, pois os usuários podem não conseguir encontrar a notificação em sua lista de notificações. Se você precisar de uma nova categoria, consulte Criar categorias de notificação.
Permitir resumo	Marque a caixa de seleção se um resumo de e-mail for criado para a notificação. Se selecionado, a guia **O que o Resumo conterá** será exibida para criar o conteúdo do resumo.
Descrição	Digite uma descrição para esta notificação.

4. Preencha os campos na guia **Quando enviar**.

Nota:
Se o mesmo gatilho gerar várias notificações, o sistema enviará apenas uma notificação. O sistema considera todas as outras notificações, mesmo que tenham um assunto e corpo diferentes, como duplicatas. A regra de negócio Ignorar duplicados controla esta funcionalidade.

Campo	Descrição
Enviar quando	Selecione sob qual condição a notificação é enviada: ◦ Quando um registro é inserido ou atualizado ◦ Quando um evento específico é acionado ◦ Quando etapa de notificação no Flow Designer
Ponderação	[Obrigatório] Defina um valor numérico para a prioridade de notificação em relação a notificações duplicadas. As notificações que têm a mesma tabela de destino e destinatários serão consideradas duplicatas se os pesos forem diferentes. Se os pesos forem iguais, uma avaliação adicional será feita para verificar se o assunto e o corpo (excluindo a marca d'água) são iguais para se qualificar como notificação duplicada. Quando há notificações duplicadas, o sistema envia somente a notificação com o peso mais alto. Todas as outras notificações são movidas da Caixa de saída para a caixa de correio Ignorada. O valor padrão 0 faz com que o sistema sempre envie a notificação (supondo que as condições sejam atendidas). Por exemplo, suponha que um agente da central de serviços adicione um comentário a um incidente e, logo em seguida, o feche. Por padrão, essas ações acionam as notificações de Incidente comentado e de Incidente encerrado. No entanto, ambas as notificações são da tabela Incidente e também notificam o solicitante do incidente. O sistema envia somente a notificação com o peso mais alto, que neste caso é a notificação de Incidente encerrado. **Nota:** O trabalho programado do Remetente de SMTP determina a frequência de envio de e-mail. Por padrão, este trabalho é executado a cada minuto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Use o construtor de condição para selecionar as condições sob as quais esta notificação é enviada. Por exemplo, selecione **Prioridade** > **maior que** > **3 - Moderado** para enviar a notificação somente para incidentes de prioridade alta e crítica.
Inseridos	Marque a caixa de seleção para habilitar a notificação por e-mail quando um registro for inserido. Este campo aparece quando você define o campo **Enviar quando** como **Registro inserido ou atualizado**.
Atualizado em	Marque a caixa de seleção para habilitar a notificação por e-mail quando um registro for atualizado. Este campo aparece quando você define o campo **Enviar quando** como **Registro inserido ou atualizado**.
Nome do evento	Selecione o evento que aciona esta notificação. Este campo aparece quando você define o campo **Enviar quando** o **evento é acionado**.
Condição avançada	Crie um script para executar determinadas ações, como enviar uma notificação com base no registro de e-mail atual, alterar valores de campo ou alterar propriedades do sistema. O script de condição avançada deve retornar **verdadeiro** ou definir uma variável de resposta global como **verdadeiro** para enviar a notificação. O script de condição avançada usa as seguintes variáveis globais: ◦ *current*: Contém o registro atual da tabela à qual a notificação está vinculada. ◦ *event*: contém o evento que acionou a notificação. **Nota:** O campo **Condição avançada** é avaliado, além de outras condições definidas na notificação. A condição e a condição avançada devem ser avaliadas como verdadeiras para enviar a notificação.

5. Preencha os campos na guia **Quem receberá**.

O exemplo a seguir mostra a exibição padrão da guia. A exibição avançada contém campos adicionais (consulte a tabela).

Dica:
Considere limitar a lista de destinatários de qualquer notificação a 1.000 usuários. Por padrão, se uma notificação tiver mais de 100 destinatários pretendidos, o sistema criará várias mensagens de notificação com até 100 destinatários cada. Se você quiser mudar o limite do destinatário, defina a propriedade do sistema *glide.email.smtp.max_recipients*.

Campo	Descrição
Usuários	Selecione os usuários que você deseja que recebam a notificação por e-mail. Você pode pesquisar usuários com o ícone de pesquisa de referência ou adicionar manualmente seus endereços de e-mail. Esta lista de usuários é estática.
Usuários/ grupos em campos	Selecione campos do registro de destino que fazem referência às tabelas Usuário [sys_user] ou Grupo [sys_user_group]. O sistema envia a notificação para usuários ou grupos em cada campo selecionado. Por exemplo, se uma notificação usar a tabela Incidente [incidente], você poderá selecionar o campo **Aberto por** para enviar a notificação aos usuários ou grupos que abriram o incidente. Esta lista de usuários ou grupos é variável e depende dos valores do registro de tarefa associado. Você também pode selecionar um campo que inclui uma cadeia de caracteres de endereço de e-mail para enviar uma notificação para esse 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.

Campo	Descrição
	Nota: Você pode fazer referência com pontos para valores em campos de referência clicando no sinal de mais no seletor de campo e selecionando o campo relacionado. Se você endereçar a notificação para um usuário com um registro inativo na tabela Usuário [sys_user], o sistema não enviará a notificação para esse usuário.
Grupos	Selecione os grupos que você deseja receber a notificação por e-mail. Você pode pesquisar grupos com o ícone de pesquisa de referência ou inserindo manualmente o nome do grupo. Esta lista de grupos é estática. **Nota:** Os membros do grupo receberão notificações individuais somente se **Incluir membros** estiver selecionado no registro do grupo.
Excluir delegações	Selecione esta opção para impedir que a instância envie notificações por e-mail para delegados dos usuários e membros dos grupos selecionados.
Enviar ao criador do evento	Marque esta caixa de seleção para enviar a notificação para a pessoa que executou a ação que iniciou o processo de notificação se a pessoa também for um destinatário. Se o criador do evento não for especificado em um dos campos de destinatário, o criador do evento não receberá uma notificação, independentemente da configuração neste campo. Para novas notificações, esta opção é selecionada por padrão. Se você quiser saber por que pode não estar recebendo determinadas notificações por e-mail, consulte a publicação do blog Solução de problemas de notificações por e-mail - Enviar para o criador de eventos por um ServiceNow Engenheiro de suporte técnico no ServiceNow Community.
O parâmetro 1 do evento contém destinatário	Marque esta caixa de seleção se o parâmetro de evento 1 contiver um ou mais destinatários de notificação (em uma lista separada por vírgulas). Este campo fica visível somente quando o campo **Enviar quando** estiver definido como **Evento for acionado**.
O parâmetro 2 do evento contém destinatário	Marque esta caixa de seleção se o parâmetro de evento 2 contiver um ou mais destinatários de notificação (em uma lista separada por vírgulas). Este campo fica visível somente quando o campo **Enviar quando** estiver definido como **Evento for acionado**.
Sujeito à assinatura	Marque esta caixa de seleção para permitir que todos os usuários assinem esta notificação. Para obter mais informações, consulte Notificações baseadas em assinatura. **Nota:** Se o registro contiver dados confidenciais ou protegidos, considere restringir a lista de destinatários somente aos usuários e grupos que normalmente têm acesso a ela e não habilitar a opção **Sujeito** à assinatura. Você também pode configurar o conteúdo da notificação para que os dados privados ou confidenciais não sejam expostos. Por exemplo, você pode inserir um link de volta para o registro associado, para que os detalhes não sejam divulgados na notificação.

O sistema não exclui destinatários com base em controles de acesso. Os destinatários podem receber e-mails sobre registros que eles normalmente não podem acessar na

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Por exemplo, os solicitantes podem receber e-mails sobre incidentes e solicitações de catálogo abertas em seu nome, embora normalmente não tenham acesso a esses registros. Se uma notificação incluir detalhes de registro, verifique se todos os destinatários precisam desses detalhes.

Nota:
Por padrão, o sistema não envia notificações por e-mail para si mesmo. Por exemplo, uma notificação por e-mail de instanceABC@service-now.com não é enviada para instanceABC@service-now.com. O sistema evita esse comportamento para evitar o loop.

6. Preencha os campos na guia **O que conterá**.
O exemplo a seguir mostra a exibição padrão da guia. A exibição avançada contém campos adicionais (consulte a tabela).

Campo	Descrição
Modelo de e-mail	Se você quiser reutilizar o conteúdo existente, selecione um modelo de e-mail para adicionar conteúdo à notificação por e-mail. Você só pode selecionar um modelo de e-mail que atenda a uma das seguintes condições: ○ compartilha o mesmo escopo e tabela que a notificação ○ compartilha o mesmo escopo, mas não tem uma tabela especificada ○ compartilha a mesma tabela e está no escopo global
Assunto	Insira a linha de assunto da mensagem de e-mail. O assunto pode incluir variáveis da coluna **Selecionar variáveis**. Se estiver vazio, o sistema usará o valor de **Assunto** do **modelo de e-mail**. Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo. Se os destinatários assinarem a notificação por e-mail em um canal SMS, o sistema enviará o assunto da notificação por e-mail como uma mensagem SMS. Para enviar uma mensagem SMS diferente, preencha o campo **SMS alternativo** no formulário de modelo de e-mail ou no formulário de notificação por e-mail.
Mensagem HTML	Insira o conteúdo da mensagem de notificação por e-mail. A mensagem pode incluir variáveis da coluna **Selecionar variáveis**. As variáveis são mapeadas para nomes de coluna disponíveis na tabela de notificação, suas tabelas primárias e tabelas de referência. Use variáveis para incluir valores de um registro na tabela, como uma descrição resumida do incidente ou comentários e anotações de trabalho. O campo **Mensagem HTML** ficará visível somente se você definir o tipo de conteúdo como **HTML e texto simples** ou **somente HTML**. Se estiver vazio, o sistema usará o valor de **Mensagem HTML** do **Modelo**de e-mail. Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo. Para evitar a adição de elementos `<p>` e `<div>` extras às suas notificações por e-mail, consulte a publicação do blog Espaçamento de linha extra com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	marcadores de parágrafo no cliente de e-mail por um funcionário ServiceNow no ServiceNow Community.
Alternativa de SMS	Insira a mensagem de notificação a ser enviada para um dispositivo SMS. A mensagem SMS alternativa é limitada a 140 caracteres. Se estiver vazio, o sistema usará o valor **alternativo de SMS** do **modelo de e-mail**. Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo. Se você não preencher o campo **Alternativo de SMS** neste formulário ou no modelo de e-mail, o sistema usará o assunto da notificação por e-mail como a mensagem SMS.
Importância	Defina a importância da mensagem de e-mail como baixa ou alta.
Tipo de conteúdo	Selecione o tipo de conteúdo para a notificação por e-mail: ○ HTML e texto simples ○ Apenas HTML ○ Somente texto simples Por padrão, **somente HTML** está habilitado.
Incluir anexos	Marque esta caixa de seleção para enviar todos os anexos do registro-gatilho como anexos de e-mail.
Omitir marca d'água	Use esta caixa de seleção para aplicar ou remover a marca d'água anexada a cada e-mail. Se o e-mail não contiver uma marca d'água, o sistema revisará as condições das ações de entrada para criar ou atualizar registros de tarefa. Para obter mais informações e uma maneira alternativa de ocultar marcas d'água, consulte Marcas d'água em e-mails de notificação.
Texto da Mensagem	Insira a mensagem de notificação a ser enviada em texto sem formatação. Este campo aparece quando você define o tipo de conteúdo como **HTML e texto sem formatação** ou **Somente texto**sem formatação. Se estiver vazio, o sistema usará o valor de **Texto da mensagem** do **Modelo de e-mail**. Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo.
De	Insira o endereço de e-mail que você deseja que a notificação por e-mail use no campo De. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação aparecerá perto do campo. A mudança deste endereço pode exigir uma configuração de e-mail avançada, como habilitar o encaminhamentode e-mail , por exemplo, ao usar registros SPF (Sender Policy Framework) para detecção de spam.
Responder para	Insira o endereço de e-mail que você deseja que as pessoas usem ao responder à notificação por e-mail. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação aparecerá perto do campo. Você não pode adicionar mais de um endereço de e-mail neste 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
	Alterar este endereço requer uma configuração de e-mail avançada, como habilitar o encaminhamento de e-mail.
Apenas mensagem por push	Selecione esta opção para enviar esta notificação somente como uma notificação por push para um dispositivo móvel. O recurso Notificação por push deve estar ativo.
Mensagens por push	Associe uma ou mais mensagens por push a esta notificação. O recurso Notificação por push deve estar ativo. **Nota:** A mensagem por push e a notificação devem ser para a mesma tabela.

7. Se você marcou a caixa de seleção **Permitir**resumo, preencha os campos na guia **O que o resumo conterá** para criar o conteúdo de resumo de e-mail para a notificação.
O exemplo a seguir mostra a exibição padrão da guia. A exibição avançada contém campos adicionais (consulte a tabela).

Campo	Descrição
Modelo de Resumo	Se você quiser reutilizar o conteúdo existente, como cabeçalhos ou rodapés, selecione um modelo de e-mail para adicionar conteúdo ao resumo do e-mail.
Assunto de Resumo	Insira a linha de assunto do resumo do e-mail. O assunto pode incluir variáveis da coluna **Selecionar variáveis**. Se estiver vazio, o sistema usará o valor de **Assunto** do **modelo de e-mail**. Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo.
HTML de Resumo	Insira o conteúdo recorrente para o resumo de e-mail. O conteúdo de resumo pode incluir variáveis da coluna **Selecionar variáveis**. As variáveis são mapeadas para nomes de coluna disponíveis na tabela de notificação, suas tabelas primárias e tabelas de referência. Use variáveis para incluir valores de um registro na tabela, como uma descrição resumida do incidente ou comentários e anotações de trabalho. Para evitar a adição de elementos `<p>` e `<div>` extras ao seu resumo de e-mail, consulte a publicação do blog Espaçamento de linha extra com marcadores de parágrafo no cliente de e-mail por um funcionário ServiceNow no ServiceNow Community.
Separador de Resumo (HTML)	Use a linha para separar cada item resumido no resumo.
Resumo de	Insira o endereço de e-mail a ser usado no campo De do resumo de e-mail. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O endereço de e-mail deve

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação aparecerá perto do campo. Alterar este endereço requer uma configuração de e-mail avançada, como habilitar o encaminhamento de e-mail.
Resposta Resumida a	Insira o endereço de e-mail que você deseja que as pessoas usem ao responder ao resumo por e-mail. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação aparecerá perto do campo. Alterar este endereço requer uma configuração de e-mail avançada, como habilitar o encaminhamento de e-mail.
Texto de Resumo	Insira o conteúdo recorrente do resumo do e-mail a ser enviado em texto sem formatação. Este campo aparece quando você define o tipo de conteúdo como **HTML e texto sem formatação** ou **Somente texto**sem formatação.
Separador de Resumo (texto)	[Opcional] Use o caractere de traço como uma linha para separar cada item resumido no resumo. Este campo aparece quando você define o tipo de conteúdo como **HTML e texto sem formatação** ou **Somente texto**sem formatação.

Quando você salva ou atualiza a notificação, a opção de **Resumo**de e-mail está disponível para a notificação nas configurações de notificação dos usuários.

8. Quando terminar de criar a notificação, clique em **Enviar**.Ou, se terminar de modificar a notificação, clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Use a opção **Visualizar notificação** para verificar sua notificação. Por exemplo, você pode ver:

- Como os campos **Assunto** e **Mensagem** são exibidos.
- Quais usuários receberão ou não a notificação, incluindo os motivos pelos quais os usuários não a receberão.

Converter notificações por e-mail legadas em HTML avançado

Por padrão, novas notificações por e-mail são criadas no formato HTML avançado. Mas você também pode converter notificações legadas em HTML avançado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Na tela da lista **Notificações por e-mail**, clique no nome da notificação por e-mail que você deseja converter.
3. Clique na guia **O que conterá**.
4. Clique **em Alternar para o Editor de HTML Avançado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 copia qualquer HTML bruto do campo **Mensagem** e o converte em HTML avançado no campo **Mensagem HTML**. Além disso, todos os scripts de e-mail no corpo são salvos automaticamente na tabela Script de e-mail [sys_script_email] e são substituídos no corpo da notificação por um marcador de script incorporado. Isso facilita a leitura do corpo da notificação.

Nota:
A cadeia de caracteres "div" na parte inferior da tela mostra a localização do cursor no campo **Mensagem HTML**. Nesse caso, o cursor está em uma linha que contém um marcador HTML .

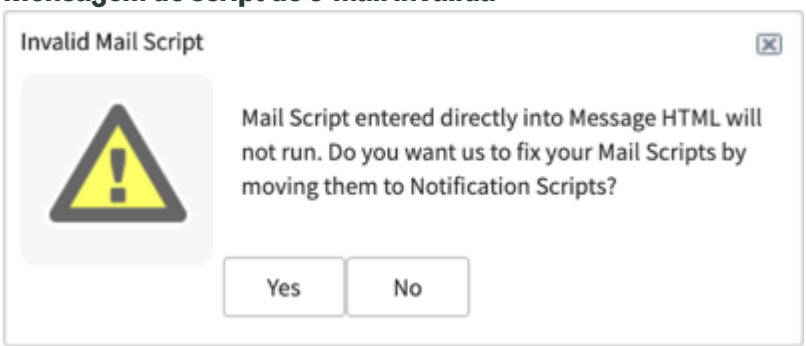
O que Fazer Depois

Quando você converte uma notificação por e-mail que foi criada em uma versão anterior ao Eureka para HTML avançado, os scripts de e-mail são movidos automaticamente para a tabela Script de e-mail [sys_script_email] e um marcador de script integrado com o nome do script é inserido automaticamente no corpo de a notificação.

Ao criar novas notificações por e-mail, escreva scripts de e-mail usando **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Scripts de E-mail de Notificação**. Quando os scripts forem concluídos, adicione um marcador de script incorporado ${mail_script:script name} ao corpo da notificação por e-mail. Isso facilita o uso dos mesmos scripts em várias notificações por e-mail. Tudo o que você precisa para copiar e colar de uma notificação para a próxima é o marcador de script incorporado.

Se você inserir manualmente um script de e-mail, qualquer texto vinculado por<mail_script></mail_script> no corpo de uma notificação por e-mail nova ou convertida ou modelo que é salvo no registro, uma mensagem pergunta se o script de e-mail deve ser convertido.

Mensagem de script de e-mail inválida



Em muitos casos, um script de e-mail não convertido falha ao ser executado de dentro do Editor de HTML. Se você selecionar **Sim**, o script será adicionado à tabela Script de e-mail [sys_script_email] e será substituído automaticamente no corpo por um marcador de script incorporado. Você pode exibir os scripts de e-mail em sua forma original, abrindo a notificação por e-mail e clicando no link relacionado **Mostrar scripts de notificação**.

Controlar a visibilidade dos registros de e-mail gerados por notificações

Defina condições que restrinjam o acesso de leitura a registros de e-mail de destino que contenham informações confidenciais.

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

Use a tabela Restrição de acesso ao e-mail [email_access_restriction] para definir condições que controlam o acesso de leitura a um registro de e-mail gerado por uma notificação que contém informações confidenciais. Essas condições são processadas pela ACL do sistema de base para a tabela E-mail [sys_email].

Quando você especifica condições para restringir o acesso a uma notificação, os registros de e-mail ficam visíveis somente para usuários que correspondam às condições especificadas para a notificação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Restrição do Acesso aos E-mails**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Notificação	Escolha a notificação que gera o registro de e-mail que deve ser restrito.
Aplicação	Exibe o escopo da aplicação.
Tabela	Exibe a tabela de destino para a notificação que você selecionou.
Condição	Use o construtor de condição para determinar quem pode acessar o registro de e-mail. As condições devem ser avaliadas como verdadeiras para permitir o acesso de leitura ao registro de e-mail.
Descrição	Insira uma descrição resumida da restrição de acesso de leitura.

4. Clique em **Enviar**.

Condições avançadas para notificações por e-mail

Use uma condição avançada para enviar uma notificação com base no registro de e-mail atual, na mudança de valores de campo ou nas propriedades do sistema.

Para enviar uma notificação usando uma condição avançada, você pode:

- Chamar uma função que retorna um valor ou
- Definir a `resposta` da variável global usando um script

Por exemplo, no código a seguir, você chama uma função para impedir que o sistema envie uma notificação por e-mail se o remetente de uma solicitação de autoatendimento for um membro do grupo XYZ:

```
(function() {
 var groupMember = gs.getUser();
 return !groupMember.isMemberOf('XYZ');
})();
```

Como alternativa, você pode criar um script para a mesma condição avançada usando a variável de `resposta` :

```
var groupMember = gs.getUser();
 if(groupMember.isMemberOf('XYZ')){
   answer = false;
 } else {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  answer = true;
};
```

Observe que o script deve definir a variável de `resposta` como **verdadeira** para enviar a notificação. Se você não criar scripts condicionais, o valor da `resposta` será igual ao último valor definido para a variável.

Você pode adicionar uma condição baseada em script no campo **Condição avançada** configurando o formulário Notificação por e-mail e adicionando o campo. Você pode acessar o campo na exibição **Avançada** sem configurar o formulário.

O script de condição avançada usa as seguintes variáveis globais de regra de negócios:

- current: contém o registro atual da tabela à qual a notificação está vinculada.
- evento: contém o evento que acionou a notificação.

Nota:
O campo **Condição avançada** é avaliado, além de outras condições definidas na notificação. A **Condição** e a Condição **avançada** devem ser avaliadas como verdadeiras para enviar a notificação.

Tópicos relacionados

Criar uma notificação por e-mail

Editar conteúdo HTML em uma notificação por e-mail

Para obter controle adicional sobre o conteúdo de uma notificação por e-mail, você pode editar o HTML subjacente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra um registro de notificação por e-mail.
3. No formulário, abra a guia **Conteúdo**.
4. No campo **Mensagem HTML**, clique no ícone do código de origem (ícone do código de) para abrir o editor de código de origem 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.

5. Faça as mudanças necessárias no HTML.
6. Na janela, clique em **OK**.
7. No formulário, clique em **Atualizar**.

Anexos de documento em uma notificação por e-mail

Você pode anexar documentos e relatórios a notificações por e-mail por meio de script ou vinculação ao SYS ID do registro.

Você pode incluir todos os anexos do registro de origem com a notificação. Por exemplo, se uma atualização de incidente gerar uma notificação, você poderá incluir todos os anexos do registro do incidente com a notificação. Para incluir todos os anexos do registro de origem, vá para **exibição Avançada** e marque a caixa de seleção da guia **Incluir anexos** na guia **O que conterá**. As mensagens de e-mail, incluindo anexos, não podem exceder o tamanho máximo do e-mail. Este tamanho inclui a codificação MIME. Para obter detalhes sobre a codificação MIME, consulte Restrições de tamanho do serviço de e-mail.

Anexação de documentos com script

Usando scripts, você pode anexar documentos vinculando-os a eles ou anexar vários tipos de relatórios especificando seus IDs no sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vinculando a um anexo

Você pode adicionar um anexo a uma notificação vinculando ao registro do anexo na mensagem da notificação. Ao clicar no link, os destinatários do e-mail fazem login na instância para exibir o registro do anexo.

Vincular a registros de anexo dessa forma requer o uso de script de notificação por e-mail. Por exemplo:

```
template.print ( 'Attachment: <a href="/sys_attachment.do?sys_id=' + now_GR. sys_id + '">' +
 now_GR. file_name + '</a>\n ' ) ;
```

Anexação de relatórios usando o SYS ID

Você também pode anexar vários tipos de relatórios, incluindo medidores, painéis e gráficos, a uma notificação. Os scripts para anexar esses relatórios têm a seguinte sintaxe:

```
${report:X:Y}
```

em que:

X é o tipo de relatório que você deseja anexar (reportID, GaugeID, dashboardID ou ChartID).

Y é o ID do sistema do relatório, medidor, painel ou gráfico a ser anexado.

Por exemplo:

- ${report:reportID:<abc123> }
- ${report:gaugeID:<abc123> }
- ${report:dashboardID:<abc123> }
- ${report:chartID:<abc123> }

Nota:
Relatórios dinâmicos multinível não podem ser anexados a notificações por e-mail.

Quebras de linha em notificações por e-mail e HTML avançado

O HTML avançado fornece controle adicional sobre quebras de linha em suas notificações por e-mail e modelos.

Para fornecer controle sobre as quebras de linha, uma caixa de seleção **Novas linhas para HTML** está disponível no formulário **Script de e-mail**.

Marcar a caixa de seleção **Novas linhas para HTML** indica que o método para lidar com quebras de linha em versões anteriores é válido para notificações por e-mail e modelos. Quando uma notificação por e-mail ou modelo é convertido em HTML avançado, a caixa de seleção **Novas linhas para HTML** é marcada automaticamente.

Para novos scripts de e-mail, adicione quebras de linha HTML corretas às declarações template.print().

Se uma notificação por e-mail ou modelo não for convertido em HTML avançado, as novas linhas serão quebradas automaticamente com tags, o mesmo das versões anteriores. Os scripts de e-mail antigos ainda funcionam. No entanto, o administrador não aproveita os benefícios de trabalhar no formato HTML avançado e não tem tanto controle sobre a formatação HTML exata.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quebras de linha HTML em novos scripts

Ao escrever novos scripts, insira quebras de linha HTML explícitas e desmarque as novas linhas **para HTML** caixa de seleção para que nenhum marcador HTML seja injetado quando as notificações por e-mail forem geradas. Para notificações e modelos existentes, substitua as chamadas de função JavaScript template.print("\n") por template.print("<br />"). Esta substituição oferece melhor controle sobre a formatação HTML de suas notificações por e-mail.

Visualizar notificações por e-mail

Você pode visualizar a aparência das notificações antes de realmente habilitar a instância para enviá-las.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode visualizar os dois tipos de notificação, conforme especificado pelo campo **Enviar quando** no formulário Notificação:

- **Registro inserido ou atualizado**: uma mudança no registro na instância aciona a notificação.
- **O evento é acionado**: um evento, como a expiração de um certificado ou uma ação de e-mail de entrada, aciona a notificação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra a notificação ou crie uma.
   Você deve salvar o registro antes de exibir a visualização com precisão.
3. Clique em **Visualizar notificação** no cabeçalho do formulário.
4. Na janela Visualização da notificação, verifique se a notificação funciona conforme o esperado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Visualize registros desta Origem de detalhamento	O tipo de evento que aciona a notificação. Essa lista será exibida se você visualizar uma notificação acionada por evento. Selecione uma das seguintes propriedades: ○ **Evento gerado**: visualize a notificação com um evento genérico que o visualizador cria. Na verdade, isso não gera um registro de evento. ○ **Evento existente**: visualize com um registro de evento existente na instância. Se você selecionar esta opção, selecione o evento no campo **Registro** de evento.
Registro de evento	Um evento existente para visualizar uma notificação criada por evento. Esta opção aparecerá se você selecionar **Evento existente** como o tipo de evento (somente para notificações acionadas por evento).
Criador de Evento	O usuário que aciona a notificação para a visualização. O criador do evento assume como padrão o usuário que clicou em **Visualizar notificação**. Você pode mudar o criador conforme necessário. Você pode mudar o registro de visualização conforme necessário para ver as mudanças no conteúdo da notificação.
Visualizar Registro	O registro que aciona a notificação para visualização. O registro de visualização é padronizado para um dos registros na tabela especificada no campo **Tabela** no formulário Notificação por e-mail. Você pode mudar o registro de visualização conforme necessário para ver as mudanças no conteúdo da notificação.
Usuários	Os usuários que receberão a notificação, conforme especificado na seção **Quem receberá** do formulário Notificação por e-mail: ○ Todos os usuários especificados no formulário são exibidos, mas somente os usuários que realmente receberão a notificação com as configurações de visualização atuais aparecem em texto preto. ○ Os usuários que são especificados, mas por qualquer motivo não receberão a notificação, aparecem em texto vermelho e tachado. Coloque o cursor sobre qualquer um desses nomes para ver o motivo pelo qual o usuário não receberá a notificação. Por exemplo, um motivo pode ser que as configurações de notificação do usuário estejam desativadas.
Assunto e corpo	O conteúdo da notificação conforme definido pelo modelo. As seções **Assunto** e **Corpo** na visualização exibem o conteúdo nos campos **Assunto** e **Mensagem** correspondentes no modelo. Se o modelo incluir um link para o registro que acionou a notificação, o link **Visualizar registro** será usado. Clique no link para ir para esse registro.

5. Depois de revisar a notificação, saia da janela de visualização.

6. Faça as mudanças necessárias na notificação ou no modelo, se 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.

Fuso horário para notificações por e-mail

Uma propriedade do sistema controla o fuso horário que a instância usa para o carimbo de data e hora de uma mensagem.

O carimbo de data e hora de uma notificação usa o fuso horário do sistema, não o fuso horário de qualquer destinatário. A propriedade de e-mail glide.email.append.timezone controla se o fuso horário deve ser anexado. Se verdadeiro, o fuso horário do sistema da instância será anexado a todos os campos de data/hora em mensagens de e-mail de saída (por exemplo, 2018-07-02 04:01:14 PST).

Especificar endereços de e-mail de saída alternativos para notificações

Por padrão, o sistema envia todas as notificações por e-mail de saída do endereço de e-mail padrão da instância, mas você pode especificar um endereço alternativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para organizações que precisam enviar mensagens de e-mail de endereços de e-mail específicos, como de várias centrais de serviços, ou que desejam enviar notificações em diferentes idiomas, a plataforma oferece suporte à configuração de vários endereços de saída.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione um registro de notificação existente para o evento desejado, como **Incidente encerrado**.
3. Crie uma cópia desta notificação para cada endereço de e-mail de saída.
4. Abra uma das cópias de notificação e clique no link relacionado à **exibição Avançada**.
5. Na seção **O que conterá**, adicione um endereço de e-mail ao campo De que seja diferente do endereço da instância padrão.
   Para obter mais informações sobre como construir o endereço De, consulte a seção 3.6.2 da RFC 2822 .
6. Adicione um endereço de e-mail diferente**do** campo Endereço de origem para **Responder a** se quiser que as respostas a esta notificação sejam enviadas para um endereço diferente.

   O sistema verifica o campo **De** em busca de um endereço. Se este campo estiver vazio, o sistema usará o endereço padrão para a instância. Se o campo **Responder para** estiver vazio, todas as respostas serão enviadas para o endereço do qual a notificação foi enviada. Se o campo **Responder a** contiver um endereço de e-mail, o sistema enviará todas as respostas à notificação para esse endereço.
7. Crie condições mutuamente exclusivas para notificações do mesmo tipo, para que somente a notificação desejada seja enviada quando o evento for acionado.

   Por exemplo, se a **Empresa** for um determinado valor, a notificação virá de um endereço de e-mail exclusivo inserido no campo **De**.
8. Clique em **Atualizar**.

Especificar um endereço de e-mail de saída para um idioma específico

Você pode especificar um endereço de e-mail diferente para cada idioma compatível com 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie ou copie um registro de notificação para o evento desejado.
2. Na seção **O que conterá**, insira um novo endereço de e-mail no campo **De**.
3. Crie o **assunto** e o conteúdo da **mensagem** no idioma desejado.
4. Na seção **Quando enviar**, crie uma condição da seguinte forma:
   a. Na lista de Campos de **condição**, selecione **Mostrar campos relacionados** na parte inferior da lista de seleção.
   b. Na lista de seleção de **Campos relacionados**, selecione o campo que identifica o destinatário.

      Por exemplo, selecione **Solicitante** > **Usuário** campos para enviar a notificação ao usuário que chamou em um incidente, ou **Atribuído a** > **Usuário** campos para enviar a notificação ao usuário a quem um incidente foi atribuído.

   c. Na lista de seleção de campos de usuário, selecione **Idioma**.
   d. Selecione o operador **is**.
   e. Conclua a condição selecionando o idioma do usuário desejado.
5. Clique em **Atualizar**.
   Todas as notificações desse evento se originam do endereço de e-mail especificado e são enviadas no idioma do destinatário.

Variáveis de notificação

Use variáveis de notificação para exibir informações dinâmicas no corpo de uma notificação, como um valor de campo, um link para um registro ou um link para preferências do sistema.

Sintaxe

Especifique uma variável de notificação usando esta sintaxe:

```
${variable-name+variable-parameters}
```

A parte *`variable-name`* é sempre necessária. Nem todas as variáveis de notificação são compatíveis com a parte *`de parâmetros de variáveis`*. Quando disponíveis, a maioria dos parâmetros de variáveis é opcional. Consulte a lista de variáveis de notificação disponíveis para obter nomes de variáveis e parâmetros disponíveis.

Variáveis disponíveis

O sistema fornece essas variáveis de notificação.

Variáveis de notificação disponíveis

Variável	Descrição	Parâmetros disponíveis
`${field-name}`	Exiba o valor do campo especificado.	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.

Variáveis de notificação disponíveis

Variável	Descrição	Parâmetros disponíveis
${imagem-campo-nome}	Exibir uma imagem associada a um registro. Esta variável é normalmente usada com HTML para especificar a origem de um elemento de imagem.	Nenhum(a)
• ${URI} • ${URI_REF}	Exibir um link para o registro atual. • *URI*: o texto do link é a palavra LINK. • *URI_REF*: O texto do link é o valor de exibição do registro. **Nota:** Essas variáveis não se aplicam a registros em Espaço. Para vincular a um registro em Espaço, crie um script de e-mail que imprima um URL em uma notificação. Para obter mais informações, consulte Vincular a um registro no Espaço.	Qualquer parâmetro de URL *sysparm* válido. Por exemplo: • sysparm_scriptlet • sysparm_view
• ${campo de referência.URI} • ${campo de referência.URI_REF}	Exibir um link para o registro listado em um campo de referência. • *URI*: o texto do link é a palavra LINK • *URI_REF*: O texto do link é o valor de exibição do registro.	Qualquer parâmetro de URL *sysparm* válido. Por exemplo: • sysparm_scriptlet • sysparm_view
${CMS_URI}	Exiba um link para o registro especificado em uma página do CMS.	*<CMS-site>/<CMS-page>*: o caminho relativo necessário para a página do CMS.
${notification:body}	Exibir o conteúdo do corpo de um modelo de e-mail ou notificação por e-mail. Use esta variável de notificação para especificar onde exibir o conteúdo do corpo em um layout de e-mail.	Nenhum(a)
${mail_script:script-name}	Execute o script de e-mail especificado.	Nenhum(a)
${NOTIF_UNSUB}	Exibir um link para cancelar a assinatura desta notificação.	*link_text*: especifica o texto a ser exibido como um link entre aspas.
${NOTIF_PREFS}	Exibir um link para definir preferências de notificação.	*link_text*: especifica o texto a ser exibido como um link entre aspas.
${comentários:n}	Exiba os comentários mais recentes que foram feitos no registro de destino. O número de comentários a serem exibidos é n. Por exemplo, ${comments:3} exibe os últimos três comentários que foram feitos no registro.	Qualquer número maior que 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.

Variáveis de notificação disponíveis

Variável	Descrição	Parâmetros disponíveis
	Para exibir todos os comentários, use a variável ${comments}.	
${comments_and_work_notes:n}	Exibe os comentários e anotações de trabalho mais recentes que foram feitos no registro de destino. O número de comentários e anotações de trabalho a serem exibidos é n. Por exemplo, ${comments_and_work_notes:3} exibe os últimos três comentários e anotações de trabalho que foram feitos no registro. Para exibir todos os comentários e anotações de trabalho, use a variável ${comments_and_work_notes}.	Qualquer número maior que 0.

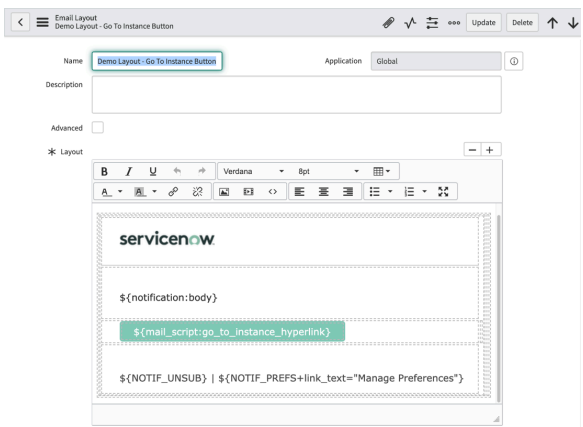
Exemplos

Consulte os exemplos a seguir para ver como cada variável de notificação é renderizada na saída:

Variável	Exemplo
${field-name}	Origem: incidente ${number} - comentários adicionados Saída: incidente INC1000001 - comentários adicionados
${imagem-campo-nome}	Origem: Saída:

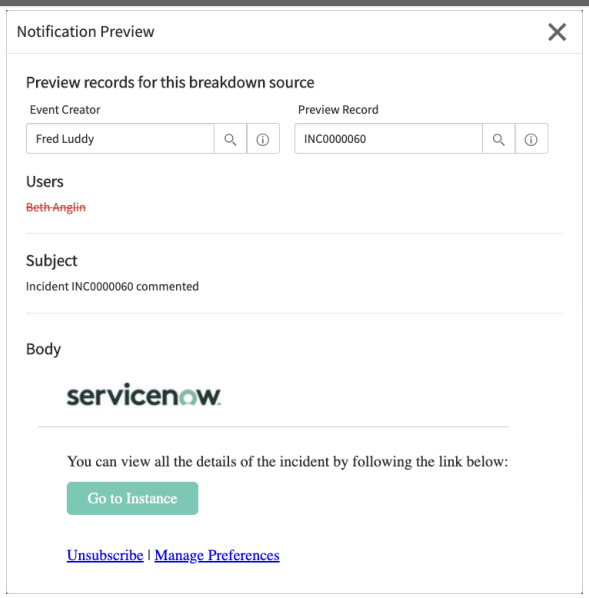
Tradução automática

© 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.

Variável	Exemplo
• ${URI} • ${URI_REF}	${URI} Origem: Clique aqui para exibir o incidente: ${URI} ${URI} Saída: Click here to view incident: LINK ${URI_REF} Origem: Clique aqui para exibir o incidente: ${URI_REF} ${URI_REF} Saída: Click here to view incident: INC0000055
• ${campo de referência.URI} • ${campo de referência.URI_REF}	Origem: Click here to view Incident: ${URI_REF} Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF} Saída: Click here to view Incident: INC0010002 Click here to view Related Problem: PRB0040001
${CMS_URI}	Origem: ${CMS_URI+ess/incident_detail} Saída: um link para uma página de destino do CMS, como https://<instance name> .service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56
${notification:body} ${mail_script:script-name} ${NOTIF_UNSUB} ${NOTIF_PREFS}	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.

Variável	Exemplo
	Saída: 

Links para registros em notificações por e-mail

Adicionar o parâmetro *${URI}* a um corpo de e-mail de saída ou modelo cria um link para um registro específico.

Quando um usuário clica na palavra LINK, a instância solicita que o usuário faça login, se ainda não estiver conectado, e redireciona o usuário para o registro especificado no URI.

Link exibido pelo parâmetro ${URI}

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: LINK

Comments:

O parâmetro ${URI} tem uma extensão chamada formato ${URI+} para especificar argumentos adicionais no link de e-mail, como termos de sysparm, além do URI criado automaticamente. Por exemplo (espaço em branco adicionado para melhorar a legibilidade):

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

Este exemplo executa o JavaScript:

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

quando a condição de

```
current.assigned_to.nil()
```

está satisfeito. Além disso, o script define a exibição como `incident_active`.

Vincular a um registro no Espaço

As variáveis `${URI}` e `${URI_REF}` não se aplicam a registros em Espaço. Para vincular a um registro em Espaço, crie um script de e-mail e faça referência a ele em sua notificação. Para obter mais informações sobre como usar scripts de e-mail, consulte JavaScript em e-mails.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 script de e-mail que você cria deve imprimir um URL para a notificação. O URL deve ter o seguinte formato:

```
https://<instance_name>/now/workspace/<workspace_name>/record/<table_name>/<sys_id>
```

O script de exemplo a seguir mostra a lógica que um script de e-mail deve incluir para criar um link para um registro em Espaço.

```
// Dynamically construct an Agent Workspace URL and insert a link in the notification
 var agentURL = '<a href="' + gs.getProperty('glide.servlet.uri') +
'/now/workspace/agent/record/'+ current.getTableName() + '/' + current.sys_id + '">' +
current.number + '</a>';
 template.print(agentURL + "<br />");
```

Habilitar links para registros

Adicionar o parâmetro especial *${URI}* a um corpo de e-mail de saída ou modelo cria um link para um registro específico.

Quando um usuário clica na palavra **LINK**, a instância solicita que o usuário faça login, se ainda não estiver conectado, e redireciona o usuário para o registro especificado no URI.

Notificação por e-mail de URI

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: LINK

Comments:

O parâmetro *${URI}* tem uma extensão chamada formato *${URI+}* para especificar argumentos adicionais no link de e-mail, como termos de sysparm, além do URI criado automaticamente. Por exemplo (espaço em branco adicionado para melhorar a legibilidade):

```
${URI+&sysparm_scriptlet=current.assigned_to=gs.getUserID()
&sysparm_scriptlet_condition=current.assigned_to.nil()
&sysparm_view=incident_active}
```

Este exemplo executa o JavaScript:

```
current.assigned_to=gs.getUserID()
```

quando a condição de

```
current.assigned_to.nil()
```

está satisfeito. Além disso, o script define a exibição como *incident_active*.

Mudar o texto do link

Para mostrar o valor de exibição do registro como o texto do link em vez da palavra LINK, use o parâmetro ${URI_REF} em vez do parâmetro ${URI}.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação por e-mail de URI_REF

Short description: SAP Sales app is not accessible

Click here to view incident: INC0000055

Comments:

Por exemplo, se o URL exibir um registro de incidente, o texto do link será o número do incidente, que é o valor de exibição dos incidentes. Se o URL exibir um registro de usuário, o texto do link será o nome de usuário.

Link para registros relacionados

Uma notificação pode ser vinculada a um registro relacionado especificando um campo de referência na frente dos parâmetros *${URI}* ou *${URI_REF}*.

Formate o link do registro relacionado da seguinte forma:

- ${<reference field that contains the related record you want to display> .URI}
- ${<reference field that contains the related record you want to display> .URI_REF}

Por exemplo:

Registros relacionados

Registro relacionado para o qual fornecer o link	Tabela de registro de notificação	Campo de referência	Amostras
Registro de tarefa relacionado a ser aprovado de uma notificação de aprovação	Aprovação [sysapproval_approver]	Aprovação para [sysapproval]	• ${sysapproval.URI} • ${sysapproval.URI_REF}
Registro de problema relacionado em uma notificação de incidente	Incidente	Problema [problem_id]	• ${problem_id.URI} • ${problem_id.URI_REF}

Por exemplo, o modelo de notificação a seguir produz os links de e-mail na imagem abaixo:

```
Click here to view Incident: ${URI_REF}
Click here to view Related Problem: ${problem_id.URI_REF}
```

Link de registro relacionado

Click here to view Incident: INC0010002

Click here to view Related Problem: PRB0040001

Links da página de conteúdo em notificações por e-mail

Links para páginas do CMS podem ser colocados em notificações para facilitar o acesso do leitor às páginas.

O link tem o seguinte formato: *${CMS_URI+<site>/<page>}*.

Por exemplo, para vincular o destinatário do e-mail a uma página chamada Incidente no site de conteúdo ESS, com o incidente atual como o documento de destino, use o seguinte formato: *${CMS_URI+ess/incident_detail}*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 URL do e-mail resultante tem este formato: https://<instance name> .service-now.com/ess/incident_detail.do?sysparm_document_key=incident,46e18c0fa9fe19810066a0083f76bd56

Cancelamento de assinatura de e-mail

Os administradores podem adicionar links de cancelamento de assinatura às notificações para que os usuários possam parar de receber mensagens de e-mail específicas.

Nota:
As notificações do sistema de base incluem links de cancelamento de assinatura e preferências de notificação.

O sistema oferece dois tipos de macros para criar links de cancelamento de assinatura.

- Um link de cancelamento de assinatura que cria uma mensagem de e-mail para a instância.
- Um link de cancelamento de assinatura que abre as preferências de notificação do usuário na instância.

Macros de cancelamento de assinatura disponíveis

Tipo de cancelamento de assinatura	Macro usada	Descrição	Parâmetros disponíveis
Cancelar assinatura por e-mail (Não autenticado)	${NOTIF_UNSUB}	O sistema gera um hiperlink HTML *mailto*. Quando os usuários clicam no link, o navegador ou o cliente de e-mail cria uma mensagem de e-mail de cancelamento de assinatura pré-formatada para a instância.	*link_text*: especifica o texto a ser exibido como um link entre aspas.
Cancelar assinatura por preferências de notificação (Autenticado)	${NOTIF_PREFS}	O sistema gera um link de instância diretamente para as preferências de notificação para este tipo de notificação.	*link_text*: especifica o texto a ser exibido como um link entre aspas.

Os administradores podem adicionar macros de cancelamento de assinatura a qualquer tipo de registro de notificação, como:

- Layouts de e-mail
- Modelos de e-mail
- Notificações por e-mail

Cancelar assinatura por e-mail

Cancelar assinatura com um clique: Cancele a assinatura de notificação por e-mail usando uma abordagem de um clique. Você pode cancelar diretamente a assinatura dos e-mails de notificação do formulário selecionando **Unsubscribe** ao lado do endereço de e-mail. Uma solicitação de cancelamento de assinatura den passa e uma mensagem de e-mail pré-formatada é enviada 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.

Cancelar assinatura com mensagem de e-mail pré-formatada: o cancelamento da assinatura por e-mail requer que o cliente de e-mail do usuário ou o navegador crie uma mensagem de e-mail pré-formatada contendo esses elementos.

- O campo **Para** tem o endereço de e-mail da instância.
- O **assunto** começa com a cadeia de caracteres `Cancelar assinatura de`.
- O **corpo** tem uma cadeia de caracteres JSON com um par de nome-valor de *`Unsubscribe`* e um valor de matriz que contém mais dois pares de nome-valor.
  - O parâmetro *`notification_id`* especifica o SYS ID da notificação da qual o usuário deseja cancelar a assinatura.
  - O parâmetro *`unsub_token`* especifica um ID de instância que o sistema usa para verificar se o e-mail veio de uma instância ServiceNow.

Nota:
Alguns clientes de e-mail e navegadores da Web, como o GMail no Chrome, exigem configuração de cliente extra para oferecer suporte a hiperlinks mailto. Os administradores podem fornecer um método alternativo de cancelamento de assinatura para usuários cujo cliente de e-mail ou navegador não seja compatível com links mailto. Consulte RFC6068 para obter informações sobre o esquema de URI mailto.

A ação de entrada **Cancelar assinatura de notificação** processa o e-mail e cancela a assinatura do remetente da notificação listada. O cancelamento da assinatura por mensagem de e-mail não requer que os usuários se autentiquem com a instância primeiro.

Nota:
Para usuários com vários endereços de e-mail assinados, quando você cancela a assinatura do endereço de e-mail primário, ele cancela automaticamente a assinatura de todos os outros endereços de e-mail. O cancelamento da assinatura por meio de endereços de e-mail secundários não é compatível no momento e a solicitação não será atendida.

Cancelar assinatura por preferências de notificação

O cancelamento da assinatura por preferências de notificação requer que o navegador do usuário navegue até a página de preferências de notificação na instância. Após o login, o sistema exibe as preferências de notificação para essa notificação específica.

Os usuários podem definir preferências para esta notificação, como desabilitar notificações para um dispositivo específico. Os usuários devem salvar suas preferências de notificação para que as mudanças tenham efeito.

Example: Links de cancelamento de assinatura

Este layout de e-mail adiciona vários links de cancelamento de assinatura à parte inferior de cada notificação por e-mail.

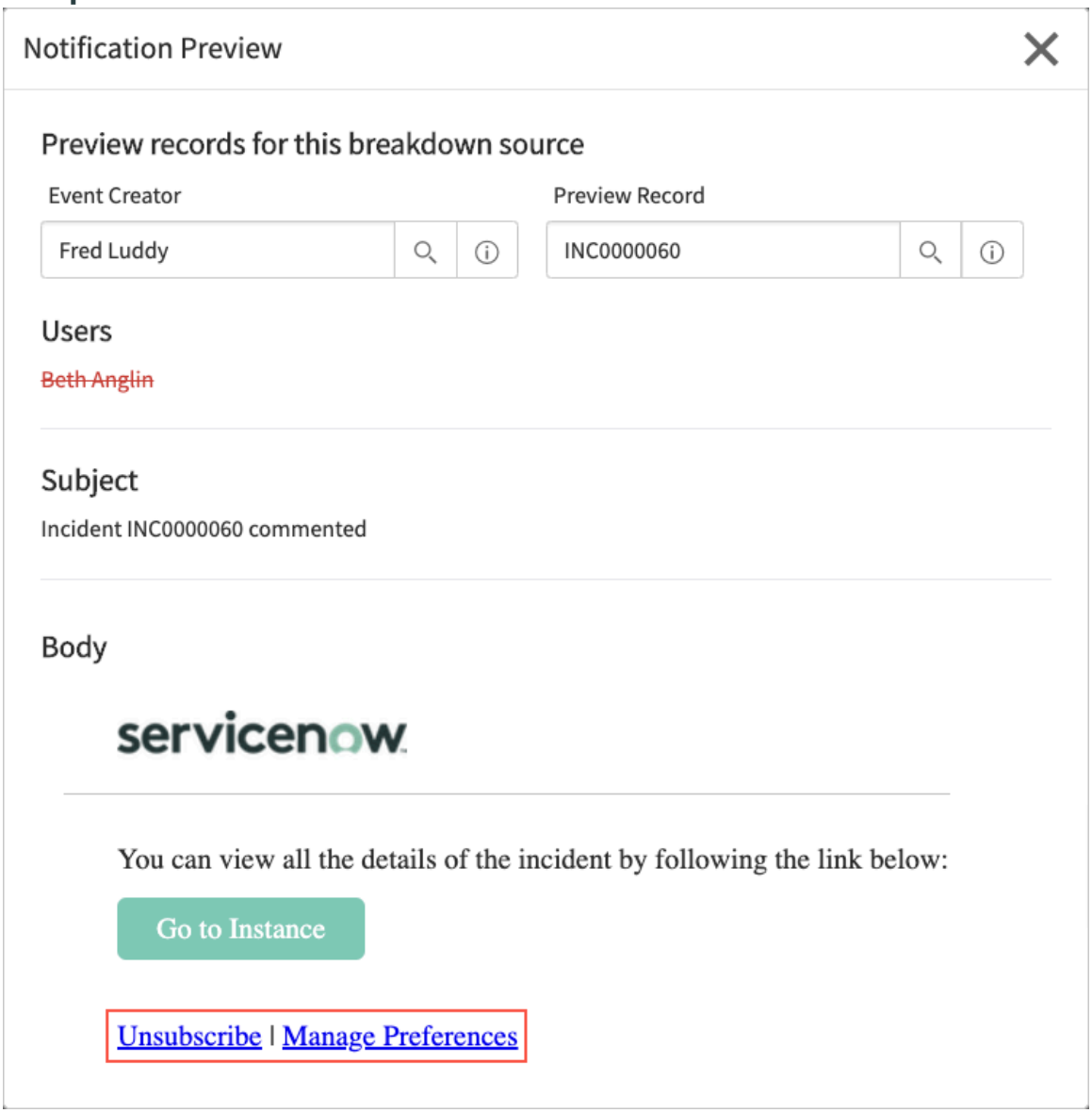
```
${NOTIF_UNSUB} from this notification by email or ${NOTIF_UNSUB+link_text="click
    here"}.
Manage your ${NOTIF_PREFS} or ${NOTIF_PREFS+link_text="click here"}.
```

Quando renderizados em uma notificação por e-mail, os links de cancelamento de assinatura exibem somente o texto do link.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 e-mail com links de cancelamento de assinatura

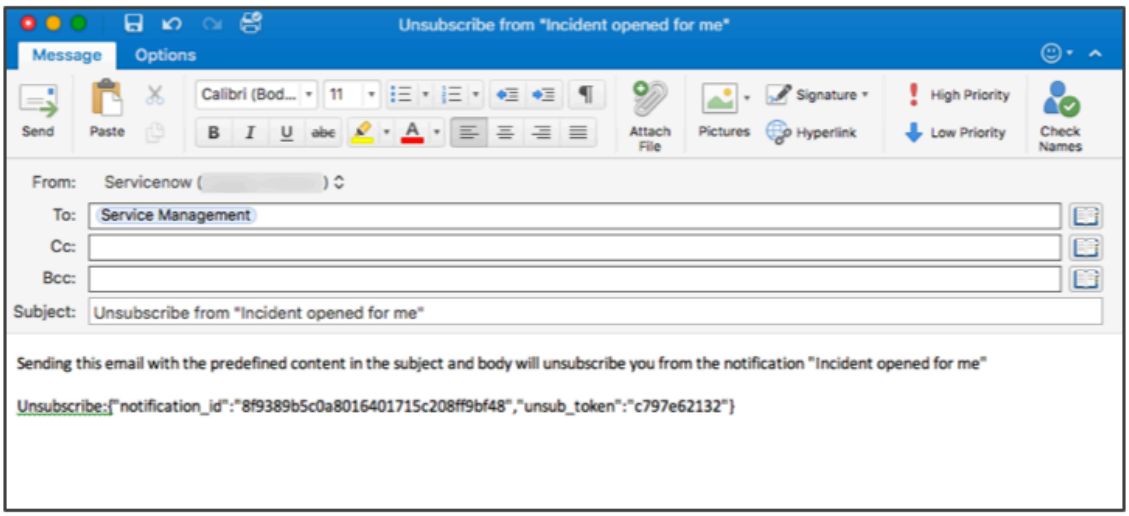


Se um usuário clicar no link **Cancelar** assinatura, o cliente de e-mail criará uma mensagem como esta:

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.

Exemplo de cancelamento de assinatura por mensagem de e-mail



Script para notificações por e-mail

Os scripts de e-mail permitem scripts semelhantes a regras de negócios em uma mensagem de e-mail de saída.

Com scripts de e-mail, você pode mudar dinamicamente a saída de e-mail do seu sistema com base em diferentes critérios. Os scripts de e-mail permitem que você execute tarefas simples, como exibir dados de incidentes, e tarefas complexas, como fazer consultas avançadas ao banco de dados.

Você pode adicionar um marcador de script incorporado ${mail_script:script name} ao corpo da notificação por e-mail ou modelo, substituindo o nome do *`script`* pelo nome do script que você criou. Isso facilita o uso dos mesmos scripts em várias notificações ou modelos por e-mail.

Se você inserir manualmente um script de e-mail vinculado por<mail_script> e</mail_script> no corpo de uma notificação por e-mail ou modelo novo ou convertido e, em seguida, tente salvar o registro, uma mensagem perguntará se o script de e-mail deve ser convertido. Em muitos casos, um script de e-mail não convertido falha ao ser executado de dentro do editor de HTML. Se você selecionar **Sim**, o script será adicionado à tabela Script de e-mail [sys_script_email] e será substituído automaticamente no corpo por um marcador de script incorporado (${mail_script:script_name}).

JavaScript em e-mails

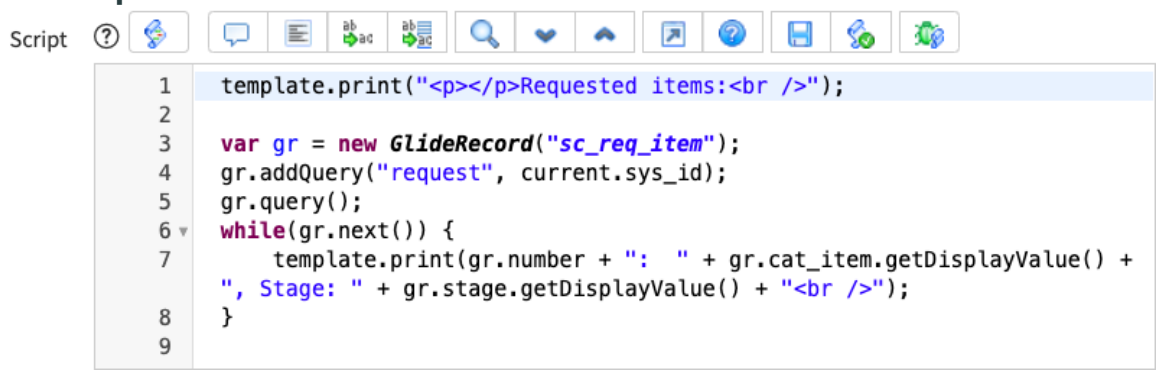
Criar scripts de e-mail no **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Script de e-mail de notificação**e consulte-os usando ${mail_script:script name} no campo de script.

Para imprimir texto no corpo da mensagem, use a função *`template.print("a 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.

JavaScript em modelos



Os parâmetros *event.parm1* e *event.parm2* que vêm do evento de origem também podem ser usados.

Para obter informações adicionais sobre como criar scripts de e-mail, consulte Scripts de e-mail de notificação no site do desenvolvedor.

API de script de e-mail

Certas variáveis estão disponíveis ao processar scripts mail_script.

Variáveis de script de e-mail

Variável	Descrição do objeto

modelo	Processa a impressão do script de e-mail para a mensagem de e-mail.
	template.print("mensagem"); //emite a mensagem para o corpo do e-mail.
	template.space("número de espaços"); //resulta em espaços para o corpo do e-mail.

e-mail_ação	Objeto GlideRecord para a notificação por e-mail (sysevent_email_action).
evento	Objeto GlideRecord para o evento que acionou a notificação (sysevent).
e-mail	Objeto EmailOutbound Métodos disponíveis: • addAddress(String type, String address, String displayname): o tipo pode ser cc ou bcc. • setFrom(String address): substitui o endereço do remetente. • setReplyTo(String address): substitui a resposta para o endereço. • setSubject(String subject): substitui o assunto da mensagem. • setBody(String message): substitui o corpo da mensagem. O endereço de e-mail que é passado por setFrom e setReplyTo precisa estar em um formato válido, como helpdesk@sn.com ou Nome de Exibição<helpdesk@sn.com> . Se o endereço de e-mail incluir um "Nome de exibição", esse valor substituirá o nome de exibição da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

GlideEmailOutbound - API com escopo

Exemplo de script para notificações por e-mail

Exemplos de script para notificações por e-mail.

Exemplos de script para notificações por e-mail

Uma cadeia de caracteres de texto simples é o exemplo mais básico de como um script de e-mail funciona. Este script imprime "Número do incidente - INC00001".

```
template.print("Incident number - "+ current.number);
```

Scripts mais avançados, como este, podem ser encontrados navegando pelos modelos de e-mail do sistema de base.

```
template.print("Summary of Requested items:<br />");
var now_GR = new GlideRecord("sc_req_item");
now_GR.addQuery("request", current.sysapproval);
now_GR.query();
while(now_GR.next()) {
  template.print(now_GR.number + ":  " + now_GR.quantity + " X " +
 now_GR.cat_item.getDisplayValue()
                + " at " + now_GR.cat_item.price.getDisplayValue() + " each <br />");
}
```

Para alterar dinamicamente os valores de campo em um e-mail, use as seguintes funções em<mail_script> sintaxe:

```
...
email.setFrom(current.caller_id.email);
email.setReplyTo("joe.employee@yourcompany.com");
email.setSubject("This is the new subject line");
email.setBody("This is the new body");
...
```

O uso da propriedade *instance_name* garante que a notificação ainda funcione quando migrada entre instâncias.

```
dothis();

function dothis(){
   var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
   now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
   now_GR.query();while(now_GR.next()){
      template.print('Attachment: <a href="https://'+ gs.getProperty('instance_name')+'
         .service-now.com/sys_attachment.do?sys_id='+ now_GR.sys_id+'">'+
 now_GR.file_name+'</a>');}}
```

Você pode especificar destinatários copiados e com cópia oculta usando o objeto de e-mail em um script de e-mail.

```
//email.addAddress(type, address, displayname);
   email.addAddress("cc","john.copy@example.com","John Roberts");
   email.addAddress("bcc","john.secret@example.com","John Roberts");
```

A seguir está um script de exemplo para adicionar usuários de *watch_list* como destinatários copiados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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.watch_list.nil()){
  //get watch list addresses and add to cc
  var watcherIds = current.watch_list.split(",");

  //get user records
  var user = new GlideRecord("sys_user");
  user.addQuery("sys_id", watcherIds);
  user.addQuery("notification",2);
  //email
  user.addQuery("email","!=","");
  user.query();

  while(user.next()){
    //add to cc list
    email.addAddress("cc", user.email, user.getDisplayValue());}}
```

Tópicos relacionados

API TemplateImpressora

API GlideEmailOutbound

Scripts de anexo úteis

Esta é uma versão pesquisável dos Scripts de anexo útil.

Aviso:
A personalização descrita aqui foi desenvolvida para uso em instâncias específicas e não é compatível com Now Support. Este método é fornecido no estado em que se encontra e deve ser testado cuidadosamente antes da implementação. Publique todas as perguntas e comentários sobre esta personalização no fórum da nossa comunidade.

Copiar anexos de registro para registro

Use o script a seguir para copiar um anexo de um registro para outro:

```
GlideSysAttachment.copy('sourcetable','sys_id','destinationtable','sys_id');
```

Nota:
GlideSysAttachment.copy copia todos os anexos; ele não pode selecionar anexos específicos.

Excluir anexos duplicados

Use o script a seguir em uma regra de negócios, trabalho programado ou script em segundo plano para excluir anexos duplicados localizados na tabela Anexos [sys_attachment]:

```
function fixDuplicateImages(){
  var now_GR = new GlideRecord('sys_attachment');
  now_GR.addQuery('table_name','LIKE','ZZ_YY%');
  now_GR.orderBy('table_sys_id');
  now_GR.orderByDesc('sys_created_on');
  now_GR.query();
  var lastID ='not_a_match';
  var lastFile ='not_a_match';
  while(now_GR.next()){
    var isDuplicate = (lastID == now_GR.table_sys_id)&&(lastFile == now_GR.file_name);
    lastID = now_GR.table_sys_id;
    lastFile = now_GR.file_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.

```
   gs.print(now_GR.table_sys_id + ' ' + now_GR.table_name + ' ' + now_GR.file_name + ' ' +
 now_GR.sys_created_on + ' ' + isDuplicate);
   if(isDuplicate)
     now_GR.deleteRecord();
  }
}
```

Exibir se as tarefas têm anexos na exibição de lista

Use o script a seguir em uma regra de negócios para exibir se as tarefas têm anexos quando exibidas na exibição de lista de registros. Observe que o script precisa de um campo personalizado na tabela Tem anexos [u_has_attachments].

```
checkAttachment();

function checkAttachment(){
  // if inserting then the task has an attachment
  if(current.operation()=='insert') {
    hasAttachment('true'); // if deleting attachment check for other attachments
    if(current.operation()=='delete') {
      var timeNow3 =new GlideDateTime();
      gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
 timeNow3.getNumericValue(),'jwtest');
      var attachCount = new GlideAggregate('sys_attachment');
      attachCount.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
      attachCount.addAggregate('COUNT');
      attachCount.query();
      var numAttachments ='0';

      // if no other attachments task does not have attachment
      if(attachCount.next()){
        numAttachments = attachCount.getAggregate("COUNT");
        if(numAttachments >0){
          hasAttachment ='true';
        } else {
          hasAttachment('false');
        }
        var timeNow4=new GlideDateTime();
        gs.log('has_attachment br: gliderecord query start date time is: '+
 timeNow4.getNumericValue(),'jwtest');
      }

function hasAttachment(answer){
  var task = new GlideRecord('task');
  task.addQuery('sys_id',current.table_sys_id);
  task.query();

  if(task.next()){
    task.u_has_attachment= answer;
    task.autoSysFields(false);  //Don't set the lastUpdatedTime or the Simultaneous Update
 Alert will likely get triggered
    task.setWorkflow(false);  //Don't allow other business rules to run, otherwise multiple
 notifications will likely be sent
    task.update();
  }
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Programe a regra de negócios para ser executada após a inserção/exclusão.

Link para anexos em uma notificação por e-mail

Use o script a seguir em uma notificação por e-mail ou modelo para incluir links para anexos:

```
printattachments();

function printattachments(){
  var now_GR =new GlideRecord('sys_attachment');
  now_GR.addQuery('table_sys_id',current.sys_id);
  now_GR.query();
  while(now_GR.next()){
    template.print('Attachment: <a
 href="http://'+gs.getProperty("instance_name")+'.service-now.com/sys_attachment.do?sys_id
='+ now_GR.sys_id+'">'+ now_GR.file_name+'</a>');
  }
}
```

Nota:
Substitua "instance_name" pelo nome da sua instância.

Registro em log de anexo

Sempre que um usuário baixa um anexo, a ação grava um registro de evento *attachment.read* no log de eventos. Se desejar, você pode processar esses eventos com uma Ação de script ou uma Notificação por e-mail. Isso pode ser útil se você quiser fazer algo quando um anexo for lido. Por exemplo, você pode registrar quando e por quem determinados anexos são baixados. Para esta funcionalidade, a variável *atual* deve apontar para um registro sys_attachment e o registro de evento deve usar os seguintes parâmetros:

- parm1: nome do arquivo
- parm2: nome da tabela

Notificações por e-mail de linha de base

O sistema de linha de base fornece várias notificações por e-mail.

Alguns eventos listados nesta tabela não aparecem em uma regra de negócios e são acionados por outras condições na plataforma. Alguns eventos são codificados e não são configuráveis pelo usuário.

Nota:
A lista da tabela abaixo não é uma lista exaustiva. Os produtos podem criar suas próprias notificações.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
Convite para compromisso	Tipo: Convite de reunião	itil_appointment.inserted	Regra de negócio 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.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
	Adiciona um convite de reunião ao calendário do destinatário, enviando um e-mail no formato iCalendar		
Atualização de compromisso	Tipo: Convite de reunião Atualiza uma reunião existente no calendário do destinatário enviando um e-mail no formato iCalendar	itil_appointment.atualizado	Regra de negócio global
Aprovação rejeitada	Tipo: E-MAIL Uma aprovação baseada em tarefa foi rejeitada. Inclui o nome do aprovador.	aprovação.rejeitada	eventos do aprovador
Aprovação rejeitada por outro	Tipo: E-MAIL Uma aprovação baseada em tarefa foi rejeitada. Inclui o nome do aprovador.	aprovação.rejeitada.por.outro	eventos de aprovação
Solicitação da Aprovação	Tipo: E-MAIL Envia um e-mail para o destinatário responder com uma decisão de aprovação. No e-mail de aprovação, o destinatário seleciona um link que cria o e-mail de resposta apropriado. Esses e-mails vêm somente	aprovação.inserida	mudanças do aprovador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
	de aprovações baseadas em tarefa.		
Aprovação do catálogo rejeitada	Tipo: E-MAIL Uma solicitação de catálogo foi rejeitada. Inclui o nome do aprovador.	solicitação.aprovação.rejeitada	eventos de aprovação
Solicitação de aprovação do catálogo	Tipo: E-MAIL Uma solicitação de catálogo da qual você era um aprovador foi cancelada.	solicitação.aprovação.cancelado	mudanças do aprovador
Solicitação de aprovação do catálogo	Tipo: E-MAIL Foi feita uma solicitação de catálogo da qual você é um aprovador.	request.approval.inserted	eventos de aprovação
Certificado expirado	Tipo: E-MAIL Notificação de que o certificado X.509 expirou.	certificado.expirado	eventos de certificação
Certificado expirando	Tipo: E-MAIL Notificação de que o certificado X.509 expira em N dias.	certificado.expirando	eventos de certificação
Mudança aprovada	Tipo: E-MAIL Uma solicitação de mudança foi aprovada.	mudança.aprovada	Eventos de mudança e eventos de tarefa
Mudança atribuída a mim	Tipo: E-MAIL	mudança.atribuído	Eventos 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.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
	Uma solicitação de mudança foi atribuída a você.		
Mudança atribuída ao meu grupo	Tipo: E-MAIL Uma solicitação de mudança foi atribuída ao seu grupo.	mudança.atribuído.ao.grupo	Eventos de mudança
Mudança comentada (para o responsável)	Tipo: E-MAIL Um comentário foi adicionado a uma solicitação de mudança. A pessoa atribuída à solicitação de mudança recebe uma notificação por e-mail.	mudança.comentou	Eventos de mudança
Mudança comentada (não atribuída)	Tipo: E-MAIL Um comentário foi adicionado a uma solicitação de mudança. O grupo de atribuição atribuído à solicitação de mudança recebe uma notificação por e-mail.	mudança.comentou	Eventos de mudança
Notificação de Mudança	Tipo: E-MAIL Notificação de uma mudança no rótulo dos campos em um formulário.	rótulo.notify	
Mudança rejeitada	Tipo: E-MAIL	mudança.rejeitada	Eventos de mudança e eventos 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.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
	Uma solicitação de mudança foi rejeitada.		
Trabalho de tarefa de mudançaanotado (não atribuído)	Tipo: E-MAIL Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma tarefa de mudança. O grupo de atribuição atribuído à tarefa de mudança recebe uma notificação por e-mail.	change_task.workanotado	Eventos de tarefa de mudança
Trabalho de tarefa de mudança anotado (para o designado)	Tipo: E-MAIL Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma tarefa de mudança. A pessoa atribuída à tarefa de mudança recebe uma notificação por e-mail.	change_task.workanotado	Eventos de tarefa de mudança
Tarefa de mudança atribuída ao meu grupo	Tipo: E-MAIL Uma tarefa de mudança foi atribuída ao seu grupo.	change_task.atribuído.a.grupo	Eventos de tarefa de mudança
Tarefa de mudança atribuída a mim	Tipo: E-MAIL Uma tarefa de mudança foi atribuída a você.	tarefa_mudança.atribuída	Eventos de tarefa de mudança
Trabalho previsto de mudança (para o responsável)	Tipo: E-MAIL Uma anotação de trabalho foi adicionada a	mudança.trabalhoanotado	Eventos 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.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
	uma solicitação de mudança. A pessoa atribuída à solicitação de mudança recebe uma notificação por e-mail.		
Trabalho previsto de mudança (não atribuído)	Tipo: E-MAIL Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma solicitação de mudança. O grupo de atribuição atribuído à solicitação de mudança recebe uma notificação por e-mail.	mudança.trabalhoanotado	Eventos de mudança
E-mail atribuído a	Tipo: E-MAIL Um incidente foi atribuído a você (o destinatário do e-mail).	incidente.atribuído	incidente.eventos
E-mail atribuído a (sc_task)	Tipo: E-MAIL Uma tarefa foi atribuída a você (o destinatário do e-mail).	sc_task.atribuído.a.usuário	sc_task_events

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
	Nota: Esta notificação por e-mail foi usada para o sistema legado de plano de entrega de notificações por e-mail. Para usar esta notificação por e-mail com um fluxo de trabalho, o campo **work_start** precisa ser definido pelo fluxo de trabalho usando uma atividade Definir valor.		
E-mail atribuído ao grupo	Tipo: E-MAIL Um incidente foi atribuído a um grupo de atribuição do qual você é membro (o destinatário do e-mail).	incidente.atribuído.ao.grupo	eventos de incidente
E-mail atribuído ao grupo (sc_task)	Tipo: E-MAIL Uma tarefa Catálogo de serviços foi atribuída a um grupo de atribuição do qual você é membro (o destinatário do e-mail).	sc_task.atribuído.ao.grupo	sc_task_events
Incidente encerrado	Tipo: E-MAIL Um incidente aberto por você (o destinatário do e-mail) foi encerrado.	incidente.atualizado	eventos de incidente
Incidente comentado	Tipo: E-MAIL	incidente.comentado	eventos 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.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
	Um incidente aberto por você (o destinatário do e-mail) teve comentários adicionados. Esta notificação usa um modelo para um usuário de autoatendimento para funcionários (ESS).		
Incidente comentado	Tipo: E-MAIL Um incidente atribuído a você (o destinatário do e-mail) teve comentários adicionados. Esta notificação usa um modelo para um usuário ITIL.	incidente.comentado	eventos de incidente
Incidente aberto	Tipo: E-MAIL Um incidente foi aberto para você (o destinatário do e-mail) por outra pessoa. Esta notificação usa um modelo para um usuário de autoatendimento para funcionários (ESS).	incidente.inserido	eventos de incidente
Incidente aberto e não atribuído	Tipo: E-MAIL Um incidente foi aberto e não está atribuído. Esta notificação usa um modelo para um usuário ITIL.	incidente.inserido	eventos 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.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
Incidente resolvido	Tipo: E-MAIL Um incidente aberto por você foi resolvido e o feedback é necessário para determinar se o incidente deve ser encerrado.	incidente.atualizado	eventos de incidente
Conhecimento encerrado criado	Tipo: E-MAIL O envio de um colaborador para o Base de conhecimento foi aceito e um artigo foi criado.	kb.submission.closed_created	Evento da base de conhecimento
Conhecimento encerrado duplicado	Tipo: E-MAIL O envio de um colaborador para o Base de conhecimento foi determinado como uma duplicata e nenhum artigo foi criado.	kb.submission.closed_duplicate	Evento da base de conhecimento
Conhecimento encerrado inválido	Tipo: E-MAIL O envio de um colaborador para o Base de conhecimento foi determinado como inválido (inutilizável).	kb.envio.fechado_inválido	Evento da base de conhecimento
Calendário de mudança do Notify	Tipo: Convite de reunião Notifica os destinatários da programação para uma solicitação de mudança e exporta	mudança.calendário.notificar	eventos 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.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
	a programação para o Microsoft calendário do Outlook. O e-mail está no formato de e-mail no formato iCalendar.		
Remover calendário de mudança do Notify	Tipo: Convite de reunião Notifica os destinatários de que uma mudança programada foi encerrada ou atribuída a outra pessoa e remove a entrada do Microsoft calendário do Outlook. O e-mail está no formato de e-mail no formato iCalendar.	change.calendar.notify.remove	eventos de mudança
Tarefa de problema atribuída a mim	Tipo: E-MAIL Uma tarefa de problema foi atribuída a você.	problem_task.atribuído	Eventos de tarefa de problema
Tarefa de problema atribuída ao meu grupo	Tipo: E-MAIL Uma tarefa de problema foi atribuída ao seu grupo.	problem_task.atribuído.ao.grupo	Eventos de tarefa de problema
Trabalho de tarefa de problemaanotado (para o designado)	Tipo: E-MAIL Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma tarefa com problema. A pessoa atribuída à tarefa com problema recebe uma	problem_task.workanotado	Eventos de tarefa de problema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
	notificação por e-mail.		
Trabalho de tarefa de problemaanotado (não atribuído)	Tipo: E-MAIL Uma anotação de trabalho foi adicionada a uma tarefa com problema. O grupo de atribuição atribuído à tarefa com problema recebe uma notificação por e-mail.	problem_task.workanotado	Eventos de tarefa de problema
Problema de trabalhoanotado (para o designado)	Tipo: E-MAIL Uma anotação de trabalho foi adicionada a um problema. A pessoa atribuída ao problema recebe uma notificação por e-mail.	problema.trabalhoanotado	Eventos de problema
Trabalho de problemaanotado (não atribuído)	Tipo: E-MAIL Uma anotação de trabalho foi adicionada a um problema. O grupo de atribuição atribuído ao problema recebe uma notificação por e-mail.	problema.trabalhoanotado	Eventos de problema
Inserção de lembrete	Tipo: Convite de reunião Cria um lembrete de calendário sobre uma tarefa em aberto. O e-mail está no formato de	lembrete.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.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
	e-mail no formato iCalendar.		
Inserção de lembrete	Tipo: Convite de reunião Uma tarefa foi fechada ou excluída. Esta notificação remove o lembrete de tarefa do Outlook. O e-mail está no formato de e-mail no formato iCalendar.	lembrete.notificar.excluir	
E-mail de inserção de lembrete	Tipo: E-MAIL Envia ao destinatário um e-mail de lembrete sobre uma tarefa específica.	lembrete.notificar.e-mail	
Solicitação Aprovada	Tipo: E-MAIL Uma solicitação Catálogo de serviços, aberta pelo destinatário, foi aprovada.	sc_request.aprovado	eventos sc_request
Solicitação atribuída	Tipo: E-MAIL Uma solicitação Catálogo de serviços foi atribuída ao destinatário.	sc_request.atribuído	eventos sc_request
Solicitação Concluída	Tipo: E-MAIL Uma solicitação Catálogo de serviços, aberta pelo destinatário, foi concluída.	sc_request.atualizado	eventos sc_request

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
Item da solicitação atribuído	Tipo: E-MAIL Um item solicitado de Catálogo de serviços foi atribuído a você.	sc_req_item.atribuído	eventos sc_request
Solicitar entrega de item	Tipo: E-MAIL Um item solicitado de Catálogo de serviços pelo destinatário está sendo entregue.	sc_req_item.entrega	eventos sc_request
Solicitação aberta em nome de	Tipo: E-MAIL Uma solicitação Catálogo de serviços foi aberta em nome do destinatário.	sc_request.solicitado_para	eventos sc_request
Redefinir senha	Tipo: E-MAIL A senha do destinatário foi redefinida conforme solicitado.	redefinir.senha	
Importação programada concluída	Tipo: E-MAIL Um conjunto de importação programada foi concluído.	programado_conjunto_importação.concluído	
Sistema atualizado	Tipo: E-MAIL O sistema do destinatário foi atualizado.	sistema.atualizado	
Tarefa aprovada	Tipo: E-MAIL Uma tarefa da ITIL foi aprovada.	tarefa.aprovada	Eventos de mudança e eventos 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.

Descrições de notificação por e-mail de linha de base

Notificação por e-mail	Descrição	Evento de acionamento	Evento de controle de regra de negócio
Índice de texto concluído	Tipo: E-MAIL Um índice do sistema programado foi concluído.	índice_texto.concluído	
Mudança não programada	Tipo: E-MAIL Um item de configuração nomeado foi alterado e não existe nenhuma solicitação de mudança ativa.	cmdb.não programado.mudança	

Nota:

Exemplo de notificação: notificar um grupo de atribuição de atualizações para incidentes de prioridade 1

Notifique os usuários por e-mail quando houver atualizações para incidentes de alta prioridade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Envie e-mails para um grupo de atribuição sempre que houver atualizações para um incidente no qual a **Prioridade** seja **1 - Crítica**. Inclua informações de interesse dos destinatários, como o número do incidente, a categoria, os designados e quaisquer comentários que foram adicionados ao incidente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário de notificação por e-mail, insira os seguintes valores:

Campo	Valor
Nome	Incidente de prioridade 1 atualizado
Tabela	Incidente [incident]
Ativo	Selecionado
Categoria	Alerta de incidente
Enviar quando	Registro inserido ou atualizado
Inseridos	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.

Campo	Valor
Atualizado em	Selecionado
Condições	[Prioridade][é][1 - Crítico] E [Atualizado][mudanças]
Usuários/grupos em campos	Grupo de atribuição
Assunto	Priority ${priority} Incident updated **Nota:** Nesta notificação, a variável ${priority} retorna o valor **1 - Critical**.

3. No campo **Mensagem HTML**, insira a seguinte mensagem e script:

```
Short Description: ${short_description}
Click here to view incident: ${URI}
Incident number: ${number}
Category: ${category}
Assigned to: ${assigned_to}
Assignment group: ${assignment_group}
<hr/>
Comments:
${comments}
```

4. No menu de contexto do formulário, clique em **Salvar**.
5. Visualize a notificação por e-mail para garantir que ela inclua todas as informações necessárias.
   a. No formulário de notificações, clique em **Visualizar notificação**.
   b. Observe que o e-mail inclui as seguintes informações:
      - Descrição resumida
      - Um link para o registro do incidente
      - Número do incidente
      - Categoria
      - O nome do usuário a quem o incidente é atribuído
      - O grupo atribuído ao incidente
      - Comentários do registro de incidente
6. Teste que a notificação por e-mail envia para um grupo de atribuição quando seu Incidente de Prioridade 1 é atualizado.
   a. Crie um usuário que tenha um endereço de e-mail que você possa monitorar e crie um grupo que inclua o usuário que você criou.
   b. Navegar até **Incidente** > **Em aberto**e, em seguida, abra um incidente no qual a **Prioridade** seja **1 - Crítica**.
   c. No campo **Grupo de atribuição**, insira o grupo que você criou.
   d. No menu de contexto do formulário, 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.

e. Adicione comentários ao formulário para atualizar o incidente e clique em **Atualizar**.

f. Verifique a conta de e-mail do usuário membro do grupo de atribuição.

Exemplo de notificação: notificar designados da tarefa

Notifique os usuários que estão atribuídos a um registro de tarefa [task].

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Configure seu e-mail como um endereço de e-mail de teste. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Propriedades do E-mail**e insira seu endereço de e-mail em **Enviar todos os e-mails para este endereço de e-mail de teste**.

Procedimento

1. Navegar até **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, insira os seguintes valores:

Campo	Valor
Nome	Tarefa atribuída
Tabela	Tarefa [task]
Ativo	Selecionado
Categoria	Sem Categoria
Enviar quando	Registro inserido ou atualizado
Inseridos	Selecionado
Atualizado em	Selecionado
Condições	[Atribuído a] [mudanças]
Usuários/grupos em campos	Atribuído a
Assunto	Tarefa atribuída

3. No campo **Mensagem HTML**, adicione uma mensagem a ser enviada para a pessoa a quem a tarefa foi atribuída.
4. No menu de contexto do formulário, clique em **Salvar**.
5. Para ver uma versão fictícia do e-mail do sistema que você criou, clique em **Visualizar notificação** no formulário de notificação.
6. Teste a notificação enviada para um designado da tarefa.
   a. Atribua alguns registros de tarefa.
   b. Verifique seu e-mail para obter notificações de atribuição.

Modelos de e-mail

Os modelos de e-mail permitem que os administradores criem conteúdo reutilizável para a linha de assunto e o corpo da mensagem das notificações por e-mail.

Os modelos fornecem informações consistentes sobre atividades específicas do sistema e melhoram a eficiência da criação de várias notificações por e-mail para ações semelhantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se necessário, você pode fazer pequenas mudanças em tempo real em um e-mail que usa um modelo substituindo a linha de assunto e o conteúdo do corpo da mensagem no formulário de notificação. Uma prática comum é definir o corpo da mensagem em um modelo e criar novas linhas de assunto para diferentes tipos de destinatários. Não há limite para o número de modelos que você pode criar.

Os modelos de e-mail são criados no formato HTML avançado e os administradores têm a opção de converter os modelos de e-mail existentes em HTML avançado (começando com a versão Eureka). Este formato oferece várias vantagens, incluindo:

- O conteúdo HTML bruto é convertido em um formato WYSIWYG.
- O conteúdo pode ser editado em um editor de HTML com muitos recursos.
- Os scripts de e-mail são condensados em uma única linha de fácil leitura que pode ser reutilizada em várias notificações por e-mail.
- Para evitar links quebrados, as imagens vinculadas usando URLs relativos a uma instância específica são convertidas em links absolutos.

Criar um modelo de e-mail

Você pode criar um modelo de e-mail com formatação HTML avançada, em vez de texto sem formatação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Modelos**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos de formulário (consultar tabela).

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para o modelo. Por exemplo, change.update.risk.
Aplicação	O tipo de aplicação com escopo.
Layout de e-mail	Se o corpo da mensagem do modelo for formatado usando um layout de e- mailpredefinido, selecione o layout.
Tabela	Selecione o nome da tabela envolvida. Por exemplo, **Solicitação de mudança** [change_request].
Assunto	Insira uma linha de assunto que explique a finalidade do e-mail. Selecione as variáveis apropriadas para a linha de assunto nos campos disponíveis na tabela selecionada. Coloque o cursor onde deseja que a variável apareça e clique no nome do campo na coluna **Selecionar variáveis**. Por exemplo: `${sys_class_name} ${number} with ${risk} risk has been assigned to you.`
Mensagem HTML	Insira o conteúdo da mensagem do modelo de e-mail. Você pode usar a barra de ferramentas do Editor de HTML para formatar o HTML e incluir variáveis da coluna **Selecionar variáveis**. As variáveis são mapeadas para nomes de coluna disponíveis na tabela de notificação, suas tabelas primárias e tabelas de referência. Use variáveis para incluir valores de um registro na tabela, como uma descrição resumida do incidente ou comentários e 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.

Campo	Descrição
	Anotações: ○ Quando um modelo é aplicado a uma notificação, o conteúdo deste campo é usado ao selecionar **HTML e texto sem formatação** ou **HTML** no campo **Tipo de conteúdo** no formulário Notificação por e-mail. ○ Você não pode usar o código HTML para controlar a aparência do conteúdo na variável ${comments}. ○ Se você quiser incluir um link para o registro que acionou a notificação, consulte Habilitar links para registros.
Texto da Mensagem	Insira a mensagem de notificação a ser enviada em texto sem formatação. **Nota:** Quando um modelo é aplicado a uma notificação, o conteúdo deste campo é usado ao selecionar **HTML e texto sem formatação** ou **Texto** no campo **Tipo de conteúdo** no formulário Notificação por e-mail.
Alternativa de SMS	Crie uma mensagem diferente a ser entregue a um dispositivo SMS. Insira uma mensagem breve, mostrando somente as informações mais importantes. Se este campo de mensagem estiver em branco, o conteúdo do campo **Texto da mensagem** será usado para a mensagem SMS. **Nota:** A mensagem neste campo é usada quando a mensagem é enviada para um dispositivo configurado como SMS.

Tópicos relacionados

Criar um layout de e-mail

Aplicar um modelo a uma notificação por e-mail

Depois de criar um modelo de e-mail, você pode aplicá-lo a uma notificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra o registro de notificação por e-mail que deve usar o modelo.
3. Navegue até a seção **O que conterá**.
4. No campo Modelo de e- **mail**, selecione o modelo apropriado.
5. Clique em **Atualizar**.

Como converter um modelo de e-mail em HTML avançado

Se você tiver um modelo de e-mail criado antes da versão Eureka, poderá convertê-lo em HTML avançado.

Antes de Iniciar

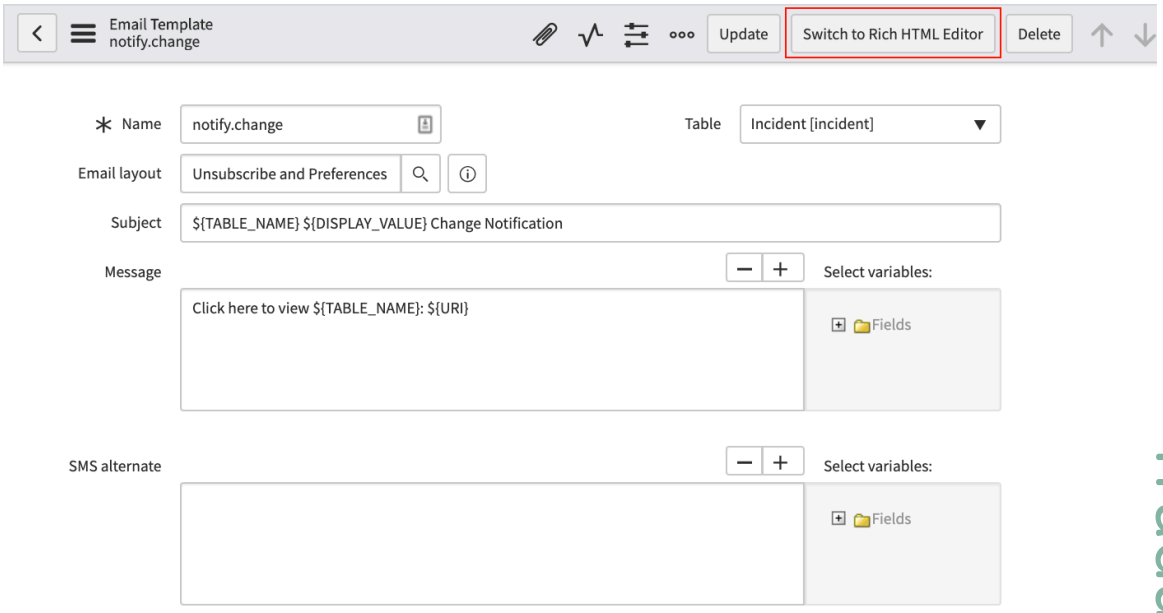
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

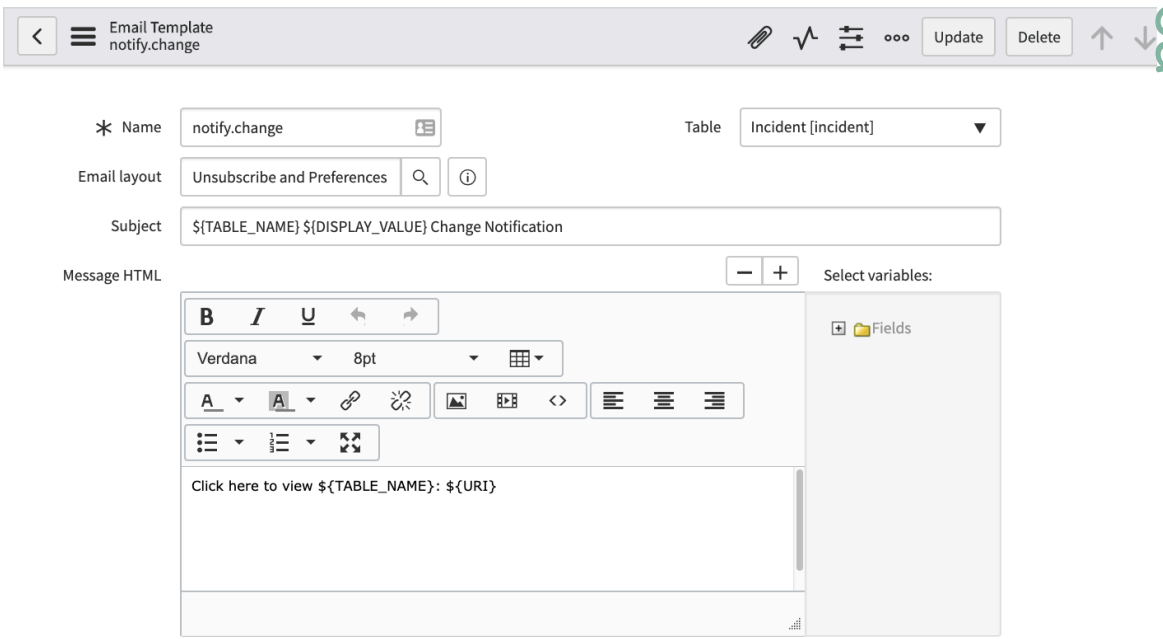
1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Modelos**.
2. Abra o modelo de e-mail que você deseja converter.



3. Clique **em Alternar para o Editor de HTML Avançado**.

   Quando o conteúdo é convertido, estas mudanças são feitas no conteúdo:

   - Editor de HTML: qualquer HTML bruto no campo **Mensagem** é renderizado como texto WYSIWYG no campo **HTML da mensagem**. O conteúdo pode ser editado em um editor de HTML com muitos recursos.
   - Scripts de e-mail simplificados: todos os scripts de e-mail no corpo são salvos automaticamente na tabela Script de e-mail [sys_script_email] e são substituídos no corpo da notificação por um marcador de script incorporado. Isso facilita a leitura do corpo do modelo e a reutilização de scripts em vários modelos 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.

4. Modifique o texto da mensagem, conforme necessário, usando o editor WYSIWYG ou editando o HTML subjacente.

Nota:
A letra "P" na parte inferior da tela mostra a localização do seu cursor na **Mensagem** campo. Nesse caso, o cursor está em uma linha que contém um <HTML> marcador.

Nota:
Os modelos de e-mail que já estão formatados com HTML avançado não mostram o botão **Alternar para o Editor de HTML Avançado**.

Example:
Esteja você trabalhando com modelos convertidos de versões anteriores ou criando novos modelos no formato HTML avançado, é uma prática recomendada escrever scripts de e-mail em **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Scripts de E-mail de Notificação**. Quando os scripts forem concluídos, um marcador de script incorporado `${mail_script:script name}` deve ser adicionado ao corpo do modelo de e-mail. Isso facilita o uso dos mesmos scripts em vários modelos de e-mail. Tudo o que deve ser copiado e colado de um modelo para o próximo é o marcador de script incorporado.

Se você inserir manualmente um script de e-mail no corpo de uma notificação ou modelo de e-mail novo ou convertido e tentar salvar o registro, uma mensagem perguntará se o script de e-mail deve ser convertido. Scripts de e-mail não convertidos geralmente não são executados de dentro do Editor de HTML. Se você selecionar **Sim**, o script será adicionado à tabela Script de e-mail [sys_script_email] e será substituído automaticamente no corpo por um marcador de script incorporado.

Você pode exibir os scripts de e-mail em sua forma original, abrindo o modelo de e-mail e clicando no link relacionado **Mostrar scripts de notificação**.

Criar uma mensagem de e-mail com um modelo

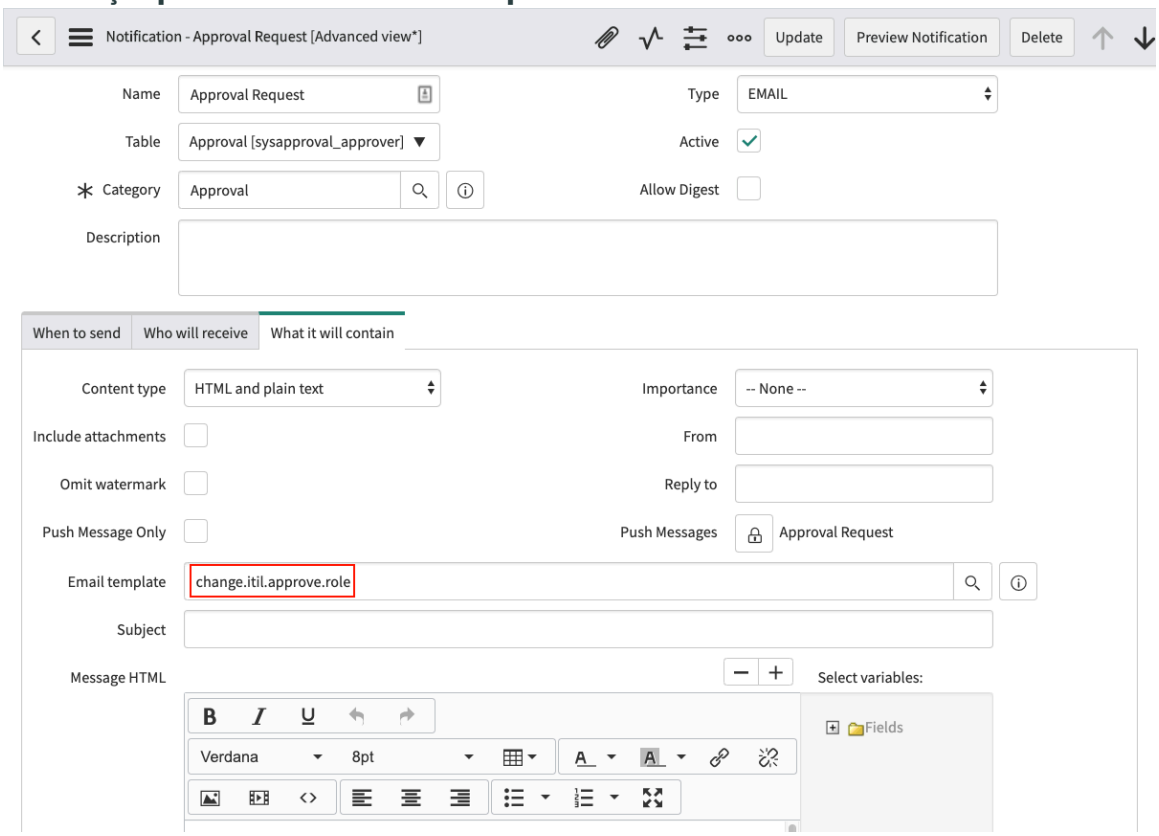
Os modelos de e-mail fornecem uma lista dos campos das tabelas de banco de dados que estão disponíveis para a construção de uma mensagem de e-mail.

Um modelo de e-mail pode incluir um link de resposta automática **mailto**, que permite que o destinatário do e-mail escolha um link que envia uma resposta pré-formatada de volta para a instância. Um exemplo é o modelo de e-mail usado para notificação de que uma aprovação é necessária. O exemplo a seguir mostra o e-mail base:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação por e-mail com o modelo especificado



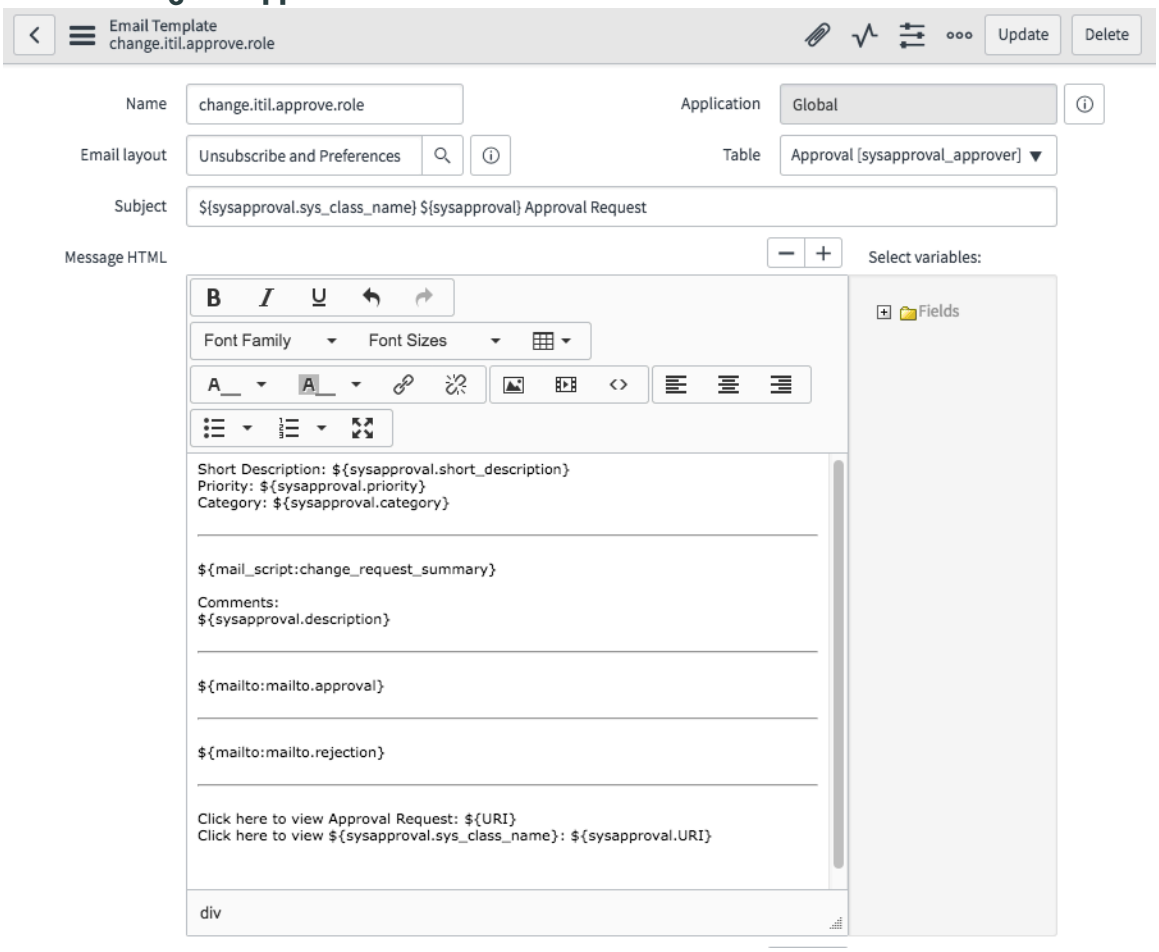
Nesse caso, quando uma aprovação de solicitação de mudança é solicitada, uma atualização é feita na tabela sysapproval_approval. A regra de negócios "eventos de aprovação" é executada, o que cria o evento "approval.inserted". O evento de e-mail "Solicitação de aprovação" é definido para processar o evento approval.inserted e este evento de e-mail é definido para usar o seguinte modelo de e-mail change.itil.approve.role. Observe que este modelo tem dois mailto: itens especificados. Um para "mailto.approval" e um para "mailto.rejeição". Este modelo de e-mail cria uma resposta automática que permite que o destinatário do e-mail simplesmente clique em um link no e-mail para aprovar ou rejeitar a solicitação de mudança.

Esta é a aparência do modelo **change.itil.approve.role** usando o editor de HTML avançado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 change.itil.approve.role

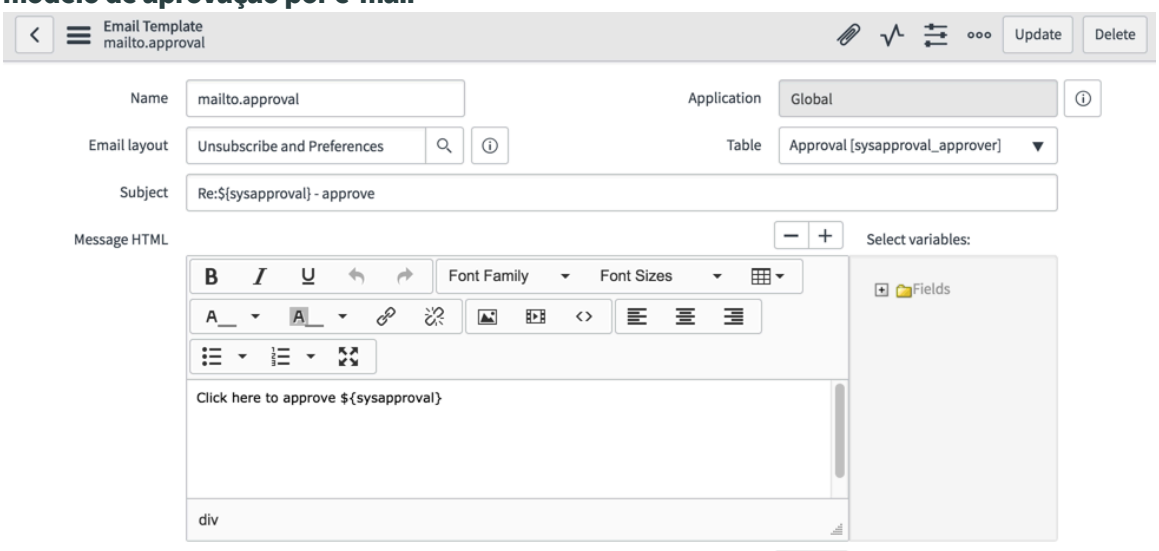


A lista de seleção à direita mostra os campos disponíveis na tabela sysapproval_approver.

Observe que o modelo **change.itil.approve.role** também usa um layout de e-mail predefinido (Cancelar assinatura e Preferências), que fornece links para o destinatário cancelar a assinatura de notificações de aprovação e definir preferências de notificação.

E este é o modelo **mailto.approval** :

modelo de aprovação por e-mail



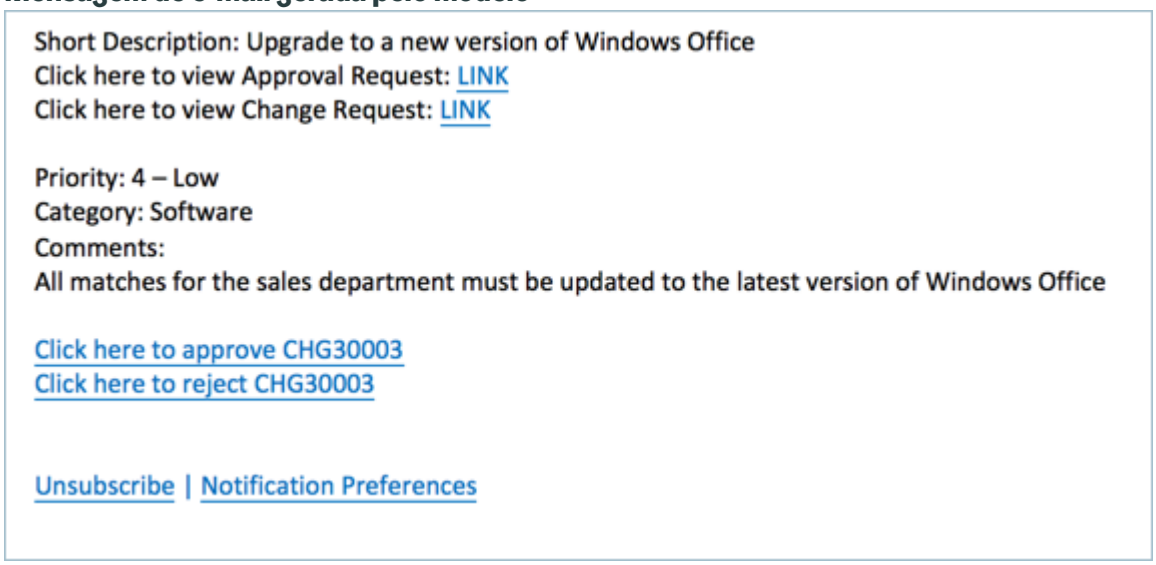
Tradução automática

© 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.

Nota:
Se você colocar texto nas linhas após a linha **Clique aqui para aprovar ${sysapproval}**, esse texto formará o corpo real do e-mail.

A combinação de modelos usados geraria um e-mail semelhante ao exemplo a seguir:

Mensagem de e-mail gerada pelo modelo


Short Description: Upgrade to a new version of Windows Office
Click here to view Approval Request: LINK
Click here to view Change Request: LINK

Priority: 4 – Low
Category: Software
Comments:
All matches for the sales department must be updated to the latest version of Windows Office

Click here to approve CHG30003
Click here to reject CHG30003

Unsubscribe | Notification Preferences

Observe que o destinatário do e-mail pode usar os seguintes links no e-mail:

- Um link para exibir todos os detalhes da solicitação de mudança
- Um link para exibir o registro de aprovação
- Um link que gera uma resposta de e-mail automática para aprovar a mudança
- Um link que gera uma resposta de e-mail automática para rejeitar a mudança
- Um link para cancelar a assinatura de notificações de aprovação e outro link para definir preferências de notificação

Tópicos relacionados

Layouts de e-mail

Adicionar linhas em branco em um modelo de e-mail

Você pode adicionar facilmente linhas em branco em um modelo de e-mail usando marcadores HTML.

O uso cuidadoso desses marcadores HTML pode facilitar a leitura do seu e-mail.

- Você pode usar **
** para inserir uma quebra de linha
- Você pode quebrar parágrafos em marcadores ** ... ** para formatar seu e-mail.

Integração de calendário

Com notificações por e-mail, você pode usar mapas de importação/exportação para aproveitar informações sobre registros e integrar com o Outlook ou outro calendário.

Por exemplo, uma notificação por e-mail pode criar um evento de calendário com base nas datas de início e término planejadas de uma solicitação de mudança. Para habilitar a integração com um calendário, as seguintes variáveis iCalendar estão disponíveis 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.

serem adicionadas a uma mensagem de modelo de e-mail e fazem referência ao modelo de e-mail da notificação. As variáveis devem ser adicionadas ao campo **Texto da mensagem**.

Variável	Descrição
${dtstart}	Data de início
${dtend}	Data de término
${location}	Local
${alarm_time}	Hora do alerta ou lembrete

Por padrão, a instância calcula o valor das variáveis iCalendar usando mapas de importação e exportação para as tabelas de compromisso [itil_appointment] e de solicitação de mudança [change_request]. A instância também usa mapas de importação e exportação para outras tabelas, dependendo de quais plug-ins você ativar. Por exemplo, se você ativar o plug-in Incidente (com.snc.incident), a instância usará os mapas de importação e exportação da tabela Incidente [incidente].

Cada mapa de importação/exportação pode especificar um conjunto diferente de campos iCalendar. Por exemplo, o mapa de importação/exportação icalendar.change_request mapeia somente dois campos iCalendar.

A instância usa o valor de **Nome externo** como o nome da variável no modelo de e-mail. Por exemplo, o mapa de importação e exportação icalendar.change_request define as variáveis *dtstart* e *dtend*.

Nome externo	Nome da variável associada	Tabela	Campo mapeado	Rótulo do campo
dtstart	*${dtstart}*	change_request	start_date	Data de início planejada
dtend	*${dtend}*	change_request	end_date	Data de término planejada

Mapear campos de data para variáveis iCalendar

Você pode especificar quais campos fornecem as informações de data nas notificações de convite do calendário, alterando os mapeamentos de campo das variáveis *dtstart* e *dtend* no mapa de importação/exportação do convite iCalendar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira sys_impex_map.list.
2. Abra um mapa para editar.
3. Na lista relacionada Mapas de campo, clique no campo mapeado **end_date** ou **start_date** para mudar o mapeamento para *dtstart* ou *dtend*, conforme necessário.
4. Altere o campo Banco de **dados** para o campo que você deseja usar para definir a data de início ou a data de término.
5. 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.

Criar convites iCalendar para tabelas personalizadas

Para gerar convites iCalendar que usam valores de campo de tabelas personalizadas, crie um mapa de importação/exportação que calcula os valores dos campos iCalendar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie a tabela e os campos personalizados usando o tipo de campo **Data/Hora** para os campos que são mapeados para as *`variáveis ${dtstart}`* e *`${dtend}`*.
2. No filtro de navegação, insira sys_impex_map.list.
3. Clique em **Nova**.
4. Defina os seguintes campos:
   - **Nome**: use a seguinte convenção de nomenclatura: icalendar.<table name>. Por exemplo, **icalendar.u_my_custom_table**.
   - **Tabela**: selecione a tabela personalizada que você criou.
   - **Tipo**: selecione **icalendar**.
5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
6. Na lista relacionada Mapas de campo, clique em **Novo**.
7. No Assistente de entrada de mapeamento, selecione **Mapeamento para um campo de banco de dados**.
8. Crie mapeamentos de campo para *`dtstart`* e *`dtend`*.

   Example
   Por exemplo, mapeie o **nome externo** *`dtstart`* para o campo**u_meeting_start_time** em u_my_custom_table.

   Nota:
   Essas variáveis são obrigatórias.

9. Clique em **Enviar**.
10. Crie mapeamentos de campo para qualquer um dos seguintes campos iCalendar, conforme necessário.
    - dinício
    - dtend
    - local
    - alarme_hora
11. Clique em **Atualizar**.

Aqui estão exemplos de mapeamentos de campo entre variáveis iCalendar e campos personalizados em uma tabela personalizada, u_my_custom_table:

Mapeamentos de campo de amostra

Nome externo	Campo de banco de dados	Tipo	Mapa
dtstart	u_meeting_start_time	Assunto:	icalendar.u_my_custom_table

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 externo	Campo de banco de dados	Tipo	Mapa
dtend	u_meeting_end_time	Assunto:	icalendar.u_my_custom_table

12. Crie um modelo de e-mail que defina o que incluir no convite do iCalendar.

a. Defina o campo **Tabela** como a tabela personalizada que você criou.

b. No campo Texto da **mensagem**, use o formato a seguir para definir o convite do iCalendar.

```
BEGIN:VCALENDAR
PRODID:-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN
VERSION:2.0
METHOD:REQUEST
BEGIN:VEVENT
ATTENDEE;ROLE=REQ-PARTICIPANT;RSVP=TRUE:MAILTO:${to}
DTSTART:${dtstart}
DTEND:${dtend}
UID:${sys_id}
DTSTAMP:${dtstamp}
SUMMARY:${u_meeting_summary}
END:VEVENT
END:VCALENDAR
```

Nota:
O script de e-mail não é permitido ou processado nos modelos de e-mail de convite de reunião.

Detalhes do modelo de convite iCalendar

Linha do modelo iCalendar	Obrigatório?	Anotações
BEGIN:VCALENDAR	Sim	
PRODID:-//Service-now.com//Outlook 11.0 MIMEDIR//EN	Sim	
VERSÃO:2.0	Sim	
MÉTODO: SOLICITAÇÃO	Sim	
BEGIN:VEVENT	Sim	
PARTICIPANTE;ROLE=SOLICITAÇÃO PARTICIPANTE;RSVP=VERDADEIRO:CORREIO: ${to}	Sim	O ${to} contém os destinatários conforme definido na notificação.
DTSTART:${dtstart}	Sim	Você deve usar o mapa de importação/exportação para mapear dtstart para um campo de hora de início na tabela personalizada.
DTEND:${dtend}	Sim	Você deve usar o mapa de importação/exportação para mapear dtend para um campo de hora de término na tabela personalizada.
UID:${sys_id}	Sim	Você deve fornecer o nome de um campo que identifica exclusivamente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modelo iCalendar	Obrigatório?	Anotações
		o registro, como o campo sys_id ou o número do registro.
DTstamp:${dtstamp}	Sim	
SUMMARY:${u_meeting_summary}	Não	Para incluir um resumo de um campo de texto na tabela personalizada, forneça o nome do campo, como u_meeting_summary. O valor do campo de resumo não deve conter quebras de linha. Você não precisa criar um mapeamento de campo.
FINAL:VEVENT	Sim	
END:VCALENDAR	Sim	

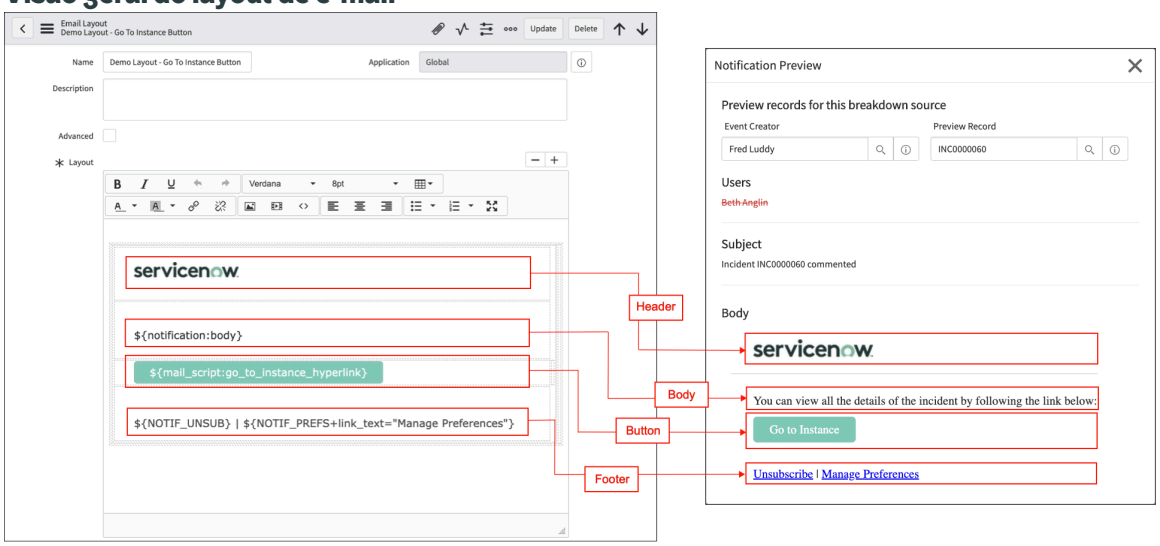
13. Crie uma notificação por e-mail para acionar o convite do iCalendar e certifique-se de que os seguintes campos estejam definidos de acordo:

    - **Tabela**: selecione a tabela personalizada.
    - **Tipo**: Selecione **Convite de reunião**.
    - **Tipo de conteúdo**: selecione Somente **texto sem formatação**.
    - Modelo de e-**mail**: selecione o modelo que você criou.

Layouts de e-mail

Crie conteúdo reutilizável para o corpo da mensagem de modelos de e-mail.

Visão geral do layout de e-mail



Os administradores podem usar layouts de e-mail para:

- Certifique-se de que todas as notificações por e-mail tenham um layout consistente, como sempre exibir um cabeçalho, corpo e rodapé.
- Exiba conteúdo estático em todas as notificações por e-mail, como um logotipo da empresa ou um plano de fundo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Declarar estilos em linha disponíveis para uso no corpo da mensagem de um modelo de e-mail, como definir uma fonte de texto, tamanho e cor.
- Forneça aos usuários links para ações de resposta comuns, como cancelar a assinatura de uma notificação ou gerenciar preferências de notificação.

Nota:
Para exibir conteúdo dinâmico, como scripts de e-mail, use modelos de e-mail. Para obter mais informações, consulte Criar um modelo de e-mail.

Os layouts de e-mail inserem elementos HTML no corpo da mensagem dos modelos de e-mail. Todos os elementos de estilo definidos no layout de e-mail estão disponíveis para o modelo de e-mail. Os layouts de e-mail oferecem suporte a folhas de estilos nesses formatos.

- Folhas de estilos internas definidas em um <![CDATA[<style>]]> elemento.
- Estilos em linha em um atributo de `estilo`.

Por padrão, o sistema inclui vários layouts de amostra que os administradores podem usar para criar seus próprios layouts. Os administradores podem criar layouts de e-mail usando um editor de HTML em linha ou inserindo manualmente o código HTML. O sistema armazena registros de layout de e-mail na tabela Layout de e-mail [sys_email_layout].

Nota:
Se não houver conteúdo na notificação do registro de notificação ou do modelo, o layout não será aplicado.

Criar um layout de e-mail

Crie um layout de e-mail para especificar o conteúdo HTML que você deseja que apareça no corpo de um ou mais modelos de e-mail.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Registro necessário: registro de modelo de e-mail

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Layouts**.
   O sistema exibe a lista de layouts de e-mail existentes.
2. Clique em **Nova**.
   O sistema exibe um formulário de layout de e-mail em branco.
3. Preencha o formulário.

Campos de layout de e-mail

Campo	Descrição
Nome	Especifique um nome exclusivo para o registro.
Aplicação	Lista a aplicação primária à qual este registro pertence.
Descrição	Especifique uma descrição opcional do layout.
Avançado	Selecione se o campo **Layout avançado** deve ser 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.

Campo	Descrição
Layout	Use o editor em linha para adicionar elementos HTML. O sistema exibe o HTML deste campo no corpo de qualquer modelo de e-mail que usa o layout. Inclua variáveis de notificação para mostrar o conteúdo do registro relacionado. Para obter mais informações sobre variáveis de notificação, consulte Variáveis de notificação. **Nota:** O editor formata automaticamente qualquer código HTML inserido na exibição **Código de origem**.
Layout Avançado	Use este campo para inserir manualmente o código HTML. O sistema exibe o HTML deste campo no corpo de qualquer modelo de e-mail que usa o layout. **Nota:** Para inserir texto neste campo, selecione **Clique aqui para desabilitar o realce de sintaxe e a formatação de script**.

4. Clique em **Enviar**.
   O sistema cria o registro de layout de e-mail.
5. Navegar até **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Modelos**.
   O sistema exibe a lista de modelos de e-mail existentes.
6. Selecione o modelo de e-mail que você deseja usar como layout de e-mail.
   O sistema exibe o registro do modelo de e-mail.
7. Em Layout de e- **mail**, selecione o layout de e-mail que você deseja usar para formatar o corpo das mensagens de e-mail.
8. Clique em **Atualizar**.
   O modelo de e-mail usa o layout de e-mail selecionado para formatar o corpo das mensagens de e-mail.

Retenção de e-mail

Você pode arquivar e, eventualmente, destruir mensagens de e-mail que não sejam mais necessárias ou se sua tabela de e-mail for excessivamente grande.

A retenção de e-mail está disponível a partir da versão Helsinki.

Plug-ins de arquivamento e destruição de e-mail

O recurso de arquivamento e destruição de e-mail usa os plug-ins de Arquivamento de dados e Retenção de e-mail. O plug-in Data Archive deve estar ativo para arquivar e destruir registros de e-mail. O plug-in Email Retention fornece um conjunto de regras que especificam quando o sistema arquiva e elimina registros de e-mail.

Nota:
O plug-in Email Retention também impede que o sistema exclua marcas d'água, que são necessárias para que as ações de e-mail de entrada continuem funcionando.

O plug-in Email Retention e as regras de arquivamento e destruição associadas estão ativos por padrão em novas instâncias. Em instâncias atualizadas, você deve ativar manualmente o plug-in e as regras de arquivamento e destruição. ServiceNow recomenda que você revise e aprove essas regras antes de ativá-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.

Se sua instância já tiver um processo para gerenciar registros de e-mail, você não precisará ativar o plug-in Email Retention. Se você quiser substituir o processo atual pela Retenção de e-mail, desative o processo atual antes de ativar as regras de arquivamento e destruição.

Arquivamento e destruição de registros de e-mail

Arquivar significa mover registros da tabela E-mail [sys_email] para a tabela Arquivar e-mail [ar_sys_email] quando eles excederem o limite de tempo da regra de arquivamento. *Destruir* significa excluir registros na tabela Arquivar e-mail quando eles excedem o limite de tempo da regra de destruição.

Nota:
Quando uma regra de destruição exclui registros de e-mail, as marcas d'água associadas não são excluídas. Eles são preservados para garantir que suas ações de e-mail de entrada continuem funcionando.

Regras padrão de arquivamento e destruição

Retenção de e-mail fornece estas regras de arquivamento de e-mail:

- **E-mails - ignorados e com mais de 90 dias:** arquiva registros de mensagens de e-mail que foram criados mais de 90 dias antes da data atual e são do tipo **recebido-ignorado** ou **enviado-ignorado**.
- **E-mails - com mais de um ano:** arquiva registros de mensagens de e-mail que foram criados mais de 365 dias antes da data atual.

A retenção de e-mail também fornece esta regra de destruição de e-mail:

Arquivamento de e-mail - Mais de um ano: destroi registros de e-mail que foram arquivados por mais de 365 dias antes da data atual.

Com essas configurações padrão, suas mensagens de e-mail são mantidas na instância por um total de dois anos: um ano na tabela de e-mail e um ano na tabela de arquivamento de e-mail. No final desse período, o sistema exclui os registros de e-mail expirados da tabela de arquivamento de e-mail.

Nota:
Por padrão, essas regras estão ativas em novas instâncias e inativas em atualizações. O sistema executa as regras de arquivamento e destruição quando você as ativa.

Compatibilidade com outras implementações de gestão de registros

Se você já estiver usando outro método para gerenciar registros de e-mail, como limpadores de tabela, não precisará usar o recurso Retenção de e-mail. Para evitar a exclusão de registro inesperada, ServiceNow recomenda que você evite usar vários processos de gerenciamento de e-mail na mesma instância ao mesmo tempo.

Nota:
Para obter assistência na substituição da implementação de gestão de registros existente pela Retenção de e-mail, entre em contato com seus serviços profissionais ou representante de vendas.

Efeitos do arquivamento e da exclusão de registros de e-mail

As ações de e-mail de entrada copiam o corpo de um e-mail para as anotações de trabalho do registro relacionado. Se o registro de e-mail de entrada for excluído posteriormente, a seção E-mail recebido não ficará mais visível nas anotações de trabalho, embora ainda contenha uma cópia de texto 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.

Quando o sistema envia uma mensagem de e-mail sobre um registro, o formatador de atividade exibe uma seção de E- **mail enviado** com um link para a mensagem de e-mail. Se o sistema arquivar a mensagem de e-mail, o formatador de atividade removerá a seção E-**mail enviado**. Quando o sistema exclui a mensagem de e-mail, ela não fica mais visível no formatador de atividade nem nas anotações de trabalho.

Nota:
Defina a duração do tempo de arquivamento por tempo suficiente para que os usuários possam acessar os e-mails enviados por meio do formatador de atividade.

Arquivar registros de e-mail muda os métodos disponíveis para o sistema identificar o e-mail de entrada como uma resposta. Depois de arquivar um registro de e-mail, o sistema não pode mais usar o campo **Em-Resposta-Para** para corresponder um e-mail de entrada a um registro de e-mail. No entanto, o sistema ainda pode corresponder o e-mail recebido a um registro existente de um número de registro ou marca d'água.

Ativar o plug-in Email Retention

O plug-in Email Retention fornece regras de arquivamento e destruição para mensagens de e-mail. Ele está ativo por padrão para novas instâncias, mas deve ser ativado para atualizações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Email Retention requer estes plug-ins:

- Arquivamento de dados
- Caixas de Correio do Sistema

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Arquivar e-mail manualmente

Você pode arquivar mensagens de e-mail manualmente sob demanda em vez de esperar que a instância as arquive com base em um trabalho programado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Retenção de e-mail fornece estas regras de arquivamento 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.

- **E-mails - ignorados e com mais de 90 dias:** arquiva registros de mensagens de e-mail que foram criados mais de 90 dias antes da data atual e são do tipo **recebido-ignorado** ou **enviado-ignorado**.
- **E-mails - com mais de um ano:** arquiva registros de mensagens de e-mail que foram criados mais de 365 dias antes da data atual.

Você pode arquivar manualmente mensagens de e-mail que atendam a essas regras de arquivamento ou a quaisquer regras de arquivamento adicionais que você criar.

Nota:
Um registro de arquivamento deve estar ativo para que a instância possa processar registros com ele.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Abra a regra de arquivamento de e-mail que você deseja modificar.
3. Clique em **Recalcular estimativa** para ver quantos registros na tabela E-mail [sys_email] serão arquivados.

   Nota:
   A estimativa aparece no campo **Registrar estimativa**.

4. Clique **em Executar arquivamento agora**.

   Nota:
   Você também pode Criar uma regra de arquivamento.

Marcas d'água em e-mails de notificação

Por padrão, o sistema gera um rótulo de marca d'água na parte inferior de cada e-mail de notificação para permitir a correspondência de e-mails recebidos com registros existentes. Cada marca d'água inclui uma cadeia de caracteres aleatória de 20 caracteres que a torna exclusiva.

Começando com a versão Jakarta, o sistema gera automaticamente marcas d'água aleatórias para e-mails de notificação nos sistemas básicos. A cadeia de caracteres aleatória de 20 caracteres reduz a possibilidade de uma marca d'água ser adivinhada ou coincidentemente corresponder à marca d'água de um e-mail de outra instância.

Nota:
Se você estiver atualizando de uma versão anterior a Jakarta, o suporte à marca d'água aleatória será opcional e requer que o plug-in Suporte à marca d'água aleatória seja ativado.

Formato de marca d'água

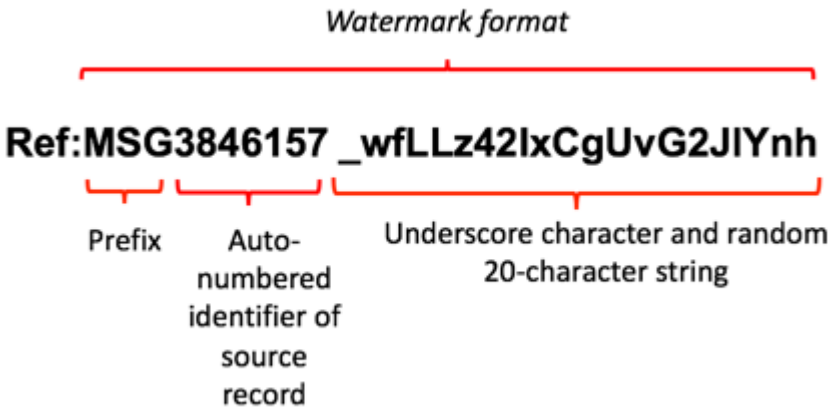
A marca d'água de e-mail sempre começa com "**Ref:**" para identificar o rótulo como uma marca d'água. Depois deste identificador, o rótulo padrão tem 31 caracteres e consiste em:

- Prefixo personalizável — O prefixo padrão é **MSG**.
- Identificador numerado automaticamente - A cadeia de caracteres numérica que identifica o registro de origem, como incidente, problema ou solicitação de mudança.
- Um caractere de sublinhado seguido por uma cadeia de caracteres aleatória de 20

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 marca d'água aleatória



Quando os e-mails de entrada são processados, o sistema faz a correspondência de marcas d'água aleatórias com os registros de origem apropriados.

Configuração de marca d'água

As marcas d'água são sempre geradas, mas você pode configurá-las para:

- Crie um prefixo de marca d'água personalizado para cada instância para evitar o acionamento acidental de eventos na instância errada.
- Ter caracteres de prefixo personalizados após o MSG
- Estar oculto globalmente
- Ser omitido das mensagens de e-mail individuais

Se as marcas d'água forem omitidas das notificações por e-mail, as ações de e-mail de entrada podem não funcionar corretamente. Sem uma marca d'água, o sistema processa mensagens de e-mail recebidas conforme descrito em Critérios para correspondência de e-mail com ações de entrada.

Nota:
Os clientes de e-mail que usam a versão em texto sem formatação do e-mail ainda mostram a marca d'água.

Criar um prefixo de marca d'água personalizado para notificações por e-mail

Por padrão, as notificações por e-mail usam o prefixo de marca d'água **MSG**, mas você pode criar um prefixo de marca d'água personalizado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todas as notificações por e-mail encaminhadas de uma instância para outra podem ser diferenciadas mais facilmente com prefixos diferentes para cada instância. Para evitar o acionamento involuntário de eventos na instância errada, crie um prefixo de marca d'água exclusivo para cada instância.

Nota:
Não use dois pontos (:) em prefixos de marca d'água personalizados. Os dois pontos são um caractere reservado e podem fazer com que a marca d'água seja 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Manutenção de Números**.
2. Abra o registro **MSG** na tabela Marca d'água de e-mail [sys_watermark].
3. Insira o **prefixo** exclusivo desta instância.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Sua marca d'água personalizada se aplica a todas as novas notificações por e-mail. As notificações por e-mail que existiam antes de você criar uma marca d'água personalizada mantêm as mesmas marcas d'água de antes.

Omita uma marca d'água de notificação por e-mail

Você pode omitir marcas d'água em notificações por e-mail se não quiser que a instância corresponda a notificação a um registro existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione a notificação por e-mail para atualizar.
3. Clique no link relacionado à **Exibição avançada**.
4. Na seção **O que conterá**, marque a caixa de seleção **Omitir marca d'água**.

O que Fazer Depois

Quando o e-mail recebido não contém uma marca d'água, o sistema pesquisa a linha de assunto e o corpo da mensagem em busca de um número de registro. O sistema tenta corresponder qualquer número de registro encontrado a um registro existente. Se houver um número de registro correspondente, o sistema atualizará o registro com os valores no e-mail recebido. Para garantir que as mensagens de e-mail de resposta não atualizem registros, remova a variável de número de registro ${number} dos campos **Assunto** e **Mensagem HTML**.

Ocultar marcas d'água de e-mail globalmente

Em vez de omitir as marcas d'água, é possível ocultar as marcas d'água da aplicação global usando a marcação HTML.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As marcas d'água só podem ser ocultadas na mensagem HTML da aplicação global. A versão de texto da mensagem, como não tem marcação que permite mostrar/ocultar semântica, sempre terá a marca d'água.

Procedimento

1. Navegue até `sys_properties.list` no **Navegador de aplicações**.
2. Crie uma nova propriedade chamada `glide.email.watermark.visible` e defina-a como **falsa**.

   Isso garante que todas as marcas d'água fiquem ocultas em todas as mensagens de e-mail. Isso não pode ser feito 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.

Analisar um thread de e-mail

Quando um e-mail for recebido, analise a mensagem mais recente em um thread de e-mail criando **Separadores de resposta** de e-mail usando a cadeia de caracteres especificada ou expressões regulares.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Separadores de resposta de e-mail**.
   Uma lista de separadores de resposta de e-mail é exibida.
2. Clique em **Novo** para criar um novo separador de resposta de e-mail.
3. No formulário **Separador de resposta de e-mail**, preencha os campos.

Campos	Descrição
Nome	Nome do separador.
Aplicação	Escopo do separador.
Ativo	Opção para ativar o separador.
Tipo	Tipo de separador. ○ Cadeia de caracteres: pesquisa a cadeia de caracteres especificada para analisar um thread de e-mail. ○ Regex: pesquisa a expressão regular especificada para analisar um thread de e-mail. **Nota:** Expressões regulares complexas podem demorar para avaliar o thread de e-mail. Nesses casos, a avaliação de expressão regular expira após 10 segundos e é ignorada para essa expressão regular, e o processamento de e-mail é continuado.
Ordem	Prioridade do separador.
Separador	Valor do separador com base na seleção do **Tipo**.
Descrição resumida	Descrição do separador.
Idioma	Idioma do separador de resposta. **Nota:** Todos os clientes de e-mail não indicam um idioma, portanto, todos os separadores de resposta ativos são aplicados para localizar um separador na mensagem de e-mail.

4. Clique em **Enviar**.

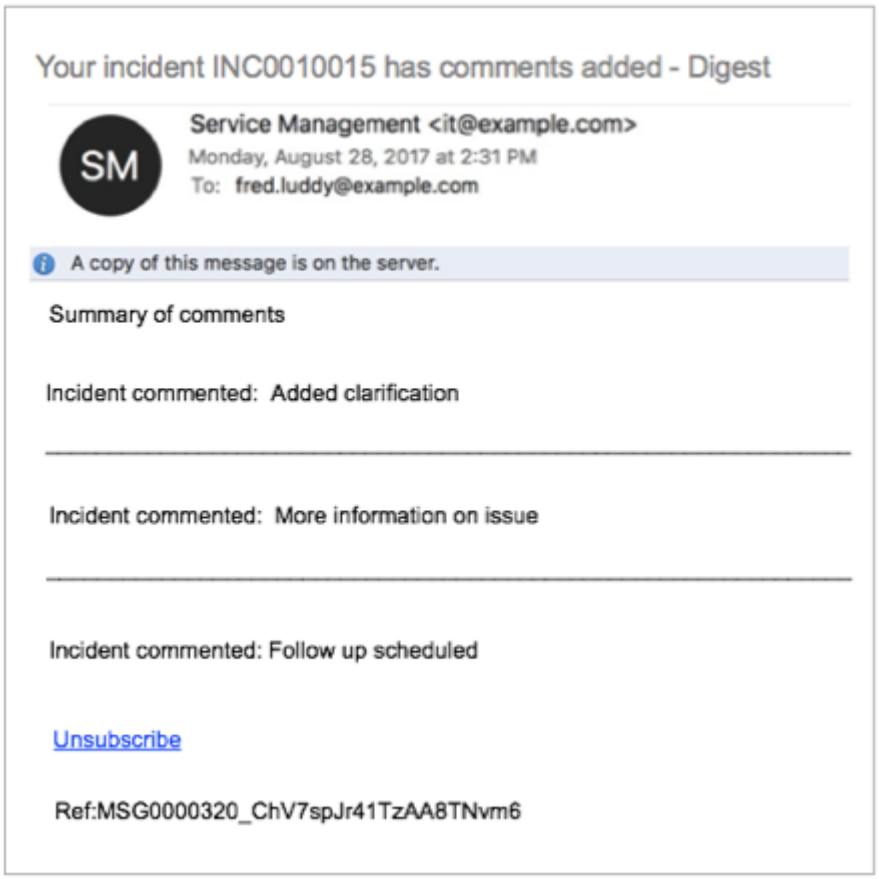
Tradução automática

© 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.

Resumos de e-mail

Um resumo de e-mail é um único e-mail que resume a atividade de uma notificação selecionada e seu registro de destino durante um intervalo de tempo especificado. Você pode habilitar um resumo de e-mail para reduzir o número de notificações recebidas quando ocorrerem atualizações frequentes no registro associado em um curto período de tempo.

Exemplo de resumo de e-mail



Nota:
Os resumos de e-mail se aplicam somente a notificações por e-mail e não são compatíveis com mensagens SMS, notificações por push e fluxos de atividades.

Como os resumos de e-mail funcionam

Em instâncias novas e atualizadas, o plug-in Email digest (com.glide.email_digest) é ativado por padrão. Sua instância deve usar a interface IU principal, já que o recurso de resumo de e-mail envolve a definição de preferências de notificação do usuário na janela Configurações do sistema.

Os administradores determinam quais notificações podem ser entregues em um resumo de e-mail e configuram o conteúdo do resumo para essas notificações. Os administradores também podem controlar os intervalos dos resumos. Um intervalo é o período de tempo em que as notificações são coletadas para o resumo, como diariamente ou por hora.

Os usuários habilitam o resumo e selecionam o intervalo de resumo para uma notificação específica em suas preferências de notificação. O sistema acumula as notificações que normalmente seriam enviadas durante o intervalo especificado e as resume no resumo 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.

Ao processar um resumo de e-mail, o sistema:

- Armazena a configuração de resumo da notificação na tabela Notificações [sysevent_email_action].
- Armazena temporariamente o conteúdo de notificação acumulado para um usuário na tabela Partes de resumo de e-mail [sys_email_digest_part] e na tabela Usuários de parte de resumo de e-mail [sys_email_digest_part_user].
- Executa um trabalho de resumo de e-mail a cada 15 minutos para verificar quando um resumo está pronto para ser enviado a um usuário.

  O sistema usa o intervalo de resumo para determinar quando o resumo está pronto para ser enviado. O intervalo de resumo começa quando a primeira notificação é acionada para o usuário e para no final do tempo de intervalo.

- Envia o resumo de e-mail para o usuário logo após o término do intervalo de resumo selecionado.

  Por exemplo, se um usuário selecionar um intervalo de resumo por hora e a primeira notificação for acionada às 08:15, o intervalo começará às 08:15. Quando o intervalo de resumo termina, o sistema gera o resumo de e-mail aproximadamente uma hora depois, por volta das 09:15 ou pouco depois, dependendo de quando o trabalho de resumo de e-mail foi executado.

Configurar resumos de e-mail

O que fazer — Administradores

1. Revise os intervalos de resumo do sistema de base e, se necessário, crie ou modifique intervalos.

   Os intervalos de resumo do sistema de base são de um dia (24 horas), uma hora, a cada quatro horas e sete dias (semanalmente).

2. Determine as notificações por e-mail que podem ser entregues em um resumo e configure o conteúdo do resumo de e-mail para essas notificações.

   Ao determinar quais notificações são apropriadas para um resumo de e-mail, considere o conteúdo da notificação e os intervalos que os usuários podem selecionar. Por exemplo, os resumos que podem ser gerados semanalmente podem ser mais adequados para notificações que não são urgentes.

O que fazer — todos os usuários

Para obter uma notificação que pode ser entregue em um resumo de e-mail, habilite o resumo de e-mail em suas preferências de notificação (guia**Notificações** na janela Configurações do sistema). Você também especifica o tempo de intervalo em que as notificações são acumuladas.

Próxima etapa

Se você for um administrador, inicie o processo de configuração de resumo revisando os intervalos de resumo de e-mail do sistema de base e crie ou modifique os intervalos.

Criar ou modificar intervalos de resumo de e-mail

Os administradores podem criar ou modificar os intervalos de resumo de e-mail (período de tempo) durante os quais a atividade de uma notificação selecionada é acumulada em um resumo de e-mail. Os usuários selecionam um intervalo de resumo ao habilitar um resumo de e-mail em suas preferências 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de adicionar um intervalo de resumo de e-mail, revise os intervalos de resumo do sistema de base na tabela Intervalos de resumo [sys_email_digest_interval]. Você pode modificar intervalos, incluindo os intervalos do sistema de base, que são de um dia (24 horas), uma hora, a cada quatro horas e sete dias (semanalmente).

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Intervalos de Resumo**.

Ação	Descrição
Para adicionar um intervalo	Clique em **Nova**.
Para modificar um intervalo	Selecione o intervalo a ser alterado.

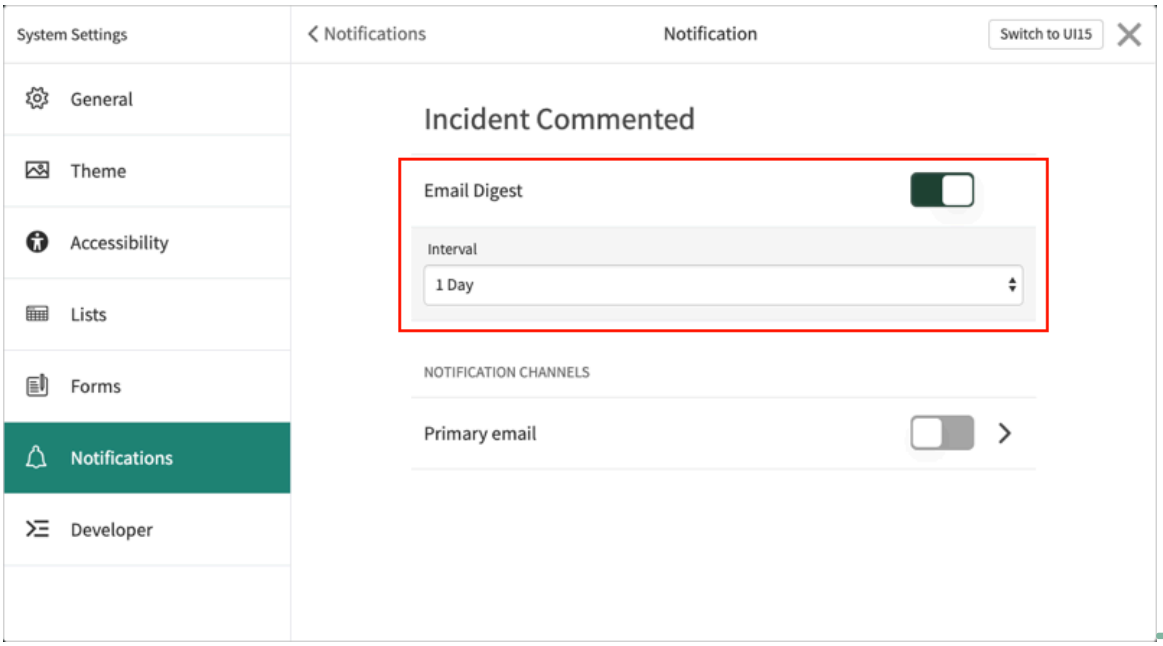
2. Insira as informações de intervalo novas ou alteradas:

Campo	Descrição
Nome	Nome do intervalo que descreve a duração do intervalo de tempo, por exemplo: A cada 2 horas.
Intervalo	Duração do intervalo, seja em número de **Dias** ou **Horas** (horas, minutos e segundos). A duração mínima permitida é de uma hora e a duração máxima permitida é de sete dias (uma semana).

3. Se você criou um intervalo, clique em **Enviar**ou, se você alterou um intervalo, clique em **Atualizar**. O sistema atualiza a tabela Intervalos de resumo [sys_email_digest_interval] com o intervalo novo ou modificado. O intervalo de resumo é listado como uma opção nas preferências de notificação (guia**Notificações** na janela Configurações do sistema) quando um usuário habilita um resumo para a notificação. Por 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.



4. Para excluir um intervalo, selecione o intervalo a ser excluído na tabela Intervalos de resumo [sys_email_digest_interval] e clique em **Excluir**.

Nota:
Se o intervalo estiver em uso, o sistema não removerá o intervalo.

O que Fazer Depois

Determine as notificações por e-mail que podem ser entregues em um resumo e configure o conteúdo do resumo de e-mail para essas notificações.

Tópicos relacionados

Propriedades de resumo de e-mail

Configurar resumos de e-mail

Use o formulário Notificação para criar ou modificar o conteúdo de um resumo de e-mail para uma notificação. Você também pode desabilitar o resumo de e-mail de uma notificação para que ele não fique disponível nas preferências de notificação dos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar ou atualizar uma notificação, use a guia O que o resumo **conterá** do formulário Notificação para configurar o resumo de e-mail da notificação. Depois de definir o conteúdo de resumo, a opção de resumo da notificação fica disponível nas configurações de notificação dos usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.

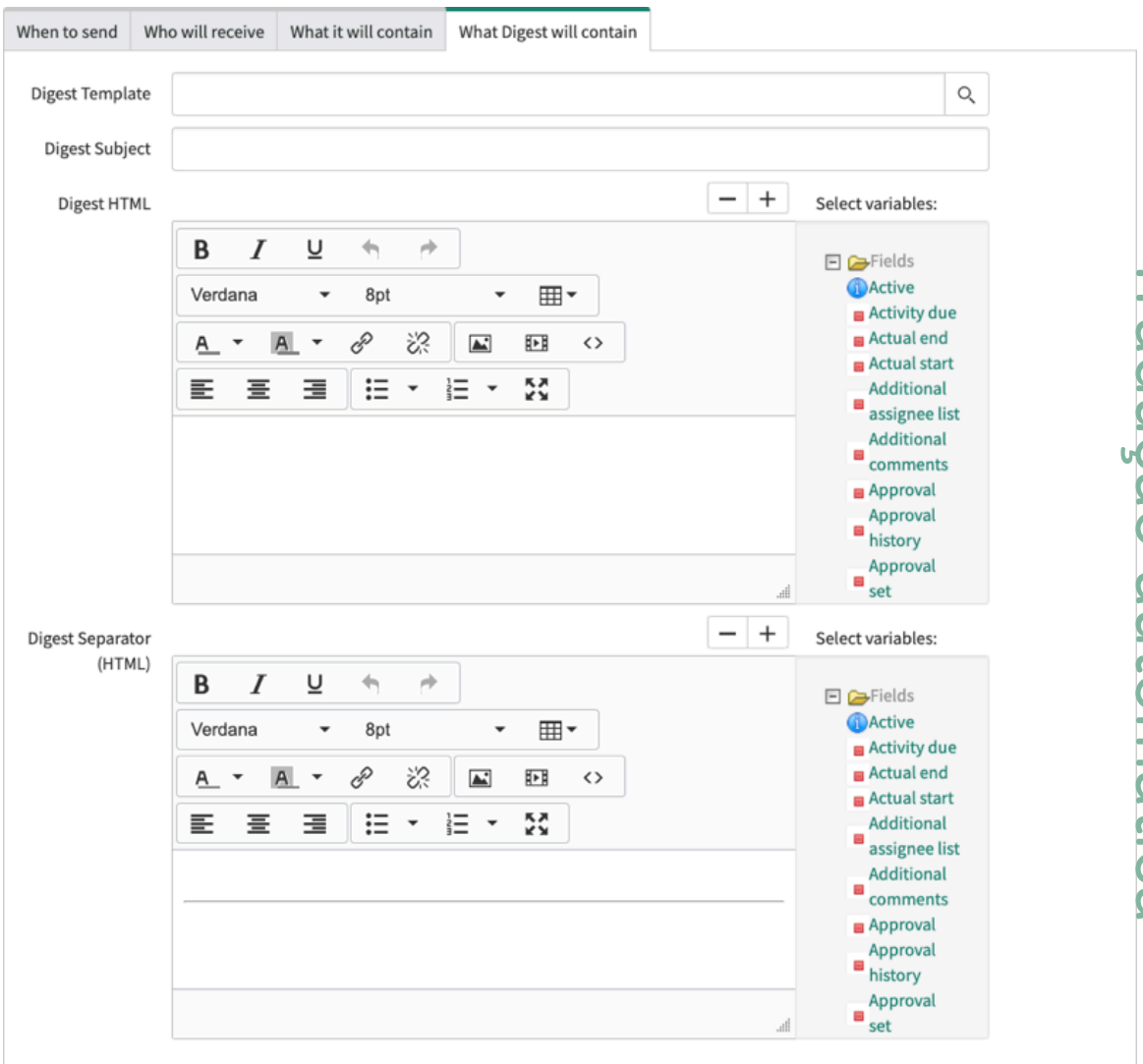
Ação	Descrição
Para criar uma notificação	Selecione **Novo** para abrir o formulário Notificação.

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.

Ação	Descrição
Para modificar uma notificação	Selecione a notificação a ser alterada.

2. No formulário Notificação, marque a caixa de seleção **Permitir** resumo para exibir a guia **Qual resumo conterá** e definir o conteúdo do resumo.
3. Preencha os campos na guia **Qual resumo conterá**.
   A imagem mostra a exibição padrão da guia. A exibição avançada contém campos adicionais (consulte a tabela).



Campo	Descrição
Modelo de Resumo	Se você quiser reutilizar o conteúdo existente, como cabeçalhos ou rodapés, selecione um modelo de e-mail para adicionar conteúdo ao resumo do e-mail.
Assunto de Resumo	Insira a linha de assunto do resumo do e-mail. O assunto pode incluir variáveis da coluna **Selecionar variáveis**. Se estiver vazio, o sistema usará o valor de **Assunto** do **modelo de e-mail**. Se você inserir um valor neste campo, ele substituirá o valor do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
HTML de Resumo	Insira o conteúdo recorrente para o resumo de e-mail. O conteúdo de resumo pode incluir variáveis da coluna **Selecionar variáveis**. As variáveis são mapeadas para nomes de coluna disponíveis na tabela de notificação, suas tabelas primárias e tabelas de referência. Use variáveis para incluir valores de um registro na tabela, como uma descrição resumida do incidente ou comentários e anotações de trabalho. Para evitar a adição de elementos `<p>` e `<div>` extras ao seu resumo de e-mail, consulte a publicação do blog Espaçamento de linha extra com marcadores de parágrafo no cliente de e-mail por um funcionário ServiceNow no ServiceNow Community.
Separador de Resumo (HTML)	Use a linha para separar cada item resumido no resumo.
Resumo de	Insira o endereço de e-mail a ser usado no campo De do resumo de e-mail. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O endereço de e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação aparecerá perto do campo. Alterar este endereço requer uma configuração de e-mail avançada, como habilitar o encaminhamento de e-mail.
Resposta Resumida a	Insira o endereço de e-mail que você deseja que as pessoas usem ao responder ao resumo por e-mail. Por exemplo, helpdesk@yourcompany.com. O e-mail deve estar em um formato válido, caso contrário, uma mensagem de notificação aparecerá perto do campo. Alterar este endereço requer uma configuração de e-mail avançada, como habilitar o encaminhamento de e-mail.
Texto de Resumo	Insira o conteúdo recorrente do resumo do e-mail a ser enviado em texto sem formatação. Este campo aparece quando você define o tipo de conteúdo como **HTML e texto sem formatação** ou **Somente texto**sem formatação.
Separador de Resumo (texto)	[Opcional] Use o caractere de traço como uma linha para separar cada item resumido no resumo. Este campo aparece quando você define o tipo de conteúdo como **HTML e texto sem formatação** ou **Somente texto**sem formatação.

4. Ao terminar de criar a notificação, selecione **Enviar**.
   A opção de **Resumo** de e-mail é exibida nas configurações de notificação dos usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os destinatários de e-mail identificados na guia **Quem receberá** receberão o resumo depois de habilitarem o resumo em suas preferências de notificação. Se o usuário não for um destinatário designado para a notificação, um resumo não será gerado, embora o usuário possa ter o resumo habilitado para uma notificação. Nesse caso, o usuário recebe as notificações reais quando elas são geradas.

5. **Opcional:** Para desabilitar o resumo de e-mail de uma notificação, desmarque a caixa de seleção **Permitir Resumo** e selecione **Atualizar** ao terminar as mudanças na notificação.
Quando você desabilita o conteúdo de resumo, a opção de resumo também não está mais disponível para a notificação e não está listada nas preferências de notificação dos usuários. Se um usuário habilitou anteriormente a opção de resumo para a notificação, o sistema para de coletar essas notificações para um resumo e não gera o resumo.

Nota:
Se você desativou o resumo e deseja disponibilizá-lo novamente, marque a caixa de seleção **Permitir** resumo. O sistema retém o conteúdo de resumo salvo anteriormente e o exibe na guia O que o resumo **conterá**.

Tópicos relacionados

Resumos de e-mail

Criar ou modificar intervalos de resumo de e-mail

Habilitar um resumo de e-mail no IU principal

Habilitar resumo de e-mail em Next Experience

Reduza o número de notificações por e-mail que você recebe habilitando notificações de resumo por e-mail. Um resumo de e-mail é um único e-mail que resume a atividade de uma notificação selecionada e seu registro de destino durante um intervalo de tempo especificado.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As notificações não incluem a opção de serem recebidas como um resumo por e-mail por padrão. Somente os administradores podem criar uma opção para habilitar o resumo de e-mail para uma notificação selecionada.

Procedimento

1. No perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas**.
2. Selecione **Notificações do sistema**.
3. Expanda a notificação.
4. Habilite o Resumo de e- **mail** e selecione o intervalo de resumo no qual você deseja receber a comunicação de notificação.

Habilitar um resumo de e-mail no IU principal

Reduza o número de notificações que você recebe para um registro de destino selecionado durante um intervalo de tempo especificado, habilitando um resumo de e-mail. O resumo é um único e-mail que coleta notificações individuais para um registro de destino gerado durante o intervalo especificado. O resumo de e-mail de dois registros de destino diferentes não será combinado em um único 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: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A opção de resumo de e-mail estará disponível somente se o administrador tiver configurado o conteúdo de resumo de e-mail para essa notificação.

Procedimento

1. Clique no ícone de engrenagem (ícone) na faixa superior para abrir a janela Configurações do sistema e clique na guia **Notificações**.
2. Selecione a notificação:
   a. Na seção Notificações por categoria, clique na linha ou na seta para a direita (**>**) da categoria que você deseja exibir.
   b. Na lista de notificações da categoria, clique na linha ou na seta para a direita (**>**) ao lado da notificação que você deseja editar.
3. Para habilitar ou desabilitar um resumo de e-mail para a notificação, se um resumo de e-mail estiver disponível:
   a. Clique no comutador Resumo de e- **mail**.
      O resumo de e-mail é habilitado quando o comutador está verde e desabilitado quando o comutador está cinza.
   b. Se você habilitou o resumo, selecione o **Intervalo** (duração de tempo) durante o qual as notificações são acumuladas.

      O intervalo de resumo começa com a primeira ocorrência da atividade de notificação. Por exemplo, se você selecionar o intervalo diário (1 dia) e a primeira notificação ocorrer às 07:00, o sistema começará a acumular notificações às 07:00 e parará às 07:00 do dia seguinte.

   Logo após o término do intervalo, o sistema envia o resumo de e-mail para você em vez de enviar as notificações individuais geradas durante o intervalo de resumo. Se você desabilitar o resumo, o sistema parará imediatamente de acumular as notificações para o resumo e não enviará o resumo por e-mail. O sistema retoma o envio das notificações conforme elas são geradas.

Tópicos relacionados

Aplicar condições de notificação

Resumos de e-mail

Notificações por e-mail em vários idiomas

Usando notificações por e-mail em vários idiomas, você pode enviar notificações por e-mail no idioma preferencial do destinatário e gerenciar facilmente o conteúdo da notificação em diferentes idiomas.

Tradução de notificação por e-mail

Você pode personalizar notificações por e-mail para usuários em várias regiões com base no idioma preferencial. Por exemplo, um destinatário cujo idioma esteja definido como francês receberá e-mails de notificação em francês, enquanto um solicitante em alemão receberá notificações em alemão.

Dois tipos de traduções estão disponíveis para notificações 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.

- Tradução estática

  Personalize notificações por e-mail para destinatários em várias regiões com base no idioma preferencial. Com traduções estáticas, a solicitação de tradução vai para um tradutor.

- Tradução dinâmica

  Personalize notificações por e-mail automaticamente para usuários em várias regiões com base no idioma preferencial.

Você também pode enviar e-mails usando uma combinação de tradução estática e dinâmica. Por exemplo, se um e-mail precisar ser enviado em inglês, francês, espanhol e alemão e os modelos traduzidos para francês e espanhol já existirem, a tradução dinâmica acontecerá somente para o alemão.

Grupos

Se não houver nenhum ID de e-mail do grupo, uma notificação acionada para um grupo com destinatários multilíngue pode enviar um e-mail de grupo para pessoas diferentes com preferências de idioma diferentes.

Se houver um ID de e-mail de grupo, um e-mail será enviado em um único idioma para todos os destinatários do grupo. O idioma preferencial do destinatário não é considerado.

Plug-ins de tradução de notificação por e-mail

Ative o plug-in de tradução de notificação do glide para enviar e-mails em vários idiomas com base no idioma preferencial do destinatário. O plug-in do Framework de localização é ativado por padrão junto com o plug-in de tradução de notificação do Glide.

Ative o plug-in de retenção de e-mail traduzido para arquivar e-mails.

Ativar tradução de notificação do Glide

Você pode ativar o plug-in Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation) para Notifications se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Glide Notification Translation (com.glide.notification.translation) 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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 retenção de e-mails traduzidos

Você pode ativar o plug-in de Retenção de e-mails traduzidos (com.glide.email_retention.translation) para Notifications se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Retenção de e-mails traduzidos (com.glide.email_retention.translation) 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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tradução estática

Usando a tradução estática, você pode personalizar notificações por e-mail para destinatários em várias regiões com base no idioma preferencial.

Sobre a tradução estática para notificações por e-mail

Crie conteúdo localizado para os vários campos de conteúdo em notificações, modelo de e-mailse formulário de layout de e-mails usando tradução estática depois de ativar o plug-in de tradução.

Para tradução estática, a solicitação de tradução vai para um tradutor. O tradutor fornece traduções para conteúdo de notificação em diferentes idiomas.

Nem todos os campos nos formulários de notificação são convertidos.

Campos convertidos

Nome da tabela	Campos convertidos
Notificação por e-mail	Assunto, mensagem, message_html e message_text
Modelo de e-mail	Assunto, mensagem, message_html e message_text
Layout de E-mail	Layout

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conteúdo estático que precisa ser traduzido em scripts de e-mail deve estar presente em **gs.getMessage()** e as traduções das cadeias de caracteres devem estar disponíveis na tabela Mensagem [sys_ui_message].

- Você pode parar a tradução de tokens criando a propriedade do sistema *glide.email.outbound.static_translation.session.language.change.enabled* e definindo-a como falsa.

Localization Framework

Use o Framework de localização configurações para solicitar traduções para as seguintes configurações de artefato:

- Configuração de layout de e-mail
- Configuração de Notificação por e-mail
- Configuração do modelo de e-mail

Tópicos relacionados

Solicitar uma tradução para uma notificação por e-mail, modelo ou layout

Habilitar tradução estática

Habilite a tradução estática de notificações para a aplicação global.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro do navegador, insira sys_properties.list.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da propriedade do sistema, que é glide.email.outbound.static_translation.enabled.
Aplicação	Aplicação para a propriedade do sistema. **Global** aplica a propriedade do sistema a todas as aplicações quando a propriedade do sistema é definida como verdadeiro.
Descrição	Descrição exibida na lista Propriedades do sistema.
Escolhas	Descrição exibida na lista Propriedades do sistema.
Tipo	Tipo de propriedade do sistema, verdadeiro ou falso.
Valor	Valor do **tipo** selecionado, que deve ser definido como verdadeiro.
Ignorar cache	Opção para ignorar o cache.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Privado	Opção para manter a propriedade do sistema privada.
Funções de leitura	Funções que podem ler a propriedade do sistema.
Funções de gravação	Funções que podem modificar a propriedade do sistema.

4. Selecione **Enviar**.

Solicitar uma tradução para uma notificação por e-mail, modelo ou layout

Solicite uma tradução para enviar um e-mail no idioma preferencial do destinatário.

Antes de Iniciar

Deve haver uma notificação por e-mail. Para obter mais informações, consulte Criar uma notificação por e-mail.

O Framework de localização configurações deve ser configurado para solicitar a tradução das configurações de artefato e adicionar idiomas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os destinatários da notificação devem ser definidos como usuários ativos na tabela Usuário [sys_user] e ter um endereço de e-mail válido definido para o canal primário (dispositivo) na tabela Dispositivo de notificação [cmn_notif_device].

Procedimento

1. Navegue até o item de e-mail para o qual você deseja solicitar uma tradução.
   - Para notificações, navegue até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**
   - Para modelos, navegue até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Modelos**.
   - Para layouts, navegue até **Todos** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Layouts**.
2. Selecione o item que você deseja traduzir na lista.
3. Selecione **Solicitar tradução** e selecione os idiomas para os quais traduzir.
4. Selecione **Enviar**.

Tradução dinâmica

Usando a tradução dinâmica, você pode personalizar notificações por e-mail automaticamente para usuários em várias regiões com base no idioma preferencial.

Sobre a tradução dinâmica para notificações por e-mail

As notificações de conteúdo dinâmico são específicas do usuário. Você pode usar a tradução dinâmica para traduzir notificações automaticamente com base no idioma selecionado pelo destinatário.

Por exemplo, um solicitante cujo idioma esteja definido como francês receberá automaticamente e-mails de notificação em francês, enquanto um solicitante em espanhol receberá notificações em espanhol.

O uso da tradução dinâmica envolve as seguintes tarefas:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Ativar Tradução dinâmica
2. Definir propriedade do sistema para tradução dinâmica
3. Habilitar tradução dinâmica

Depois que a tradução dinâmica estiver habilitada, você poderá enviar e-mails e exibir ou visualizar o e-mail traduzido nos idiomas preferenciais dos destinatários, acessando a guia **Conteúdos de e-mail traduzidos**.

Nota:
A preferência de idioma dos usuários mencionada nos campos **cc** e **cco** não é considerada.

Habilitar tradução dinâmica

Habilite a tradução dinâmica de notificações para a aplicação global.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Habilitar formulário de tradução dinâmica

Campo	Descrição
Nome	Nome da propriedade do sistema, que deve ser glide.notifications.translation.dynamic.
Aplicação	Aplicação para a propriedade do sistema. **Global** aplica a propriedade do sistema a todas as aplicações quando a propriedade do sistema é definida como **verdadeiro**.
Descrição	Descrição exibida na lista Propriedades do sistema.
Escolhas	Descrição exibida na lista Propriedades do sistema.
Tipo	Tipo de propriedade do sistema, que deve ser **verdadeiro | falso**.
Valor	Valor do **tipo** selecionado, que deve ser. verdadeiro.
Ignorar cache	Opção para ignorar o cache.
Privado	Opção para manter a propriedade do sistema privada.
Funções de leitura	Funções que podem ler a propriedade do sistema.
Funções de gravação	Funções que podem gravar a propriedade do sistema.

4. Selecione **Enviar**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a faixa de anotações para e-mails traduzidos

Configure o conteúdo de uma faixa de anotação de e-mail traduzida exibida na parte superior da página para exibir uma mensagem personalizada para o destinatário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise e selecione as propriedades para configurar e personalizar a faixa de anotação.

Propriedade do sistema	Descrição
`glide.email.translation.dynamic.note.html_body`	Exibe a mensagem como um cabeçalho para o corpo html do e-mail traduzido.
`glide.email.translation.dynamic.note.text_body`	Adiciona a mensagem ao corpo do texto do corpo do e-mail traduzido.
`glide.email.translation.dynamic.note.html_style`	Aplica estilos CSS à anotação.

Nota:
Se você quiser desabilitar a faixa de anotação, defina a propriedade do sistema `glide.email.translation.dynamic.note.enabled` como falsa.

Habilitar tradução dinâmica para notificações por e-mail

Habilite a tradução dinâmica de uma notificação para enviar e-mails traduzidos dinamicamente para os destinatários em seu idioma preferencial.

Antes de Iniciar
Deve haver uma notificação por e-mail. Para obter mais informações, consulte Criar uma notificação por e-mail.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os destinatários da notificação devem ser definidos como usuários ativos na tabela Usuário [sys_user]. Eles também devem ter um endereço de e-mail válido definido para o canal primário (dispositivo) na tabela Dispositivo de notificação [cmn_notif_device].

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Selecione o nome da notificação por e-mail que você deseja enviar.
3. Selecione a guia **O que conterá**.
4. Se **a exibição Avançada** já estiver selecionada, selecione-a.
5. Marque a caixa de seleção **Habilitar tradução dinâmica**.

O que Fazer Depois
Visualizar notificações 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.

Domain Separation e Notifications

Domain Separation é compatível com o aplicativo Notifications. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

A separação de domínio é compatível especificamente com Notificações, mas não em contas de e-mail. As notificações não são separadas por dados, mas são separadas por processo. As notificações também são acionadas por ações específicas.

Nota:
As notificações baseadas em assinatura não reconhecem o domínio e não podem oferecer suporte a configurações específicas do domínio.

Como a separação de domínio funciona em Notificações

Existem dois componentes básicos de separação de domínio e notificações.

- As notificações são separadas por processo (não separadas por dados).
- As notificações são acionadas de duas maneiras principais:
  1. Quando um registro é inserido ou atualizado

     Notificações com condições correspondentes E no mesmo domínio e domínio global que o registro inserido/atualizado são processadas.

  2. Quando um evento definido na notificação é acionado
     a. Os eventos geralmente têm um registro de destino. Por exemplo, o evento [incident.inserted] faz referência ao registro de incidente que está sendo inserido.
     b. Quando um evento é acionado, as notificações configuradas para esse evento no mesmo domínio e domínio global que o registro de destino do evento são processadas.

Domínios e contas de e-mail

A separação de domínio não é compatível com contas de e-mail pelos seguintes motivos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Envio de e-mail: há apenas um remetente SMTP por conta. Isso proíbe o fornecimento de domínios para cada conta e eles não são configuráveis.
2. Para receber e-mails de entrada: você pode configurar várias contas de e-mail, mas não pode definir de forma significativa o domínio de uma ação de e-mail de entrada. As ações de entrada são processadas no domínio do usuário que enviou o e-mail. Por exemplo: User_A no domínio A envia um e-mail para uma conta de e-mail da ServiceNow que executa a ação de e-mail de entrada "Criar um incidente". O novo incidente resultante criado pela ação de entrada está no Domínio A.

Para saber mais, consulte Ações de e-mail de entrada.

Nota:
Se o número de contas de e-mail exceder 20, a recepção de e-mails ficará mais lenta.

Caso de uso

Se uma instância estiver usando o plug-in Domain Separation e uma nova notificação por e-mail for definida para um domínio que tenha o mesmo evento que a notificação no domínio global, o usuário receberá dois e-mails para o mesmo evento.

Solução: defina o campo [sys_overrides] na notificação que pertence ao domínio para que ele substitua a configuração em global. Para obter mais informações, consulte Administração delegada .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Perguntas frequentes por e-mail e e-mails de notificação de solução de problemas

Logs e diagnósticos são fornecidos para ajudar a determinar se os e-mails de notificação estão sendo enviados e recebidos com sucesso, quais são os problemas e quem recebe o e-mail.

Os diagnósticos ajudam a monitorar a integridade geral do sistema e a solucionar problemas gerais, como não receber nenhum e-mail. Os logs ajudam a identificar problemas com e-mails individuais, e diferentes logs são úteis para diagnosticar diferentes tipos de problemas.

Cenários de verificação de log

Problema	Log
É necessário verificar se um e-mail de notificação individual foi enviado com sucesso	Verifique a caixa de correio do sistema **enviada** para esse e-mail. Verifique também a caixa de correio do sistema com **falha** para notificações de 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.

Problema	Log
Falha no e-mail individual	• Verifique o log de mensagens do e-mail individual. • Verifique o campo **Cadeia de caracteres de erro** do registro de e-mail. **Aviso:** Alguns servidores de e-mail não retornam cadeias de caracteres de erro
E-mail não recebido pelo usuário final	• Verifique a caixa de correio do sistema de **lixo eletrônico** para obter notificações sobre e-mails retornados. Esses e-mails também aparecem no log de e-mails com um **Tipo** recebido-ignorado. • Verifique o campo **Cadeia de caracteres de erro** do registro de e-mail. **Aviso:** Alguns servidores de e-mail não retornam cadeias de caracteres de erro • Verifique o log de mensagens do e-mail individual para saber os motivos pelos quais diferentes destinatários foram incluídos ou excluídos.

Perguntas frequentes por e-mail

Perguntas frequentes por e-mail

Recursos de solução de problemas

Consulte os recursos a seguir sobre como solucionar problemas de e-mail de entrada e saída.

Erro ou sintoma	Solução
Perguntas frequentes sobre e-mails de entrada	Consulte KB0957760 .
Instância não recebe e-mail de entrada	Consulte Solução de problemas de e-mail de entrada, ServiceNow KB0524472 e KB0520595 . Esses artigos da base de conhecimento também fornecem links para uma série de vídeos sobre como solucionar problemas de e-mails de entrada.
Instância não envia e-mail de saída	Consulte Solução de problemas de e-mail de saída, ServiceNow KB0521382 . Este artigo da base de conhecimento também fornece links para uma série de vídeos sobre como solucionar problemas de e-mails 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.

Erro ou sintoma	Solução
O e-mail do Outlook produz um registro de incidente vazio que contém um anexo chamado winmail.dat.	Configure o cliente Outlook local ou o servidor Exchange para não enviar dados em formato Rich Text (RTF) para a instância.
Os e-mails estão sendo definidos para o tipo envio-ignorado sem motivo visível	Consulte KB0790932 .
E-mails duplicados gerados pela instância	Consulte Solução de problemas de e-mails duplicados gerados pela instância, KB0529413 .
Trabalho do Remetente de SMTP Travado	Consulte Alerta de trabalho do remetente de SMTP travado > 30 minutos, KB0755061 .
Falha na conexão com smtp.office365.com	Consulte KB0825391 .
Falha no erro de IMAP com OAuth AUTÊNTICAR	Consulte KB0963959 .
Erro ao conectar a conta de e-mail POP na porta segura	Consulte KB0829289 .
O processamento de e-mail de entrada está com alertas travados	Consulte KB0855277 .
Trabalho do Leitor de e-mail/ Remetente de SMTP travado	Consulte KB0679998 .
Alertas de trabalho do leitor de e-mail travado/em execução por mais de 2 horas	Consulte KB0755063 .

Diagnóstico de e-mail

A página Diagnóstico e conexão fornece informações sobre o estado atual da sua configuração de e-mail. Esta página inclui o status das propriedades de e-mail, trabalhos programados e conexões de conta de e-mail que afetam como sua instância recebe e envia e-mails.

As informações de diagnóstico de e-mail podem ajudar a identificar problemas com e-mails de entrada ou de saída. O vídeo a seguir mostra diferentes etapas para determinar por que sua instância não está recebendo e-mails de entrada. Uma das etapas usa diagnósticos de e-mail para verificar o status da conexão de e-mail e o trabalho programado do leitor de e-mail.

Etapas de solução de problemas a serem tomadas quando uma instância da ServiceNow não recebe e-mail

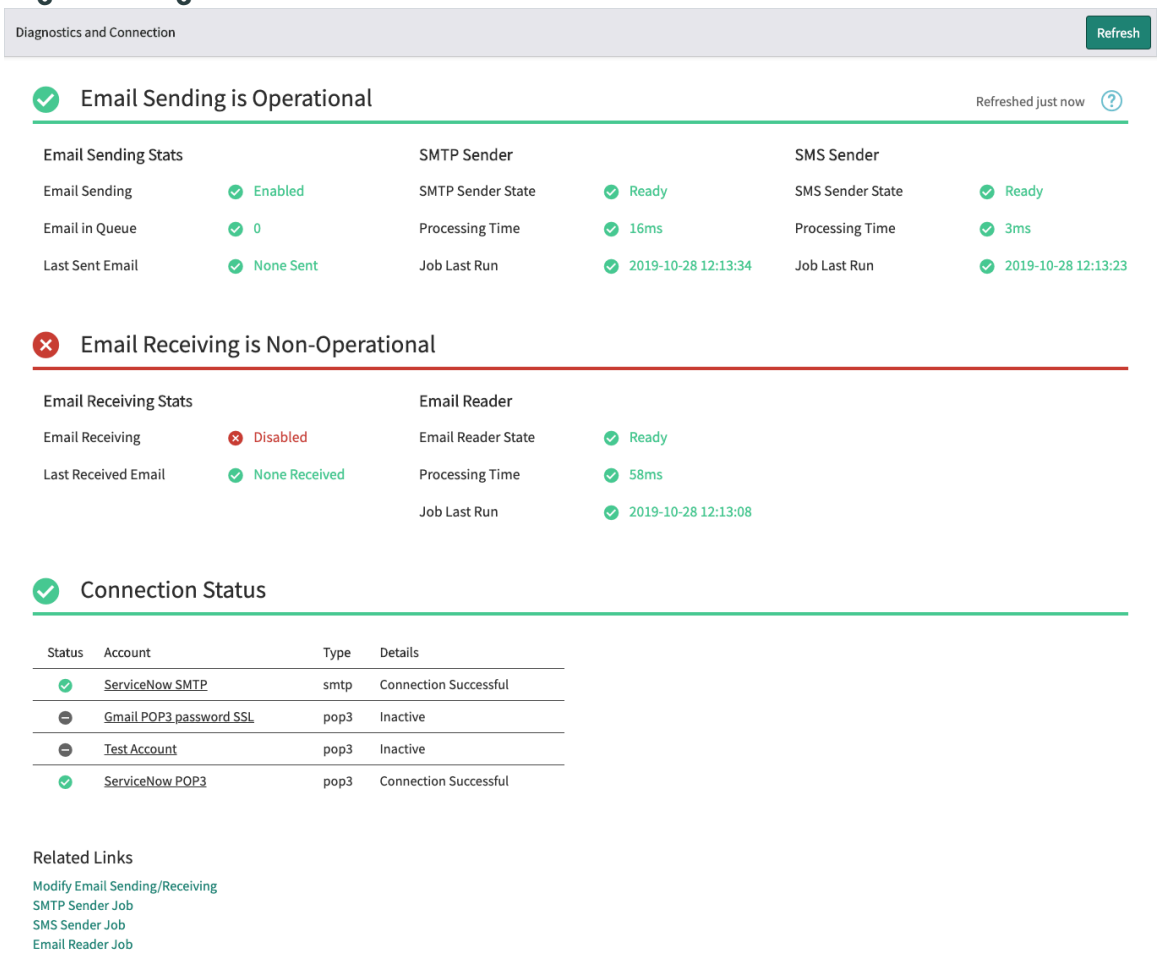
Navegue até a página Diagnóstico e conexão de um destes módulos:

- **Caixas de Correio do Sistema** > **Diagnóstico de e-mail**
- **Diagnóstico do sistema** > **Diagnóstico 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.

Página de diagnóstico e conexão de e-mail



Para obter o status rápido de um campo, aponte para a marca de seleção verde ou para o ícone X vermelho. O ícone de marca de seleção indica que o item está operacional ou íntegro, enquanto o ícone X indica que o item não está operacional ou está dentro do intervalo esperado.

Diagnóstico de e-mail

Diagnóstico	Descrição
O envio de e-mail é [Status]	
Envio de E-mail	Status do e-mail de saída como **Habilitado** ou **Desabilitado**. Para mudar o status, clique no link relacionado **Modificar envio/ recebimento** de e-mail e, no formulário Propriedades de e-mail, atualize a propriedade *`Email sending enabled`*.
E-mail na Fila	Número de mensagens de e-mail que estão prontas para serem enviadas.
Último E-mail Enviado	Data e hora em que a última mensagem de e-mail foi enviada.
Estado do envio de SMTP	Estado atual do trabalho do Remetente de SMTP, que envia e-mail em uma programação recorrente. Por padrão, este trabalho é executado a cada minuto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diagnóstico de e-mail

Diagnóstico	Descrição
	Para atualizar o estado do Remetente SMTP, clique no link relacionado ao **Trabalho do Remetente SMTP** e, na tabela Programação, abra o registro do Remetente SMTP a ser alterado.
Tempo de processamento de SMTP	Duração da última execução do trabalho do Remetente de SMTP. Este valor deve ser menor do que o intervalo do Remetente SMTP.
Última execução do trabalho SMTP	Data e hora da última execução do trabalho do Remetente de SMTP.
Status SMTP padrão	Indica se a conexão SMTP foi bem-sucedida, mostrada somente se o recurso de contas de e-mail estiver ativo. Clique em **SMTP padrão** para mudar as configurações da sua conta SMTP.
Estado do Remetente SMS	Estado atual do trabalho do **Remetente de SMS**, que envia notificações por SMS em uma programação recorrente. Por padrão, este trabalho é executado a cada minuto. Para atualizar o trabalho do Remetente de SMS, clique no link relacionado ao **Trabalho do Remetente de SMS** e, na tabela Programação, abra o registro do remetente de SMS a ser alterado.
Tempo de processamento do remetente de SMS	Duração da última execução do trabalho do **Remetente de SMS**. Este valor deve ser menor do que o intervalo do **Remetente de SMS**.
Última Execução do Trabalho de Remetente SMS	Data e hora da última execução do trabalho do **Remetente de SMS**.
O recebimento de e-mail é [Status]	
Recebimento de E-mails	Status do e-mail de entrada como **Habilitado** ou **Desabilitado**. Para alterar o status de recebimento de e-mail, clique no link relacionado **Modificar envio/recebimento** de e-mail e, no formulário Propriedades de e-mail, atualize a propriedade *`Email receiving enabled`*.
Último E-mail Recebido	Data e hora em que a última mensagem de e-mail foi recebida.
Status do leitor de e-mail	Estado atual do trabalho do leitor de e-mail, que baixa qualquer e-mail que esteja aguardando no servidor de e-mail e cria eventos email.read. Para atualizar o trabalho de Status do leitor de e-mail, clique no link relacionado **Trabalho do leitor** de e-mail e, na tabela Programação, abra o registro do leitor de e-mail a ser alterado.
Tempo de Processamento do Leitor de E-mails	Duração da última execução do trabalho do leitor. Este valor deve ser menor do que o intervalo do leitor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diagnóstico de e-mail

Diagnóstico	Descrição
Última Execução do Trabalho	Data e hora da última execução do trabalho do leitor.
Status da conexão	
{Contas}	O resultado do teste de conexão com as contas. A conexão é testada sempre que você carrega a página.

Tópicos relacionados

Trabalhos programados

Logs de e-mail e caixas de correio do sistema

O log de e-mail do sistema registra todos os e-mails que a instância cria ou recebe. As caixas de correio do sistema são exibições filtradas deste log.

Cada e-mail de notificação que a instância cria ou recebe é registrado em um registro de E-mail [sys_email]. Você pode navegar até um log desses registros em **Logs do sistema** > **E-mails**.

As caixas de correio do sistema são exibições filtradas da tabela de e-mails [sys_email]. A instância atribui um registro de e-mail a uma caixa de correio do sistema, dependendo dos valores dos campos **Tipo** e **Estado**. Para obter mais informações, consulte Caixas de correio do sistema.

Os seguintes campos podem ser incluídos no layout do log do sistema e em qualquer uma das caixas de correio do sistema:

Log de e-mail

Campo	Descrição
Caixa de correio	A caixa de correio do sistema que lista este registro de e-mail. A instância define o valor deste campo de acordo com os valores dos campos **Tipo** e **Estado**.
Estado	O estado atual do e-mail (Erro, Ignorado, Processado ou Pronto).
Tipo de recebimento	O tipo de e-mail de entrada (Nenhum, Encaminhar, Novo ou Resposta).
Tipo	O status do e-mail As opções são: • recebido: o servidor recebeu este e-mail. • recebido – ignorado: o servidor recebeu este e-mail, mas ele foi ignorado pela instância para fins de ação de e-mail de entrada. Normalmente, esses e-mails são spam ou respostas automáticas. Consulte o campo Cadeia de caracteres de erro para obter detalhes. • envio – falha: o servidor tentou enviar o e-mail e falhou. Consulte o campo Cadeia de caracteres de erro para obter detalhes. • envio – ignorado: o servidor ignorou o envio deste e-mail. Normalmente, isso é para um e-mail que foi gerado, mas não tinha um endereço de e-mail do destinatário ou é um e-mail duplicado. Consulte o campo Cadeia de caracteres de erro para obter 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.

Log de e-mail

Campo	Descrição
	• envio – pronto: o e-mail está pronto para ser enviado, mas não foi enviado pelo servidor de e-mail. Normalmente, um e-mail permanece neste estado por apenas um curto período de tempo. • envio - tradução - pronto: o e-mail é gerado durante a tradução de e-mail e enviado. Normalmente, um e-mail permanece neste estado por apenas um curto período de tempo. • enviado: o e-mail foi enviado pela instância sem erros ou problemas.
Destino	Uma referência de ID de documento para o registro se o e-mail for gerado por uma inserção, atualização ou exclusão de um registro específico.
Usuário	O nome do usuário, do registro do usuário, da instância da qual a notificação por e-mail foi enviada. **Nota:** Este é um campo de cadeia de caracteres.
Tipo de notificação	O tipo de notificação As opções são: • Nenhum • SMS • SMTP
UID	O ID exclusivo do e-mail armazenado no servidor.
Criado	Data e hora da atividade de e-mail para a localidade da máquina que executa a instância.
Excluídos	Para e-mail de entrada, indica se o e-mail foi excluído do servidor de e-mail.
Ponderação	O peso do e-mail, que determina a prioridade de envio em relação a outras notificações na mesma tabela.
Importância	Uma indicação de que o e-mail foi enviado com um nível de importância alterado, como Urgente.
Evento e Notificação de Origem	Para e-mails gerados por notificações, uma lista incorporada que armazena o evento e a notificação que criou o e-mail.
Assunto	O assunto do e-mail Para notificações, você cria o texto do assunto em **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
Cadeia de caracteres de erro	A cadeia de caracteres de erro capturada do servidor de e-mail para determinar por que o e-mail não foi enviado. Isso é registrado somente se o e-mail falhar.
Destinatários	Os endereços de e-mail dos destinatários.
Corpo	O corpo do e-mail, exibido na marcação HTML bruta. Use o link relacionado Visualizar corpo do HTML para ver o texto do corpo como HTML renderizado.
Tipo de conteúdo	O tipo de conteúdo 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.

Log de e-mail

Campo	Descrição
Cabeçalhos	Todos os cabeçalhos incorporados ao e-mail.

Logs de mensagens para e-mails individuais

As entradas de log de e-mail para um e-mail de notificação individual podem ser acessadas como uma lista relacionada no registro de e-mail. O campo **Cadeia de caracteres de erro** no registro de e-mail pode fornecer informações adicionais.

Cada registro de e-mail contém uma lista relacionada de **Log** de e-mail. Esta lista mostra os registros de entrada de log de e-mail [syslog_email]. Para fins de solução de problemas, os campos mais úteis são provavelmente **Nível** e **Mensagem**.

Para diagnosticar problemas com e-mails de saída, examine também o campo **Cadeia de caracteres de erro** no registro de e-mail. No entanto, nem todo servidor de e-mail de recebimento retorna uma cadeia de caracteres de erro.

Nota:
O registro de entrada de log de e-mail fica disponível por apenas 7 dias após a criação do registro de e-mail.

Ações de entrada em e-mails recebidos

Verifique esses logs como a primeira etapa para diagnosticar problemas com ações de entrada. Os logs mostram qual ação de entrada se aplicou ou não e por qual motivo.

Nota:
Se uma ação de entrada não atualizou nenhum campo no registro de destino, o log indica que a ação de entrada foi ignorada.

Motivos para incluir ou excluir destinatários

Para notificações de saída, o log do sistema de e-mail fornece os motivos pelos quais os destinatários foram incluídos ou excluídos.

Cada entrada de log corresponde a um motivo para inclusão ou exclusão. Por exemplo, todos os usuários que foram excluídos por estarem inativos aparecem em uma única entrada de log.

Uma série de propriedades do sistema pode ser usada para ajustar as informações a serem registradas em log. Duas propriedades, `glide.notification.recipient.include_logging` e `glide.notification.recipient.exclude_logging`, controlam todos os registros em log de inclusão e exclusão de destinatários. Várias outras propriedades permitem que você personalize as informações relatadas nos logs para atender às suas necessidades. Todas as propriedades estão habilitadas por padrão.

Notificações por push

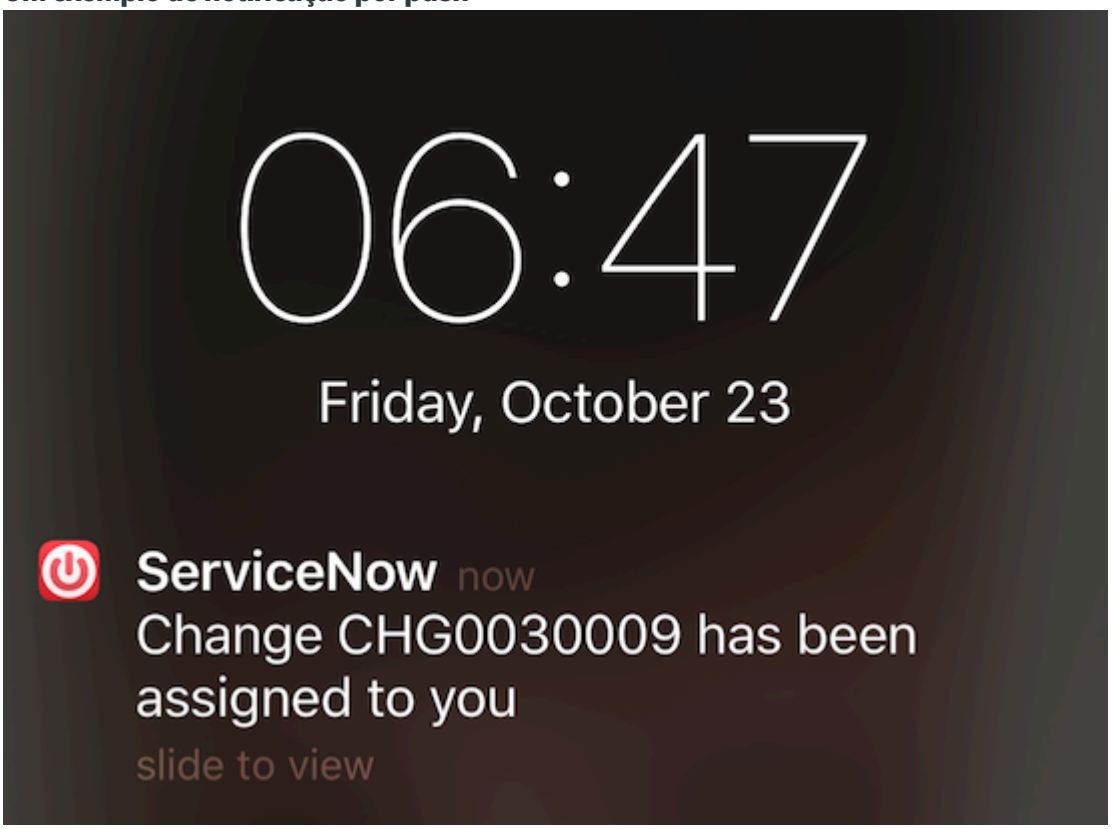
Além de enviar notificações por e-mail e SMS, uma instância pode enviar notificações por push para dispositivos móveis.

Uma notificação por push é uma mensagem de texto que aparece no dispositivo móvel de um usuário para alertá-lo sobre algo importante ou para solicitar que ele execute uma ação. Sua instância oferece suporte a notificações por push.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um exemplo de notificação por push



Use notificações por push para enviar mensagens aos usuários quando determinadas condições forem acionadas em sua instância, como a atribuição de um incidente ao usuário. Uma notificação por push pode até mesmo solicitar uma resposta e a instância pode processar a resposta agindo nos registros relacionados. Por exemplo, você pode fazer com que a instância envie uma solicitação de aprovação para uma Mudança para um usuário. Você pode permitir que o usuário aprove ou negue a mudança clicando em um botão de resposta na notificação por push. A resposta do usuário pode atualizar o status do registro de mudança.

Você pode configurar notificações por push de maneira semelhante às notificações por e-mail e SMS. Determinar:

- para quem enviar a notificação
- quando deve ser enviado
- o que deve conter

O aplicativo para celular da ServiceNow está disponível como ServiceNow Classic e como Mobile Agent. Por padrão, ServiceNow Classic oferece suporte a notificações por push, mas você também pode desenvolver sua própria aplicação de push e configurar sua instância para enviar notificações por push para ele. Para obter mais informações sobre como configurar notificações por push em Mobile Agent, vá para Notificações por push de dispositivos móveis .

Configuração de notificação por push

A configuração de notificação por push difere dependendo do aplicativo para celular ou por push que você deseja que os usuários usem. Para obter uma visão geral, consulte: Configuração de notificação por push com uma aplicação de push personalizada para aplicações ServiceNow Mobile. Se você criar seu próprio aplicativo, deverá entender como as notificações por push

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o sistema do Apple Push Notification Service funcionam. Para obter mais informações, consulte a Visão geral de APNs noGuia de programação de notificação local e remota para desenvolvedores da Apple.

Importante:
A Apple não garante a entrega de todas as notificações por push. Revise as informações de Qualidade de serviço (QoS) no Guia de programação de notificação local e remota para desenvolvedores da Apple.

Sistema de notificação por push

O sistema de notificação por push envolve vários elementos-chave que gerenciam a entrega de mensagens por push e respostas de notificação por push.

Instância do cliente

Sua instância da ServiceNow.

Inserir proxy

Uma instância que coleta todas as notificações por push que vão para o aplicativo para celular ServiceNow Classic e as encaminha para os aplicativos ServiceNow para Apple iOS ou Android. Se você criar uma aplicação de envio por push personalizada, não usará o proxy de envio por push.

Provedor de envio por push

O provedor de mensagens por push, que é o serviço Apple Push Notification (APNs) ou o serviço Firebase Cloud Messaging (FCM), para o aplicativo para celular ServiceNow Classic ou aplicativos para celular personalizados.

Aplicação de envio por push em um dispositivo móvel

O aplicativo, como o aplicativo para celular ServiceNow Classic. Você também pode criar e personalizar sua própria aplicação de envio por push.

Processo de notificação por push

O processo de notificação por push é o seguinte:

1. A atividade na instância aciona uma notificação por push.
2. A instância procura para quem enviar a notificação e verifica as preferências de notificação do usuário para encontrar as configurações do dispositivo de envio por push.
3. A instância envia a notificação por push para o serviço de notificação por push, seja o Apple Push Notification Service (APNs) ou o serviço Firebase Cloud Messaging (FCM). Se você estiver usando o aplicativo para celular ServiceNow Classic, a instância enviará a notificação por meio de uma instância de proxy push, que encaminha a notificação para os APNs ou o serviço FCM.
4. O serviço de notificação por push envia a notificação para a aplicação de push do usuário. Quando a instância envia a notificação para o serviço de notificação por push, ela inclui o conteúdo da mensagem junto com o nome e o ID da instância. Essas informações garantem que uma resposta à notificação seja enviada de volta para a instância correta. Se o usuário puder responder à notificação, como enviar uma aprovação para uma solicitação de mudança, a resposta será enviada por meio de mensagem REST de volta para a instância.
5. A instância identifica um script a ser executado para lidar com a resposta.
6. O script executa uma ação na instância, como marcar uma solicitação de mudança como aprovada. Se houver um JSON inválido ou se o script falhar, uma resposta de erro será enviada de volta para o dispositivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Respostas de notificação por push

Com aplicações de push personalizadas, você pode fazer com que seus usuários atuem em registros na instância respondendo a uma notificação por push.

As ações que eles podem realizar são definidas em um script que você associa à mensagem de notificação. A resposta é enviada para a instância neste formato:

```
https://{instance_name}/api/now/v1/push/{application Name}/action/{action}
```

O nome da aplicação é a aplicação de push que o usuário está usando. O nome da aplicação deve corresponder ao nome da aplicação na tabela Aplicação de push [sys_push_application]. A ação é o SYS ID da ação na tabela Ações de notificações por push [sys_push_notif_act_script].

Ativar notificações por push

Vários plug-ins devem ser ativados para usar notificações por push. Se você tiver o plug-in Mobile UI (com.glide.ui.m) ativo, os plug-ins de notificação por push serão ativados automaticamente.

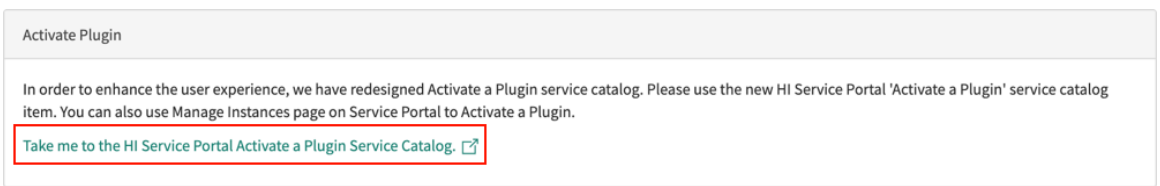
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Certifique-se de que os seguintes plug-ins estejam ativos na sua instância:

- Notificação por push: fornece os componentes e REST APIs necessários para enviar notificações por push para dispositivos móveis.
- Complemento por push do sistema de notificação: adiciona suporte para notificações por push ao sistema de notificação existente.
- Feedback por push: lida com o feedback da Apple sobre quais dispositivos não são mais válidos para que não continuem recebendo notificações por push.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Na página Todos os aplicativos, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário de solicitação no 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, 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.

Ativar formulário de solicitação de plug-in

Campo	Descrição
Instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Nome do Plug-in	Nome do plug-in a ser ativado.
Especifique a data e a hora em que este plug-in deve ser habilitado	A data e a hora devem ser de pelo menos dois dias úteis a partir da hora atual. **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**.
Motivo/Comentários	Informações que seriam úteis para a equipe ServiceNow que está ativando o plug-in. Por exemplo, se você precisar que o plug-in seja ativado em um momento específico, em vez de durante uma das janelas de ativação padrão, especifique isso nos comentários.

7. Selecione **Enviar**.

Instalado com notificações por push

Vários tipos de componentes são instalados com os plug-ins de notificações por push.

Tabelas instaladas com notificações por push

Essas tabelas são instaladas com notificações por push.

Nome da tabela	Descrição
Aplicações de envio por push [sys_push_application]	Aplicações de push registradas na instância para receber mensagens de push.
Inserir registros padrão [sys_push_notif_default_reg]	Contém todas as notificações que os usuários assinaram automaticamente para uma determinada aplicação de push. Você pode adicionar notificações a esta tabela na lista relacionada Registros padrão de envio por push no formulário da aplicação de envio por push.
Feedbacks de envio por push [sys_push_feedback]	Feedback dos APNs que informa à instância quais dispositivos de envio por push não podem mais receber mensagens por push. O feedback é tratado na mesma instância em que suas notificações são acionadas ou em uma instância central que usa uma chamada REST para informar à sua instância quais aplicações de push desativar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da tabela	Descrição
Definições de atributo de mensagem de envio por push [sys_push_notif_msg_attr_def]	As definições de atributo usadas para especificação de conteúdo de mensagem por push.
Valores de atributo de mensagem por push [sys_push_notif_msg_attr_val]	Os valores associados às mensagens por push.
Notificações por push [sys_push_notification]	As notificações por push que a instância tentou enviar aos usuários.
Ações de notificação por push [sys_push_notif_act_script]	Os scripts de ação que a instância usa em resposta a uma mensagem por push acionável.
Instalações de notificação por push [sys_push_notif_app_install]	Os dispositivos com apps de push em que os usuários concordaram em receber notificações por push. Esta tabela lista os registros por token para o app de envio por push. A instância usa essas informações para saber para qual dispositivo de push e aplicativo enviar notificações. Os registros são criados nesta tabela quando um usuário faz login em uma instância com o app de envio por push. A tabela Dispositivos móveis [sys_mobile_devices], que é instalada com o plug-in IU para celular, contém todos os dispositivos do usuário conectados à instância com o aplicativo para celular ServiceNow.
Mensagens de notificação por push [sys_push_notif_msg]	Mensagens personalizadas para notificações por push. Essas mensagens podem ser associadas a uma notificação.
Conteúdo da mensagem de notificação por push [sys_push_notif_msg_content]	Todo o conteúdo, incluindo JSON, para mensagens por push.
Plataformas de push [sys_push_platform]	As plataformas compatíveis com notificações por push e o tamanho máximo da carga.

Regras de negócios instaladas com notificações por push

Essas regras de negócios são instaladas com notificações por push.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Criar dispositivo e assinaturas	Instalação por push [sys_push_notification_installation]	Cria automaticamente um dispositivo de notificação nas preferências de notificação de um usuário quando o usuário registra um aplicativo para celular com a instância.

Mensagens REST de saída instaladas com notificações por push

Essas mensagens REST de saída são instaladas com notificações por push.

Mensagem REST	Descrição
Push do ServiceNowMobileApp	A mensagem REST que você pode usar com seu aplicativo para celular iOS 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.

Funções instaladas com notificações por push

Essas funções são instaladas com notificações por push.

Função	Descrição
push_admin	Pode criar e modificar notificações por push.

Componentes por push instalados com notificações por push

Esses componentes são instalados com notificações por push.

Aplicações por push instaladas com notificações por push

Aplicativo de envio por push	Descrição
ServiceNowPushApp	O registro da aplicação de envio por push para o aplicativo para celular ServiceNow ServiceNow . **Nota:** O aplicativo para celular ServiceNow inscreve automaticamente os usuários em várias notificações por push. Você pode ver a lista dessas notificações na lista relacionada Registros padrão de push no registro da aplicação ServiceNowPushApp.

Conteúdo da mensagem instalado com notificações por push

Conteúdo da mensagem	Descrição
ConnectMessageContent	A carga para ServiceNow mensagens de conexão.
Aprovação genérica (segundo plano)	A carga útil que fornece uma opção de aprovação e rejeição ao usuário que recebe a mensagem por push.
Aprovação genérica (primeiro plano)	A carga útil que fornece uma opção de aprovação e rejeição ao usuário que recebe a mensagem por push.
Carga de registro genérico	Uma carga útil genérica que você pode usar para enviar mensagens por push aos usuários.

Ações de notificação por push instaladas com notificações por push

Ação de notificação por push	Descrição
Aprovação - Aprovar	Permite que um administrador aprove uma solicitação.
Aprovação - Rejeitar	Permite que um administrador rejeite uma solicitação.

Notificações por push instaladas com notificações por push

Notificações por push	Tabela	Descrição
ConnectMessagePushNotification	Mensagem do Live Feed [live_message]	Envia uma notificação por push quando uma nova mensagem do Live Feed

Propriedades de notificação por push

As notificações por push fornecem várias propriedades para personalizar a configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione essas propriedades à tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

glide.push.apns.version

Controla qual versão do Apple serviço de notificação por push (APNs) usar em sua instância. Você pode usar APNs versão 1 ou 2. O sistema usa APNs versão 2 por padrão. Para usar os APNs versão 1, defina o valor como **1**.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2

glide.push.debug

Cria entradas no log do sistema para erros de notificação por push.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.push.enabled

Habilita ou desabilita as notificações por push.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.push.feedback.debug

Cria entradas no log do sistema para feedback enviado pelos APNs para aplicações de push do iOS personalizadas.

- Digite: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.push.notification.ttl_seconds

Especifica o número de segundos após os quais uma notificação por push enfileirada expira. Depois que uma notificação por push é acionada, ela é enfileirada e finalmente processada por um trabalho programado. Se o tempo em que a notificação permanece na fila exceder esse valor, a notificação não será enviada. Verifique o log de notificações por push para obter mais informações.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 21600

Configuração de notificação por push com o aplicativo para celular ServiceNow

A aplicação ServiceNow Mobile habilita automaticamente as notificações por push e configura dispositivos móveis para notificações por push quando os usuários fazem login inicialmente na instância.

Nota:
Notificações por push com a aplicação ServiceNow Mobile não são compatíveis com instâncias no local.

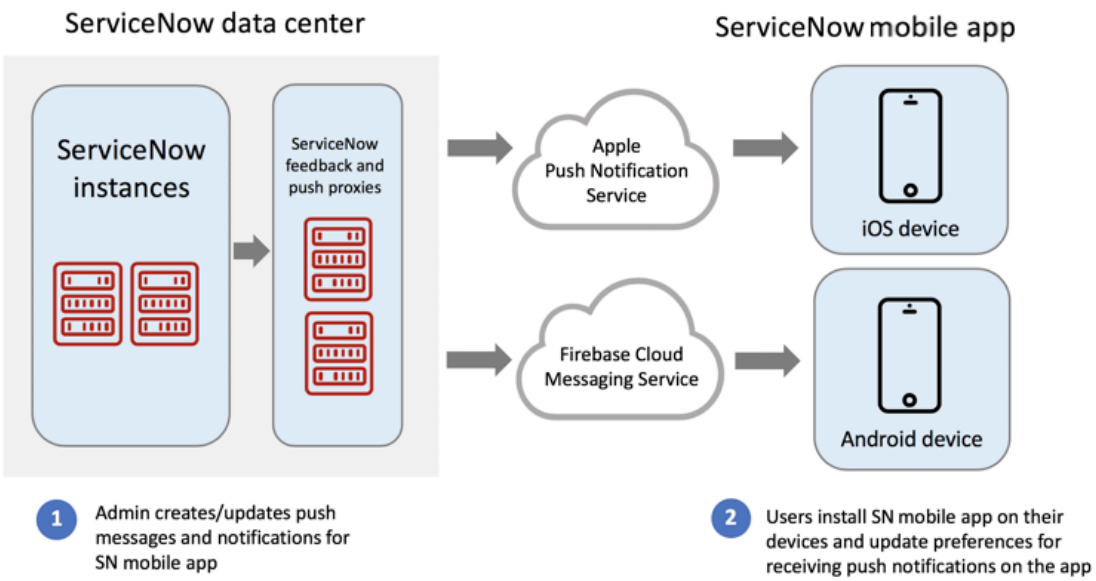
A configuração de notificações por push envolve o administrador do sistema e os usuários.

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.

- O administrador cria ou atualiza notificações por push para o app ServiceNow Mobile. O administrador não precisa configurar os dispositivos móveis para os usuários nem atualizar as preferências do usuário para receber notificações por push.
- Os usuários instalam o ServiceNow Mobile mobile em seus dispositivos móveis iOS ou Android e definem suas preferências para receber notificações no aplicativo ServiceNow Mobile.

Tarefas de configuração de notificação por push para a aplicação ServiceNow Mobile



O que fazer — Administradores

Os administradores criam notificações por push, semelhantes à configuração de notificações por e-mail. Uma notificação por push tem duas partes principais: a mensagem por push e a notificação, que inclui a mensagem por push.

Nota:
A mensagem por push e a notificação devem ser para a mesma tabela.

Criar a mensagem por push

Antes de criar uma notificação por push, crie a mensagem por push com o conteúdo da mensagem real (carga JSON) a ser incluída na notificação por push.

Criar a notificação por push que inclui a mensagem por push

Crie a notificação por push que inclui a mensagem por push e o conteúdo da mensagem. Uma notificação por push envia especificamente a mensagem por push. Você pode atualizar uma notificação de plataforma padrão e usá-la como uma notificação por push que inclui a mensagem por push.

Adicionar a nova notificação por push à tabela de registro padrão por push

Para garantir que uma nova notificação por push seja incluída e habilitada nas preferências de notificação dos usuários, registre uma nova notificação por push na tabela Registro por push padrão. A notificação será listada nas preferências de notificação dos usuários na próxima vez em que eles fizerem login no app ServiceNow Mobile.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 — ServiceNow Mobile usuários do app

Baixe o app ServiceNow Mobile

Instale o app ServiceNow Mobile em um dispositivo móvel iOS ou Android.

Concordar em aceitar notificações por push

Depois de instalar o app ServiceNow Mobile, os usuários são solicitados a aceitar as notificações por push. Quando a instância recebe a mensagem de aceitação da notificação por push de um usuário, ela cria um registro na tabela Instalações de notificação por push [sys_push_notif_app_install]. Este registro é o que a instância usa para identificar a combinação de dispositivo + aplicativo para celular necessária para identificar um destinatário de notificação por push.

O dispositivo executa as seguintes ações:

- Obtém um token que identifica o dispositivo.
- Aciona a criação do dispositivo nas preferências de notificação do usuário.

Faça login na instância da empresa na aplicação ServiceNow Mobile

O login inscreve automaticamente os usuários nas notificações específicas por push registradas na tabela Registro padrão por push.

Atualizar preferências para receber notificações na aplicação ServiceNow Mobile

Os usuários podem habilitar e desabilitar por meio das **Configurações de notificação** no app ServiceNow Mobile. Eles podem definir preferências de notificação adicionais, como condições ou filtros que afetam a entrega de notificação, usando a janela Configurações do sistema em um desktop ou navegador móvel. Para obter detalhes, consulte Configuração de preferências de notificação no IU principal.

Próximas etapas

Se você for um administrador, revise as notificações do sistema de base e determine se o novo conteúdo de mensagempor push e notificações por push são necessários.

Criar uma mensagem por push

Antes de criar uma notificação por push, crie a mensagem por push com o conteúdo da mensagem real para a notificação.

Antes de Iniciar

O plug-in de notificação por push deve estar ativo. O plug-in está ativo por padrão.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A mensagem por push e a notificação devem ser para a mesma tabela.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir Mensagens** e clique em **Novo**.
2. Preencha os campos no formulário (consulte a tabela).
3. 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.

Campos de formulário de mensagem de notificação por push

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome descritivo para a mensagem.
Aplicativo de push	Selecione a aplicação ServiceNow Mobile.
Conteúdo da mensagem por push	Selecione o conteúdo JSON a ser incluído na carga de notificação por push. **Nota:** Para obter detalhes sobre como definir cargas que controlam o comportamento da notificação por push, consulte KB0622333 . Por exemplo, você pode especificar pares de botões predefinidos (Sim/Não, Aprovar/Rejeitar, Aceitar/Recusar) como parte do conteúdo da mensagem por push.
Mensagem	Insira a mensagem. Você pode adicionar variáveis como faria para outras notificações. Qualquer mensagem inserida aqui substitui a mensagem na notificação.
Lista relacionada	
Inserir Valores de Atributo de Mensagem	Opcional. Selecione os atributos que se aplicam a esta notificação. Para obter detalhes, consulte Criar um valor de atributo ou ação para uma mensagem por push.

O que Fazer Depois

Configure a notificação por push que contém a mensagem criada ou atualize uma notificação por push existente para usar a mensagem por push.

Criar uma notificação usando uma mensagem por push

Os administradores de e-mail podem criar uma notificação que envia especificamente uma notificação por push.

Antes de Iniciar

Configure a mensagem por push antes de executar essas etapas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode associar uma mensagem por push a uma notificação padrão. Uma mensagem por push especifica o texto que o sistema envia como parte da notificação por push para o dispositivo móvel.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Criar Notificação por Push**.
2. Preencha o formulário de notificação conforme necessário (consulte Criar uma notificação por e-mail para obter descrições dos campos de formulário.
3. Clique na guia **O que conterá**.
4. Ao lado de **Mensagens por push**, clique no ícone de cadeado e selecione uma mensagem por push.

Nota:
A mensagem por push e a notificação devem ser para a mesma 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.

5. Se você quiser que esta notificação seja enviada somente como notificação por push e não como qualquer outro tipo de notificação, selecione **Somente mensagem por push**.
6. Clique em **Enviar**.

   Se a notificação falhar, o usuário não será notificado. Se a mensagem não for enviada porque excede a carga máxima, a instância registrará a falha no log do sistema.

O que Fazer Depois

Adicione a notificação por push à tabela Registros de padrões de push para que a notificação por push seja listada nas preferências de notificação dos usuários. Os usuários podem selecionar quais notificações desejam receber para o app ServiceNow Mobile.

Adicionar uma notificação por push à tabela Registros padrão por push

Depois de criar uma nova notificação por push, adicione-a à tabela Registro padrão de push. As notificações por push registradas nesta tabela são listadas e habilitadas automaticamente nas configurações de notificação dos usuários do app ServiceNow Mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Aplicativo de push**.
2. Selecione o **Aplicativo para celular da ServiceNow**.
3. No formulário de aplicação de envio por push do app ServiceNow Mobile, selecione a guia **Registros padrão por envio por push** e clique em **Novo**.
4. No registro Inserir novo registro padrão, selecione a notificação a ser registrada.
5. Clique em **Enviar**.
   Na próxima vez em que os usuários fizerem login na instância, a nova notificação por push será incluída na lista de notificações.

Configuração de notificação por push com uma aplicação de push personalizada para aplicações ServiceNow Mobile

Se você estiver usando seu próprio aplicativo móvel ou push personalizado, deverá configurar o aplicativo para uso e configurar o conteúdo de push.

Configurar uma infraestrutura de notificação por push que usa um app de push personalizado envolve um administrador de push (também chamado de desenvolvedor de app de push ou desenvolvedor de aplicativo para celular) e administrador do sistema. Quando os administradores de push criam um app de push personalizado, eles também configuram o app, seu conteúdo de mensagem por push (geradores de carga) e atributos opcionais, como scripts de ação de push. O administrador cria e atualiza as notificações por push para o app de push personalizado. Depois que os usuários instalam o aplicativo de envio por push personalizado e fazem login inicialmente na instância a partir do dispositivo móvel, o sistema cria automaticamente um dispositivo (canal) para o aplicativo personalizado.

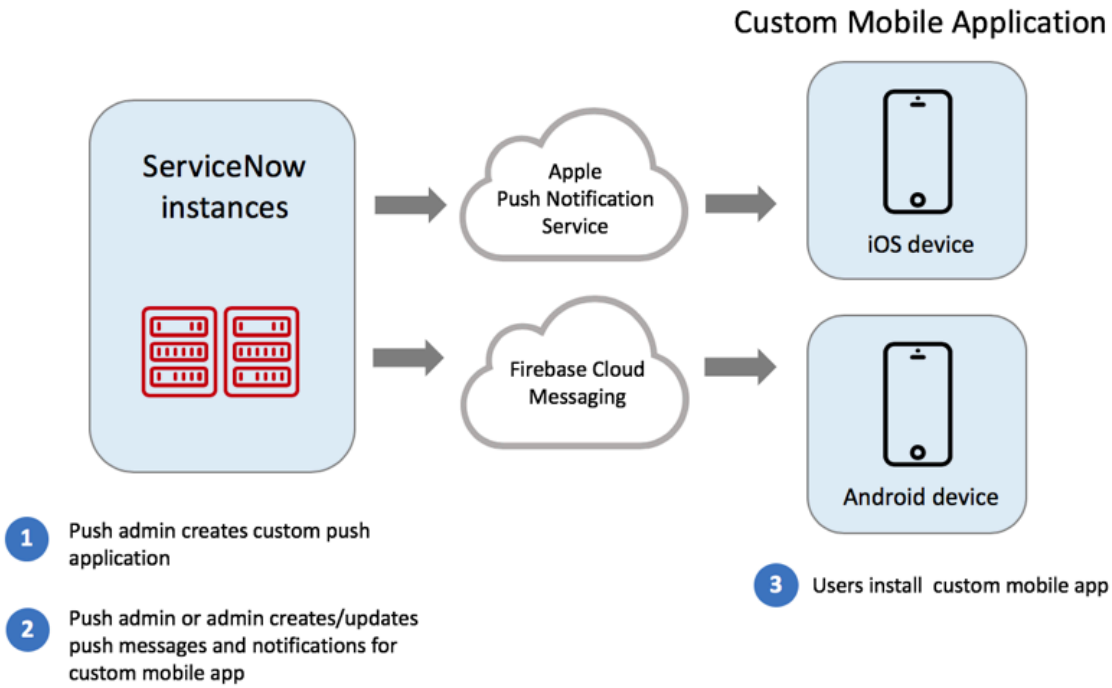
Tradução automática

© 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:
Essas instruções são destinadas a usuários que desenvolvem sua própria aplicação de envio por push personalizada. Você não precisa configurar a aplicação de envio por push ServiceNow Mobile.

Este processo descreve a configuração usada na aplicação ServiceNow Mobile. A configuração de notificação por push para a IU ServiceNow Mobile atual pode ser encontrada em Notificações por push para dispositivos móveis

Tarefas de configuração de notificação por push para um app de push personalizado



Antes de começar

Conclua as etapas em Ativar notificações por push.

Atribua a função push_admin ao desenvolvedor de aplicativos para celular da sua organização.

O que fazer - administrador por push

Configure notificações por push para seu app de push personalizado. Este processo é diferente para os dispositivos iOS e Android.

1. (somente [iOS) Carregar um certificado por push para sua instância

   Carregue um certificado por push para sua instância para que você possa usá-lo mais tarde para conectar seu dispositivo iOS ao sistema de notificação por push.

2. Criar um registro de aplicação de envio por push para sua aplicação personalizada

   Registre seu aplicativo para celular personalizado com sua instância para receber notificações por push para o aplicativo. A instância usa este registro de aplicação de push para identificar a combinação de dispositivo + aplicação de push necessária para determinar um destinatário de notificação por push.

3. Criar conteúdo da mensagem de push

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 carga de conteúdo JSON para diferentes tipos de notificações por push. O conteúdo determina como uma notificação por push aparece na aplicação de push e se o usuário pode enviar uma mensagem em resposta à notificação por push. O administrador de envio por push pode criar definições de atributo que especificam um script de ação de envio por push padrão ou cadeia de caracteres para uso no conteúdo da mensagem por push.

4. (Opcional) Criar uma definição de atributo de mensagem por push

   As definições de atributo de mensagem por push permitem criar propriedades reutilizáveis para especificação de conteúdo de mensagem por push.

5. (Opcional) Criar um valor de atributo ou ação para uma mensagem por push

   Você pode criar valores de atributo que substituem as definições de atributo padrão usadas no conteúdo da mensagem por push.

6. (Opcional) Criar uma ação de envio

   Uma ação de envio por push é um script do lado do servidor que é executado quando a instância recebe uma resposta a uma mensagem de envio por push acionável.

O que fazer — administrador

Criar as mensagens por push e as notificações por push: o administrador cria as mensagens por push, configura as notificações por push para o app de push personalizado e, se desejado, o conteúdo.

Próximas etapas

Use a API de instalação por push para aceitar que os usuários recebam notificações por push. Para obter mais informações, consulte API de instalação por push .

Carregar um certificado por push para sua instância

Carregue um certificado por push para sua instância para que você possa usá-lo mais tarde para conectar seu dispositivo iOS ao sistema de notificação por push.

Antes de Iniciar

Usando seu ambiente de desenvolvedor Apple, crie um certificado por push e converta-o em um arquivo PKCS (.p12). Para obter detalhes sobre como gerar o arquivo .p12 com o certificado e a chave privada necessários, consulte Habilitar notificações por push e Comunicar com APNs usando um certificado TLS na documentação Apple.

Nota:
Certifique-se de que seu certificado seja um certificado de push e não um certificado de desenvolvedor. Além disso, se você estiver desenvolvendo um app para fins de teste, certifique-se de criar um certificado Sandbox. Se você estiver desenvolvendo um app que planeja iniciar na App Store Apple, certifique-se de criar um certificado de produção.

Função necessária: push_admin ou admin

Nota:
Este processo descreve a configuração usada na aplicação ServiceNow Mobile. A configuração de notificação por push para a IU ServiceNow Mobile atual pode ser encontrada em Notificações por push para dispositivos móveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Depois de criar um arquivo PKCS (.p12) que contém o certificado de desenvolvedor do iPhone e a chave privada usada para assinar o certificado, você precisa carregar o arquivo para sua instância. O sistema usa as informações no arquivo PKCS para se comunicar com os APNs.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Certificados**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos a seguir:
   - Nome: insira um nome de certificado.
   - Tipo: selecione **o armazenamento de chaves PKCS12**.
3. Anexe o arquivo PKCS (.p12) ao registro.
4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar um registro de aplicação de envio por push para sua aplicação personalizada

Criar um registro de aplicação de envio por push para sua aplicação personalizada

Registre seu aplicativo para celular personalizado com sua instância para receber notificações por push para o aplicativo.

Antes de Iniciar

Preencha o seguinte:

1. Ativar notificações por push
2. (somente [iOS) Carregar um certificado por push para sua instância

Função necessária: admin ou push_admin

Nota:
Este processo descreve a configuração usada na aplicação ServiceNow Mobile. A configuração de notificação por push para a IU ServiceNow Mobile atual pode ser encontrada em Notificações por push para dispositivos móveis

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As notificações por push são específicas da aplicação: elas são enviadas para um tipo de aplicativo para celular, independentemente de quantos usuários têm esse aplicativo instalado. Se você desenvolver seu próprio aplicativo para celular, deverá configurá-lo para uso criando um registro para ele na tabela Aplicação de push [sys_push_application]. Por padrão, ServiceNow Mobile aplicações são configuradas automaticamente e estão prontas para uso.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Aplicativo de push**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome de exibição	Nome da aplicação de envio por push.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 do banco de dados da aplicação de envio por push. Insira um nome que não inclua espaços.
Envio por Push	Tipo de serviço de envio por push a ser habilitado para a aplicação. Como você está configurando um app de envio por push personalizado, selecione **Direto**.
Feedback	Tipo de feedback por push a ser usado para a aplicação. Como os aplicativos de envio por push personalizados não recebem feedback por push, selecione **Nenhum**.
Apple	
Certificado	O certificado X.509 que você criou no portal de notificações Apple. O certificado permite que um dispositivo se comunique com os APNs.
Certificado da Área Restrita	Certificado de área restrita que você criou no portal de notificações Apple. O certificado permite que um dispositivo se comunique com os APNs.
ID do Pacote do APNS	ID do pacote incluído no certificado que você criou no portal de notificações Apple. O sistema preenche este campo automaticamente depois que você especifica um certificado.
Google	
Chave de API	Chave de API do FCM obtida de Google para a notificação por push Android.

3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar conteúdo da mensagem de push que contém o conteúdo JSON na carga de notificação por push.

Na lista relacionada Registros padrão de envio por push, você pode selecionar as notificações que deseja assinar automaticamente para os usuários que usam este aplicativo. Os usuários estão inscritos somente para receber notificações ativas.

Criar conteúdo da mensagem de push

O conteúdo da mensagem por push especifica o conteúdo JSON adicional na carga de notificação por push que é enviada para o provedor de push.

Antes de Iniciar

Preencha o seguinte:

1. Ativar notificações por push
2. (somente [iOS) Carregar um certificado por push para sua instância
3. Criar um registro de aplicação de envio por push para sua aplicação personalizada

Você deve saber como usar JSON com mensagens por push.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: admin ou push_admin

Nota:
Este processo descreve a configuração usada na aplicação ServiceNow Mobile. A configuração de notificação por push para a IU ServiceNow Mobile atual pode ser encontrada em Notificações por push para dispositivos móveis

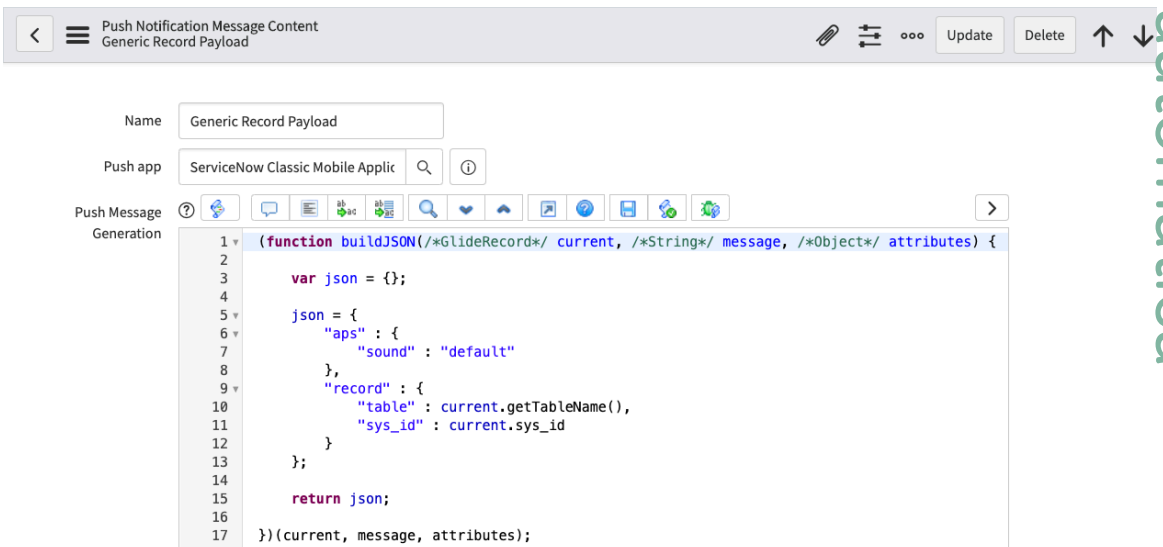
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conteúdo da mensagem por push define o estilo de notificação por push que pode ser enviado para seu app personalizado. Você pode adicionar conteúdo personalizado, como imagem, ícones ou botões de ação para que o usuário responda à notificação. Use as seguintes variáveis no script:

- `current`: propriedades do registro atual.
- `message`: mensagem de envio por push enviada como o corpo de todo o conteúdo de envio por push.
- `Atributos`: objeto dos atributos de mensagem por push que você definir.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Conteúdo da mensagem por push**.
2. Na tabela Conteúdo da mensagem de notificação por push, clique em **Novo**.
3. Preencha os campos no formulário de conteúdo da mensagem de notificações por push (consulte a tabela).
4. Clique em **Enviar**.



Campos de formulário de mensagem de notificação

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome descritivo para o conteúdo da mensagem.
Aplicativo de push	A aplicação de envio por push com a qual o conteúdo pode ser usado.
Geração de	Insira um script que determina o conteúdo da mensagem. Consulte os scripts 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.

Campo	Descrição
mensagem por push	
Lista relacionada	
Inserir Definições de Atributo de Mensagem	Selecione os atributos que se aplicam a esta notificação. Os atributos podem ser um valor ou uma ação. Esses atributos são usados como valores padrão para os itens de conteúdo criados no script de conteúdo. No entanto, todos os atributos criados com a mensagem por push podem substituir esses atributos. Consulte Criar uma definição de atributo de mensagem por push para obter informações sobre como criar atributos.

Example:
A seguir está um exemplo de um registro de conteúdo que cria um layout de dois botões, um para aprovar algo, como uma solicitação de mudança, e um para recusá-la.

```
var json = {
  "table" : current.getTableName(),
  "sys_id" : current.sys_id,
  "template" : {
    "type": "2 button",
    "button1" : {
      "title" : "Approve",
      "action" : attributes.button_action,
      "parameters" : {
        "response" : "approve"
       }
     },
     "button2" : {
       "title" : "Decline",
       "action" : attributes.button_action,
       "parameters" : { "response" : "decline"
       }
     }
   }
};
json;
```

Tradução automática

O que Fazer Depois

Defina um atributo de mensagem por push para especificar um script de ação por push padrão ou cadeia de caracteres que você pode usar no conteúdo da mensagem por push.

Criar uma definição de atributo de mensagem por push

As definições de atributo de mensagem por push permitem criar propriedades reutilizáveis para especificação de conteúdo de mensagem por push.

Antes de Iniciar

1. Ativar notificações por push
2. (somente [iOS) Carregar um certificado por push para sua instância
3. Criar um registro de aplicação de envio por push para sua aplicação personalizada
4. Criar conteúdo da mensagem de push

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: admin ou push_admin

Nota:
Este processo descreve a configuração usada na aplicação ServiceNow Mobile. A configuração de notificação por push para a IU ServiceNow Mobile atual pode ser encontrada em Notificações por push para dispositivos móveis

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use uma definição de atributo para especificar um script de ação de envio por push padrão ou cadeia de caracteres que você pode usar no conteúdo da mensagem por push.

Você pode substituir esses atributos criando qualquer valor de atributo de mensagem por push.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Conteúdo da mensagem por push**.
2. Selecione um registro de conteúdo ou registro de script.
3. Na lista relacionada Definições de atributo de mensagem de envio por push, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos no formulário (consulte a tabela).
5. Clique em **Enviar**.

Campos de formulário de definição de atributo de mensagem de envio por push

Campo	Descrição
Nome de atributo	Insira um nome descritivo para o layout.
Tipo de atributo	Selecione o tipo de atributo: ○ **Ação**: uma ação a ser realizada na instância, conforme definido por um script. ○ **Cadeia**de caracteres: uma cadeia de caracteres arbitrária a ser enviada como parte do conteúdo da mensagem. A cadeia de caracteres pode especificar itens como um rótulo de botão na mensagem.
Script Padrão	Selecione o script de ação móvel que informa à instância o que fazer quando ela recebe uma resposta da notificação por push. Esta opção aparecerá se você selecionar **Ação** para o **Tipo**.
Valor padrão	Especifique um valor de cadeia de caracteres arbitrário a ser colocado no atributo usado pelo conteúdo da mensagem. Por exemplo, a cadeia de caracteres pode especificar um rótulo de botão. Esta opção aparecerá se você selecionar **Cadeia** de caracteres para o **Tipo**.

O que Fazer Depois
Se você quiser substituir as definições de atributo padrão, consulte Criar um valor de atributo ou ação para uma mensagem por push.

Criar um valor de atributo ou ação para uma mensagem por push

Os valores de atributo são associados a mensagens por push para fornecer uma maneira de a mensagem incluir determinados tipos de informações na notificação por push.

Antes de Iniciar
Preencha 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. Ativar notificações por push
2. (somente [iOS) Carregar um certificado por push para sua instância
3. Criar um registro de aplicação de envio por push para sua aplicação personalizada
4. Criar conteúdo da mensagem de push
5. Criar uma definição de atributo de mensagem por push

Função necessária: admin ou push_admin

Nota:
Este processo descreve a configuração usada na aplicação ServiceNow Mobile. A configuração de notificação por push para a IU ServiceNow Mobile atual pode ser encontrada em Notificações por push para dispositivos móveis

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esses valores de atributo de mensagem por push substituem valores que você define em uma definição de atributo no formulário de conteúdo de push.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir Mensagens**.
2. Selecione uma mensagem.
3. Na lista relacionada Valores de atributo de mensagem de envio por push, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos no formulário (consulte a tabela).
5. Clique em **Enviar**.

Inserir campos de formulário de valores de atributo de mensagem

Campo	Descrição
Atributo	Selecione uma definição de atributo de mensagem por push.
Valor/ Ação	Insira o valor do atributo ou selecione a ação de envio. Este campo muda para Valor ou Ação, dependendo do tipo de atributo selecionado no campo Atributo.

O que Fazer Depois
(Opcional) Crie uma ação de envio por push para executar uma ação na instância.

Criar uma ação de envio
Uma ação de envio por push é um script do lado do servidor que é executado quando a instância recebe uma resposta a uma mensagem de envio por push acionável.

Antes de Iniciar
Preencha o seguinte:

1. Ativar notificações por push
2. (somente [iOS) Carregar um certificado por push para sua instância
3. Criar um registro de aplicação de envio por push para sua aplicação personalizada
4. Criar conteúdo da mensagem de push
5. Criar uma definição de atributo de mensagem por push
6. Criar um valor de atributo ou ação para uma mensagem por push

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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: admin ou push_admin

Nota:
Este processo descreve a configuração usada na aplicação ServiceNow Mobile. A configuração de notificação por push para a IU ServiceNow Mobile atual pode ser encontrada em Notificações por push para dispositivos móveis

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie uma ação de envio por push para executar uma ação na instância. Por exemplo, você pode ter uma mensagem por push acionável que permite ao usuário aprovar uma solicitação de mudança. A ação que lida com a resposta deve atualizar o campo **Aprovação** no registro de Solicitação de Mudança relevante.

Você pode usar variáveis globais ou, opcionalmente, variáveis e parâmetros atuais passados por meio do conteúdo JSON.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Envio por Push** > **Inserir ação**.
2. Preencha os campos de formulário (consultar tabela).
3. Clique em **Enviar**.

Campos de formulário de ação de notificação por push

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome descritivo para a ação.
Script	Insira o script.

Reenfileirar mensagens de notificação por push com falha

A entrega de notificação por push pode falhar por vários motivos. Você pode exibir quais mensagens falharam e enfileirar novamente para serem enviadas, se necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Não há como a instância garantir ou confirmar a entrega de mensagens por push. Para obter mais informações sobre como a Apple lida com notificações por push, consulte o Guia de programação de notificação local e remota para desenvolvedores da Apple.

As mensagens também podem falhar ao enviar por vários motivos, como uma fila de mensagens grande ou outro problema com a instância. Você pode usar uma propriedade do sistema para controlar por quanto tempo a instância enfileira uma notificação por push depois que ela é acionada.

O tamanho da carga da mensagem de notificação por push é limitado pelo provedor:

- Apple iOS: 2.048 bytes
- Google: 4.096 bytes

Sua instância não envia mensagens por push que excedem essa limitação. Os logs do sistema salvam todas as mensagens com falha. Para obter detalhes sobre as limitações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 carga da Apple, consulte o Guia de programação de notificação local e remota para desenvolvedores da Apple.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Logs do sistema** > **Notificações por push**.
   Por padrão, as mensagens que foram criadas hoje são exibidas. Você pode mudar o filtro, se necessário. A coluna Tipo pode ter estes valores:
   - **falha**: a mensagem não pôde ser enviada.
   - **pendente**: a mensagem está na fila para processamento.
   - **sucesso**: a mensagem foi enviada com sucesso, embora não tenha necessariamente sido recebida pelo dispositivo móvel.
2. Coloque todas as mensagens com falha de volta na fila para serem reenviadas, marcando as caixas de seleção ao lado das mensagens com falha e selecionando **Reenfileirar notificações por push com falha** na lista de seleção.
3. Se algumas notificações por push continuarem a falhar, considere aumentar o valor na propriedade `glide.push.notification.ttl_seconds`.
   Para obter mais informações, consulte Propriedades de notificação por push.

Retenção de notificação por push

Você pode arquivar e, eventualmente, destruir notificações por push de que não precisa mais ou se sua tabela de notificação por push for excessivamente grande.

A retenção de notificação por push está disponível a partir da versão Jakarta.

Plug-ins de arquivamento e destruição de notificação por push

O recurso de arquivamento e destruição de notificação por push usa os plug-ins Data Archiving e Push Retention. O plug-in Data Archive deve estar ativo para arquivar e destruir registros de notificação por push. O plug-in Push Retention fornece um conjunto de regras que especificam quando o sistema arquiva e elimina os registros de notificação por push.

Em novas instâncias, o plug-in Push Retention e as regras de arquivamento e destruição associadas estão ativos por padrão. Em instâncias atualizadas, você deve ativar manualmente o plug-in e as regras de arquivamento e destruição. Certifique-se de revisar e aprovar as regras de arquivamento e destruição antes de ativá-las.

Se sua instância já tiver um processo para gerenciar registros de notificação por push, você não precisará ativar o plug-in Push Retention. Se você quiser substituir o processo atual pela retenção por push, desative o processo atual antes de ativar as regras de arquivamento e destruição.

Arquivamento e destruição de registros de notificação por push

Arquivar significa mover registros da tabela Notificação por push [sys_push_notification] para a tabela Arquivo de notificação por push [ar_sys_push notification] quando eles excedem o limite de tempo da regra de arquivamento. Destruir significa excluir registros na tabela Arquivo de notificação por push quando eles excedem o limite de tempo da regra de destruição.

Regras padrão de arquivamento e destruição

A retenção de push fornece as seguintes regras de arquivamento por push:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Notificação por push - Mais de um ano:** arquiva registros de notificação por push que foram criados mais de 365 dias antes da data atual.
- **Arquivamento de notificação por push - Mais de um ano:**destroi registros de notificação por push que foram arquivados por mais de 365 dias antes da data atual.

Com essas configurações padrão, suas mensagens são mantidas na instância por um total de dois anos: um ano na tabela Notificação por push e um ano na tabela Arquivo de notificação por push. No final do período, o sistema exclui os registros de notificação expirados da tabela Arquivo de notificação por push.

Nota:
Por padrão, essas regras estão ativas em novas instâncias e inativas em atualizações. O sistema executa as regras de arquivamento e destruição quando você as ativa.

Compatibilidade com outras implementações de gestão de registros

Se você já estiver usando outro método para gerenciar registros de notificação por push, como limpadores de tabela, não precisará usar o recurso Retenção por push. Para evitar a exclusão de registro inesperada, evite usar vários processos de gerenciamento de notificação por push na mesma instância ao mesmo tempo.

Nota:
Para obter assistência na substituição da implementação de gestão de registros existente pela retenção de notificação por push, entre em contato com seus serviços profissionais ou representante de vendas.

Ativar o plug-in Push Retention

O plug-in Push Retention (com.glide.push_retention) fornece a política de retenção para notificações por push, para que você possa especificar quando o sistema arquiva e elimina os registros de notificação por push.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
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** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Washington DC)

Arquivar notificações por push manualmente

Você pode arquivar manualmente as notificações por push sob demanda em vez de aguardar a instância arquivá-las com base em um trabalho 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Push retenção fornece estas regras de arquivamento de notificação por push:

- **Notificação por push - Mais de um ano:** arquiva registros de notificação por push que foram criados mais de 365 dias antes da data atual.
- **Arquivamento de notificação por push - Mais de um ano:**destroi registros de notificação por push que foram arquivados por mais de 365 dias antes da data atual.

Você pode arquivar manualmente mensagens de notificação por push que atendam às regras de arquivamento e destruição padrão ou a quaisquer regras de arquivamento adicionais que você criar.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Arquivamento do Sistema** > **Regras de Arquivamento**.
2. Abra a regra de arquivamento da notificação por push, por exemplo Notificação por push - Mais de um ano
3. Clique em **Recalcular estimativa** para ver quantos registros na tabela Notificação por push [sys_push_notification] serão arquivados.
   A estimativa aparece no campo **Registrar estimativa**.
4. Clique **em Executar arquivamento agora**.

Notificações em aplicações de mensagens
Permita que os usuários recebam suas notificações da plataforma ServiceNow nas aplicações de mensagens Slack ou Microsoft Teams. Use o aplicativo Now Actions para configurar os aplicativos de mensagens para sua instância.

Configuração do administrador
Para habilitar notificações [ServiceNow em Slack ou Microsoft Teams, você deve ser um administrador de ServiceNow e da aplicação de terceiros.

1. **Solicitação IntegrationHub**

   Os spokes Slack e Microsoft Teams exigem uma assinatura inicial para IntegrationHub. Para ativar IntegrationHub e exibir os tipos de assinatura disponíveis, consulte Solicitar um IntegrationHub plug-in .

2. **Solicitar o plug-in Notificação de mensagens**

   Para ativar este recurso, solicite o plug-in Messaging Notification (com.glide.notification.messaging) por meio do sistema de atendimento ao cliente HI. Esse plug-in ativa os plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

3. **Instale o aplicativo de mensagens Now Actions para Slack ou Microsoft Teams**

   Como administrador do ServiceNow e do aplicativo de terceiros, localize e instale o aplicativo Now Actions. Instale a aplicação em ServiceNow para associar a aplicação à 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.

Nota:
O proprietário primário de um espaço ou organização do Slack possui e gerencia a aplicação. Para evitar perder o acesso de administrador ao espaço ou à organização, transfira a propriedade primária antes que ocorra qualquer mudança de administração. Se você transferir a propriedade primária, atualize a carga JSON para a instalação do Slack na página Integração de notificação. Para obter mais informações sobre como editar a instalação do Slack, consulte Instalar o aplicativo de mensagens do Now Actions.

Se o aplicativo Now Actions for desinstalado, o espaço ou a equipe será exibido como inativo na página Integração de notificação. Para exibir a página de integração de notificação, navegue até **Notificação do Sistema** > **Mensagens** > **Configuração de integração de mensagens**.

4. Configure o conteúdo da mensagem

Crie uma mensagem na tabela Conteúdo da mensagem [messaging_content] que você pode usar em várias notificações. As mensagens podem ser informativas ou podem solicitar uma ação de um usuário individual do Slack ou do Teams. Por exemplo, a mensagem de solicitação de aprovação inclui os botões Aprovar e Rejeitar para executar a ação associada em ServiceNow. Somente usuários que vincularam suas contas do Slack ou do Teams à conta ServiceNow podem realizar ações em ServiceNow na aplicação de terceiros.

5. Como criar uma notificação de mensagens

As notificações definem quando uma mensagem é enviada, para quem ela é enviada e o que ela contém. Para enviar uma notificação para o Slack ou o Teams, adicione um registro de conteúdo de mensagem à notificação e configure o canal de mensagens de notificação. As notificações que requerem ação devem ser enviadas para usuários individuais em vez de grupos.

Nota:
O trabalho de sincronização de canal de mensagem pode sincronizar mais de 1.000 canais usando paginação.

Configuração do usuário

Para habilitar notificações individuais ServiceNow em Slack ou Microsoft Teamse para agir em notificações, defina as configurações do sistema e vincule suas contas de usuário.

Vincule sua conta de usuário ServiceNow à sua conta Slack ou Microsoft Teams

Vincule sua conta ServiceNow à sua conta do Slack ou do Teams para agir em notificações ServiceNow de dentro do Slack ou do Teams. Se você não vincular contas, ainda poderá receber notificações nos canais de grupo. No entanto, você não pode aprovar ServiceNow solicitações ou agir em notificações no Slack ou no Teams.

Definir configurações do sistema

Cada usuário pode habilitar notificações ServiceNow em uma aplicação de terceiros configurando o canal de comunicação nas configurações do sistema. Aceite receber solicitações de aprovação e outras notificações acionáveis em canais de terceiros.

Canais de notificação

Em ServiceNow, um canal de notificação é um método ou dispositivo para receber notificações. Por exemplo, no sistema de base, você pode optar por receber notificações por e-mail ou canais de SMS. Se as aplicações de mensagens estiverem habilitadas em sua instância, você poderá habilitar notificações para o Slack e o Teams usando Canais de notificação nas configurações 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.

Ações e eventos

A tabela Ações de mensagem [messaging_observer_handler] processa eventos de canal de comunicação, como adicionar ou excluir um canal do Slack, para manter a instância e a aplicação de terceiros em sincronia. Somente desenvolvedores que criam aplicações Slack ou Teams devem adicionar ações a esta tabela. Registre novas ações com a instância por meio da tabela Registro de evento de mensagem [messaging_observable]. Para remover uma ação do sistema de base, desmarque o sinalizador ativo em vez de excluir o registro.

Registro em Log

Os logs de mensagens de entrada e de saída contêm informações sobre ações, eventos e atividades entre ServiceNow e a aplicação de terceiros. Use os logs para identificar o conteúdo, o estado e a origem das comunicações de e para sua instância.

Solicitar o plug-in Notificação de mensagens

Para ativar este recurso, solicite o plug-in Messaging Notification (com.glide.notification.messaging) por meio do sistema de atendimento ao cliente HI. Esse plug-in ativa os plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

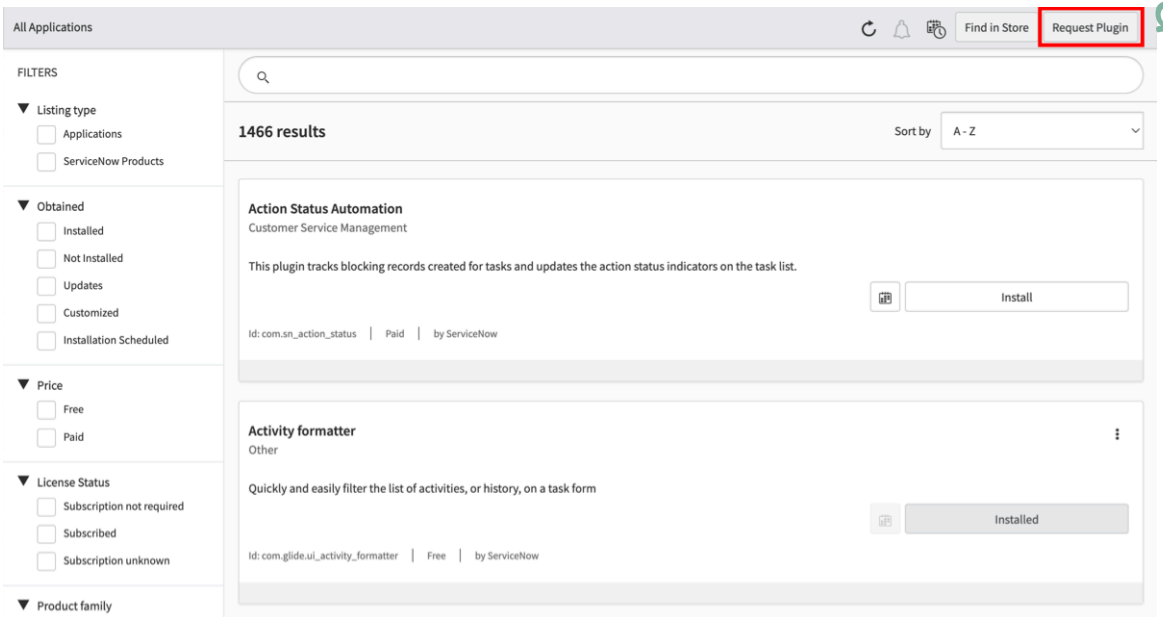
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de solicitar um plug-in:

- Acesse o Now Support Catálogo de serviços diretamente selecionando **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Ativar plug-in** em Now Support.
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços por meio da página Todas as Aplicações em sua instância, seguindo estas etapas.

Procedimento

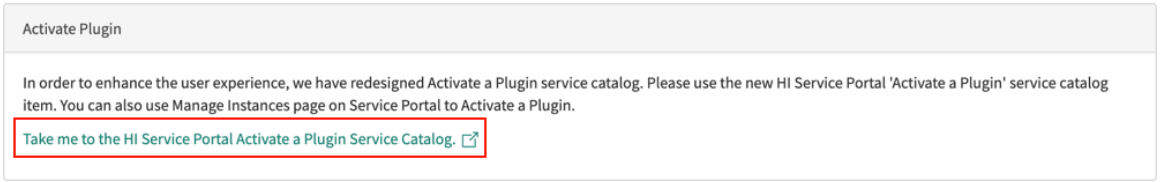
1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



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. **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**.

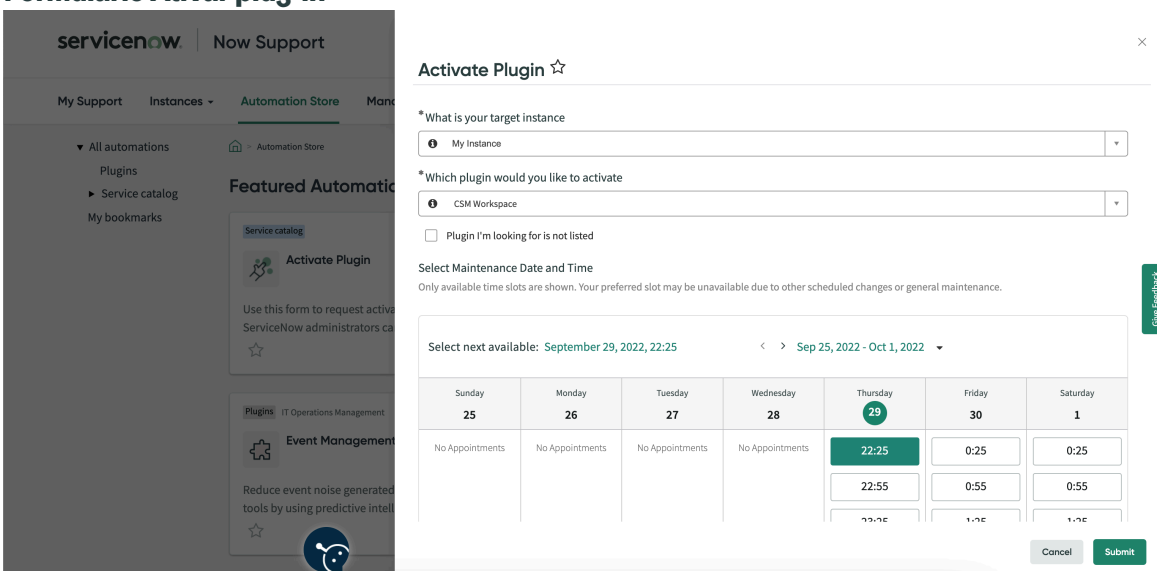
Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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



7. Selecione **Enviar**.
Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Solicitar um plug-in do artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Washington DC)

Instalar o aplicativo de mensagens do Now Actions

Como administrador do ServiceNow e do aplicativo de terceiros, localize e instale o aplicativo Now Actions. Instale a aplicação em ServiceNow para associar a aplicação à sua instância.

Antes de Iniciar

Para ativar este recurso, solicite o plug-in Messaging Notification (com.glide.notification.messaging) por meio do sistema de atendimento ao cliente HI. Esse plug-in ativa os plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos. Para obter mais informações, consulte Solicitar o plug-in Notificação de mensagens.

Funções necessárias:

- Admin ou message_admin em ServiceNow
- Administrador do Slack ou Teams

Instalar a aplicação de mensagens Now Actions para Slack

Instale o aplicativo de mensagens Now Actions do Diretório de aplicativos Slack e associe o aplicativo à sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Instale o app Ações do Now do Diretório de apps do Slack.

a. Encontre e instale o app Ações do Now no Diretório de apps do Slack.

b. Clique em Autorizar quando 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.

c. **Opcional:** Insira um nome personalizado, uma descrição do app e um ícone.

d. Configure seu endereço web de Ações do Now.
Este é o URL base da sua instância.

Example
Por exemplo, https://<instance_name> .service-now.com/ .

e. Copie a configuração JSON encontrada na seção **Adicionar suas credenciais do Slack à sua aplicação** para uso em etapas posteriores.

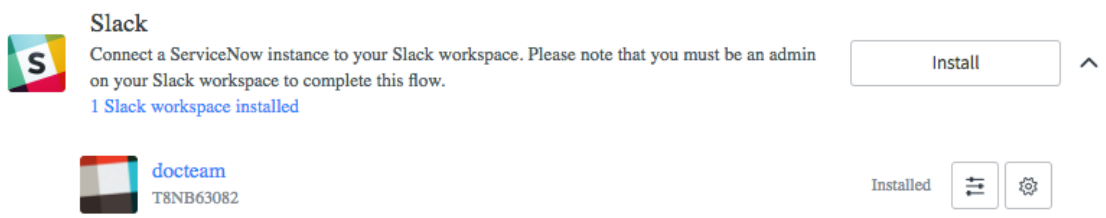
2. Associe o aplicativo Slack à sua instância.

a. Navegue até **Notificação do sistema** # **Configuração de integração de mensagens**.

b. Clique no botão **Instalar** ao lado do Slack.

c. No pop-up Configuração JSON, cole a configuração JSON que você copiou nas etapas anteriores.

3. Verifique a verificação da instalação.
O espaço do Slack deve aparecer abaixo do título do Slack na página de integração de notificação.



Durante a instalação, a instância é sincronizada com todos os canais públicos do Slack no espaço. Novos canais públicos adicionados após a instalação serão sincronizados automaticamente com a instância. Você pode navegar até **Notificação do Sistema** > **Canais de Mensagens** na sua instância para verificar se o novo canal aparece na instância.

O que Fazer Depois

Para atualizar o app após a instalação, use os ícones **Configurar carga JSON** e **configurações no Slack** na página Integração de notificação. Você pode exibir a carga JSON, exibir as credenciais do app, mudar a aparência do app ou excluir o app.

Instalar o aplicativo de mensagens do Now Actions para Microsoft Teams

Associe o aplicativo de mensagens do Now Actions à sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Associe sua aplicação Microsoft Teams à sua instância.

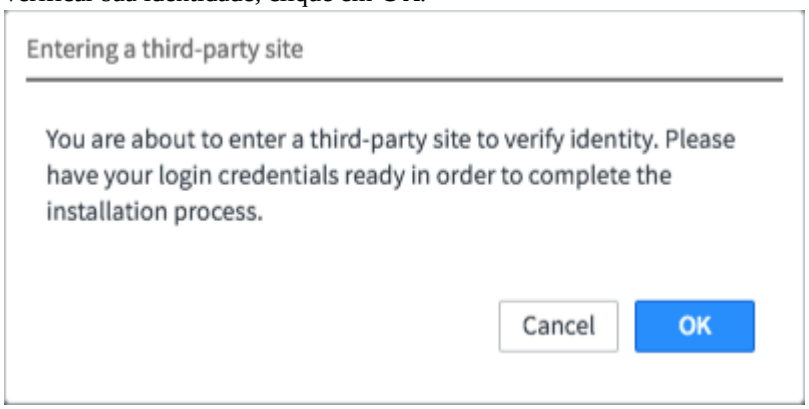
a. Navegue até **Notificação do sistema** # **Configuração de integração de mensagens**.

b. Clique no botão **Instalar** ao lado de Microsoft Teams.

Tradução automática

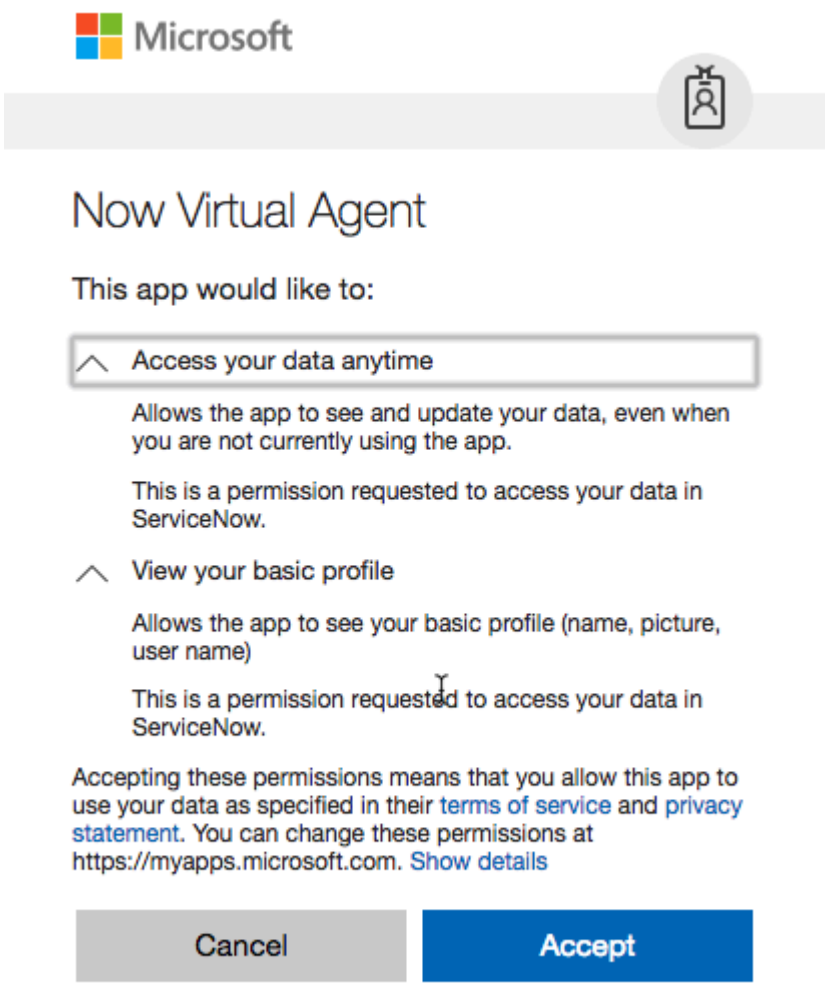
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Quando uma mensagem pop-up for exibida para confirmar o redirecionamento para Microsoft Teams para verificar sua identidade, clique em **OK**.



d. Quando solicitado, faça login em Microsoft Teams com sua conta de administrador do Teams.

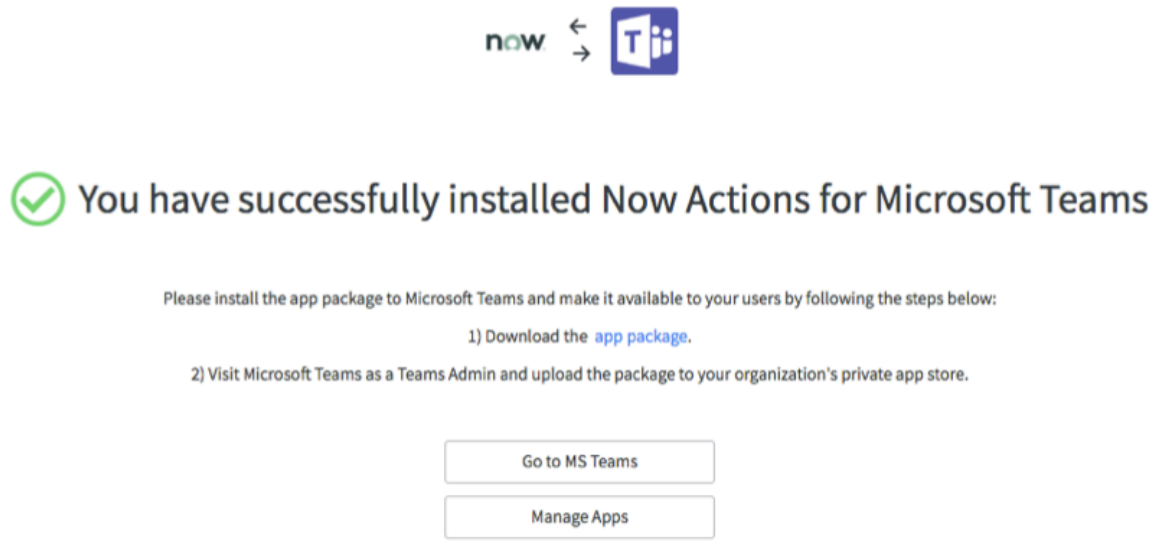
e. Clique em *Aceitar* para aceitar as permissões do app.



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.

f. Se o espaço selecionado já tiver sido atribuído, clique em **Substituir** para mudar o espaço ou clique em **Cancelar** para deixar a atribuição atual.
Após a autenticação, a instalação será iniciada em segundo plano. Quando a instalação for concluída, uma mensagem será exibida confirmando a instalação.



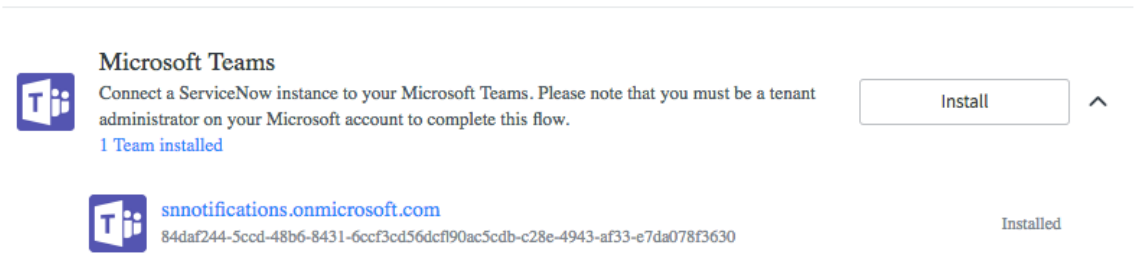
g. Clique no link do **pacote da aplicação** para acessar um artigo da base de conhecimento KB0690098, que contém o pacote de aplicações para Microsoft Teams.

h. Siga as etapas no artigo para disponibilizar este pacote para seus usuários Microsoft Teams.

2. Verifique a verificação da instalação.

Durante a instalação, a instância é sincronizada com todos os canais públicos do Teams. Para adicionar canais criados após a instalação, abra Microsoft Teams e @mencione o app do novo canal. Você pode navegar até **Notificação do Sistema** > **Canais de Mensagens** na sua instância para verificar se o novo canal aparece na instância.

A nova equipe deve aparecer abaixo do título Equipes na página Integração de notificação.



O que Fazer Depois

Para receber uma notificação [ServiceNow em Microsoft Teams, crie uma mensagem e uma notificação. Consulte Configurar conteúdo da mensagem e Criar uma notificação de mensagens.

Configurar conteúdo da mensagem

Crie uma mensagem na tabela Conteúdo da mensagem [messaging_content] que você pode usar em várias notificações. As mensagens podem ser informativas ou podem solicitar uma ação de um usuário individual 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.

Slack ou do Teams. Por exemplo, a mensagem de solicitação de aprovação inclui os botões Aprovar e Rejeitar para executar a ação associada em ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou message_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para permitir que os usuários realizem ações no Slack ou no Teams, use o tipo de mensagem Botões e defina o comportamento com script. Somente usuários que vincularam suas contas do Slack ou do Teams à conta ServiceNow podem realizar ações em ServiceNow na aplicação de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Conteúdo da mensagem**.
2. Abra um registro de notificação existente ou clique em **Novo** para criar um novo registro.
3. Preencha ou modifique os campos conforme apropriado.

Campos de conteúdo de mensagens

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para a mensagem.
Tipo	Selecione um tipo de mensagem. ○ **Simples**: envie uma mensagem informativa para uma equipe inteira ou para o canal do Slack. ○ **Botões**: envie uma mensagem para um usuário individual no Slack ou no Teams e defina o comportamento desejado no campo **Script**. Associe botões na mensagem a ações em ServiceNow. Use a solicitação de aprovação como exemplo.
Tabela de destino	Para usar o conteúdo do registro em sua mensagem, selecione a tabela apropriada. **Nota:** Não há suporte para notificações em execução na tabela Tarefa [task]. Em vez disso, use uma tabela estendida da tarefa.
Campos	Selecione quais campos da **tabela Destino** aparecem em uma mensagem simples. Alterar a ordem dos campos muda a ordem de exibição na notificação.
Cabeçalho da mensagem	Insira o texto a ser exibido na parte superior da mensagem.
Mensagem	Insira o conteúdo da mensagem. Use variáveis de notificação para incluir informações dinâmicas em sua mensagem. Por exemplo, use Incidente ${number} para incluir o número do incidente na mensagem. Para obter as variáveis disponíveis, consulte Variáveis de notificação.
Botões	Selecione ou crie botões para usar no formulário. Depois de selecionar ou criar um botão, você deve definir o comportamento do botão no campo **Script**. Visível somente quando Botões é selecionado no campo **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.

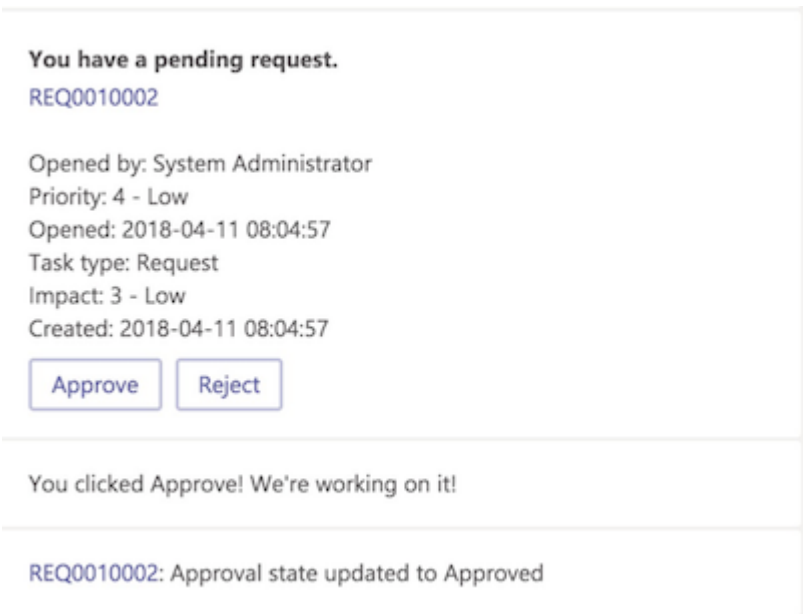
Campo	Descrição

Script	Este campo só fica visível quando Botões é selecionado no campo **Tipo**.
	
	Insira um script para definir o que acontece na sua instância quando um usuário seleciona um botão no Slack ou no Microsoft Teams. Use o método action.get para retornar o nome do botão selecionado pelo usuário.
	
	`if (actions.get('button') == 'Approve') {`
	`  target.state = 'approved';`
	`  target.update();`
	`}`
	
	Neste exemplo, o script é executado condicionalmente quando o botão "Aprovar" é selecionado.
	
	Use o método sn_notification.Messaging.send para enviar informações para a janela de mensagens.
	
	`var content = new GlideRecord("messaging_content");`
	`content.get("1bb10839572213007f004758ef94f9c4"));`
	`sn_notification.Messaging.send(application, userId, content, target);`
	
	Neste exemplo, o script armazena um registro de conteúdo da mensagem na variável de conteúdo. Em seguida, ele publica uma mensagem desse registro de conteúdo da mensagem.

Aplicação	Selecione o escopo da aplicação para esta notificação.

4. Clique em **Enviar**

Example:
Este exemplo mostra a saída de uma mensagem no Microsoft Teams. Esta mensagem é do tipo botões, que mostra botões e executa ações com script com base na seleção do usuário. Nesse caso, o script usa o método sn_notification.Messaging.sendpara exibir a mudança no estado 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.

O que Fazer Depois

Use a mensagem em uma notificação. Para obter mais informações sobre como criar notificações, consulte Criar uma notificação de mensagens.

Criar uma notificação de mensagens

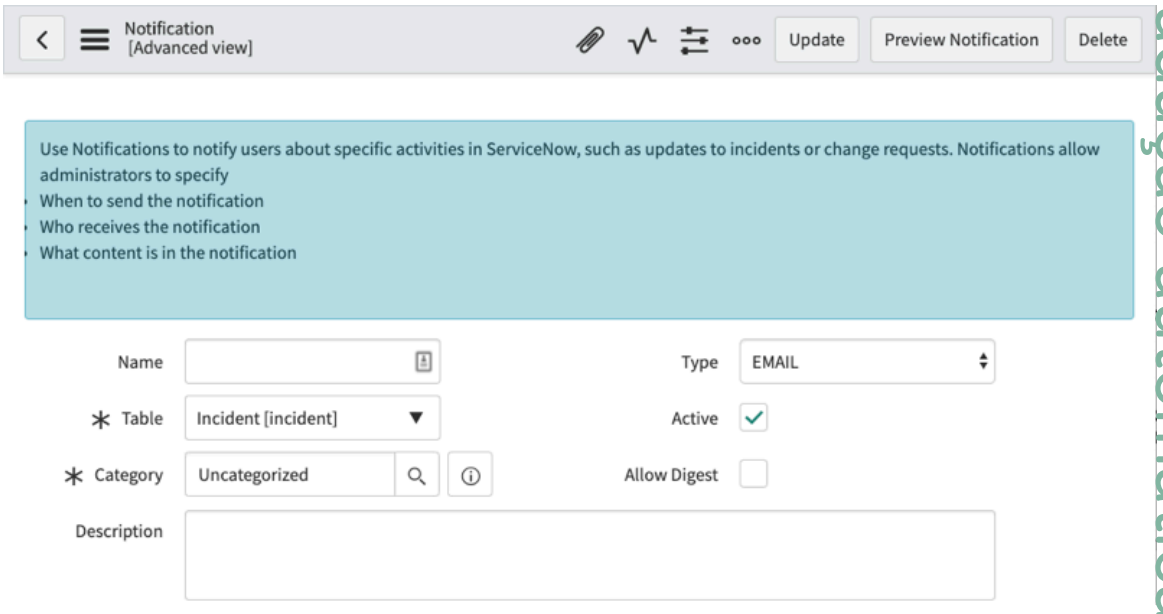
As notificações definem quando uma mensagem é enviada, para quem ela é enviada e o que ela contém. Para enviar uma notificação para o Slack ou o Teams, adicione um registro de conteúdo de mensagem à notificação e configure o canal de mensagens de notificação. As notificações que requerem ação devem ser enviadas para usuários individuais em vez de grupos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Mensagens** > **Notificações de mensagens**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha ou modifique os campos conforme apropriado.



Campos de notificação de mensagens

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para a notificação. Use nomes descritivos para garantir que os usuários possam distinguir facilmente as notificações.
Tabela	Selecione uma tabela para acionar a mensagem. Deve ser uma exibição de tabela ou banco de dados no mesmo escopo da aplicação. **Nota:** Não há suporte para notificações em execução na tabela de tarefas [task]. Em vez disso, use uma tabela estendida da tarefa.
Categoria	Selecione uma categoria para a notificação. Uma categoria agrupa notificações relacionadas nas configurações 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.

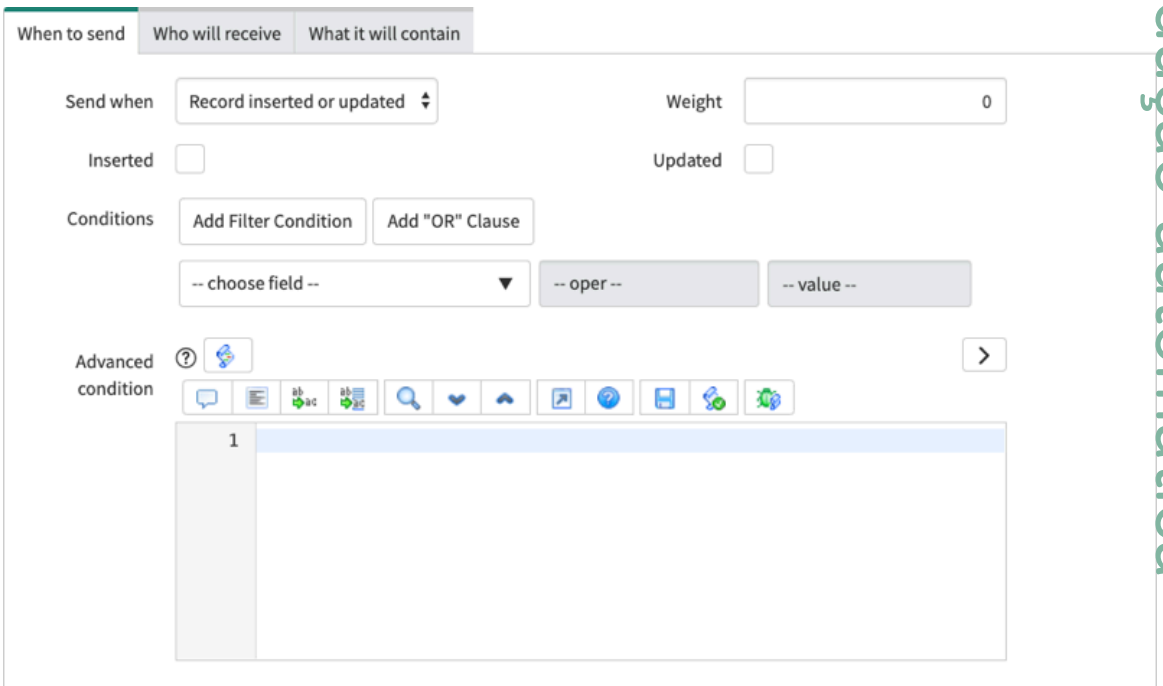
Campo	Descrição
	Nota: Não deixe a categoria como **Sem categoria**, pois os usuários podem não conseguir encontrar a notificação em sua lista de notificações.
Descrição	Insira uma descrição para esta notificação.

Nota:
Os registros de notificação são compartilhados entre mensagens, e-mail e notificações por push. Alguns campos do formulário não são relevantes para registros de notificação de mensagens. Deixe os campos não descritos aqui com seus valores padrão.

4. Clique**em Exibição avançada** em **Links relacionados** para alternar a exibição avançada.

Nota:
Alternar para a exibição Avançado salva o registro atual.

5. Abra a guia **Quando enviar** e preencha o formulário.



Nota:
Se o mesmo gatilho gerar várias notificações, o sistema enviará apenas uma notificação. O sistema considera todas as outras notificações, mesmo que tenham um assunto e corpo diferentes, como duplicatas. A regra de negócio Ignorar duplicados controla esta funcionalidade.

Campo	Descrição
Enviar quando	Selecione sob qual condição a notificação é enviada: ○ Quando um registro é inserido ou atualizado ○ Quando um evento específico é acionado ○ Quando etapa de notificação no Flow Designer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ponderação	Defina um valor numérico para a prioridade de notificação em relação a outras notificações com a mesma tabela de destino e destinatários. O sistema envia somente a notificação com o peso mais alto. O valor padrão 0 faz com que o sistema sempre envie a notificação (supondo que as condições sejam atendidas).
Condições	Use o construtor de condição para selecionar as condições sob as quais esta notificação é enviada. Por exemplo, selecione **Prioridade** > **maior que** > **3 - Moderada** para enviar a notificação somente para incidentes de prioridade alta e crítica.
Inseridos	Marque a caixa de seleção para habilitar a notificação de mensagens quando um registro for inserido. Este campo aparece quando você define o campo **Enviar quando** como **Registro inserido ou atualizado**.
Atualizado em	Marque a caixa de seleção para habilitar a notificação de mensagens quando um registro for atualizado. Este campo aparece quando você define o campo **Enviar quando** como **Registro inserido ou atualizado**.
Nome do evento	Selecione o evento que aciona esta notificação. Este campo aparece quando você define o campo **Enviar quando** o **evento é acionado**.
Condição avançada	Crie um script para definir mais condições de filtro, como enviar uma notificação com base no registro de mensagens atual, alterar valores de campo ou alterar propriedades do sistema. O script de condição avançada deve retornar **verdadeiro** ou definir uma variável de resposta global como **verdadeiro** para enviar a notificação. O script de condição avançada usa as seguintes variáveis globais: ◦ `current`: Contém o registro atual da tabela à qual a notificação está vinculada. ◦ `event`: contém o evento que acionou a notificação. **Nota:** O campo **Condição avançada** é avaliado, além de outras condições definidas na notificação. A condição e a condição avançada devem ser avaliadas como verdadeiras para enviar a notificação.

6. Abra a guia **Quem receberá** e preencha ou modifique os campos a seguir.

Campo	Descrição
Canais de Mensagens	Selecione os canais de mensagens para receber a notificação de mensagens. Preencha este campo somente se estiver criando uma notificação simples para enviar a um canal. As notificações simples usam um registro de conteúdo de mensagens do tipo **Simples**.
Usuários	Selecione os usuários que você deseja que recebam a notificação de mensagens. Preencha este campo somente se estiver criando uma notificação que exija ação do usuário. As notificações que exigem ação do usuário usam um registro de conteúdo de mensagens de **botões**de tipo.
Usuários/ grupos em campos	Selecione usuários ou grupos nos campos de referência. Por exemplo, se uma notificação usar a tabela Incidente [incident], você poderá selecionar usuários ou grupos de campos de incidente como **Aberto por** e **Grupo de atribuição**. **Nota:** Você pode fazer referência com pontos para valores em campos de referência clicando no sinal de mais no seletor de campo e selecionando o campo relacionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se você endereçar a notificação para um usuário com um registro inativo na tabela Usuário [sys_user], o sistema não enviará a notificação para esse usuário.
Grupos	Selecione os grupos que você deseja receber a notificação de mensagens. Você pode pesquisar grupos com o ícone de pesquisa de referência ou inserindo manualmente o nome do grupo. Esta lista de grupos é estática.
Enviar ao criador do evento	Marque esta caixa de seleção para enviar a notificação para a pessoa que executou a ação que iniciou o processo de notificação se a pessoa também for um destinatário. Se o criador do evento não for especificado em um dos campos de destinatário, o criador do evento não receberá uma notificação, independentemente da configuração neste campo. Para novas notificações, esta opção é selecionada por padrão.
O parâmetro 1 do evento contém destinatário	Marque esta caixa de seleção se o parâmetro de evento 1 contiver um ou mais destinatários de notificação (em uma lista separada por vírgulas). Este campo fica visível somente quando o campo **Enviar quando** estiver definido como **Evento for acionado**.
O parâmetro 2 do evento contém destinatário	Marque esta caixa de seleção se o parâmetro de evento 2 contiver um ou mais destinatários de notificação (em uma lista separada por vírgulas). Este campo fica visível somente quando o campo **Enviar quando** estiver definido como **Evento for acionado**.

7. Abra a guia **O que conterá** e preencha ou modifique os seguintes campos.

Campo	Descrição
Conteúdo de mensagens	Selecione um registro de conteúdo de mensagens a ser usado nesta notificação.

8. Clique em **Atualizar**.

Vincule sua conta de usuário ServiceNow à sua conta do Slack ou do MS Teams para ações do Now

Vincule sua conta ServiceNow à sua conta do Slack ou do Teams para agir em notificações ServiceNow de dentro do Slack ou do Teams. Se você não vincular contas, ainda poderá receber notificações nos canais de grupo. No entanto, você não pode aprovar ServiceNow solicitações ou agir em notificações no Slack ou no Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

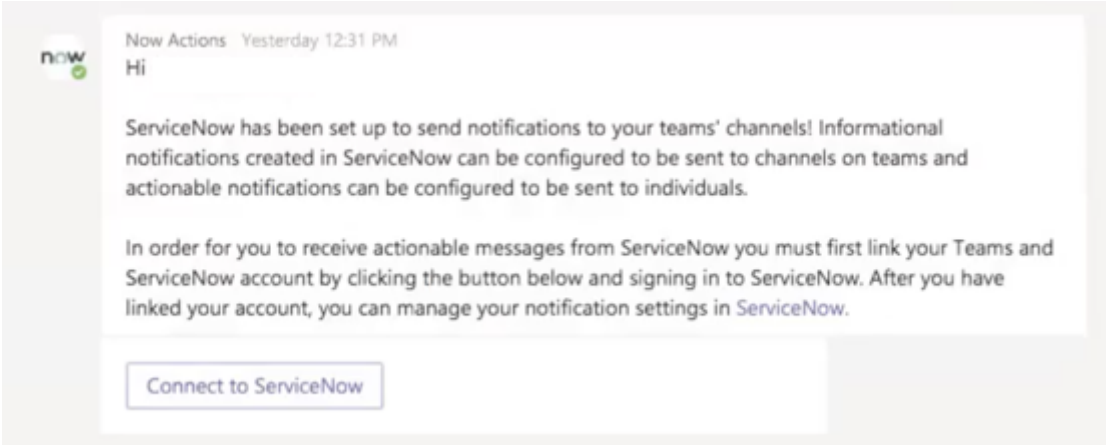
Procedimento

1. Abra a aplicação Slack ou Teams
2. Navegue até o bot Ações do Now, que pode ser encontrado no painel esquerdo do Slack em Aplicativos e no painel esquerdo do Teams na guia **Bate** -papo.
3. Inicie uma conversa com o bot de ações do Now.
   O bot apresenta um link para autenticação.

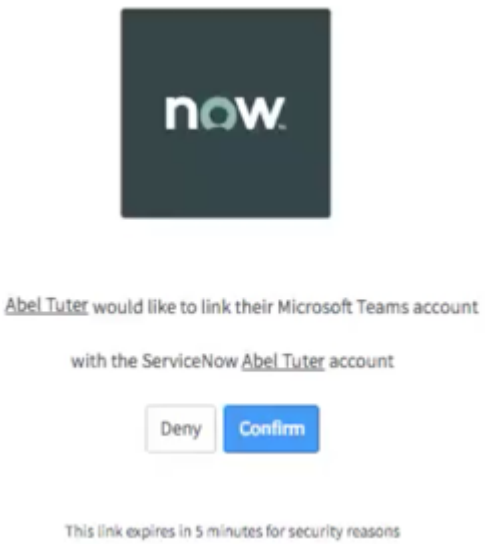
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

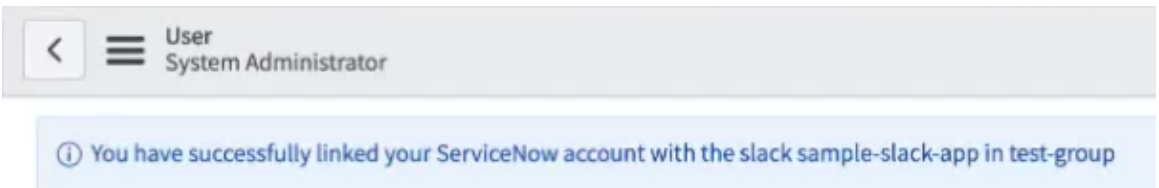
Mensagem de autenticação



4. Clique no link **Conectar à ServiceNow**.
   Uma nova guia do navegador é aberta e solicita que o usuário Negue ou Confirme a conexão entre sua conta do Slack ou do Teams e sua conta ServiceNow. Este link expirará cinco minutos depois de ser exibido.
5. Clique em **Confirmar** para vincular as contas.



6. Após a confirmação, você será direcionado para o registro do usuário da instância.
   Uma mensagem de confirmação será exibida na parte superior da tela.



Definir configurações do sistema

Defina as configurações do sistema da sua instância para definir a experiência de IU desejada.

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

Você pode personalizar suas configurações gerais, tema, acessibilidade, listas, formulários, notificações e ferramentas de desenvolvedor. Você também pode alternar a IU da instância para uma versão anterior.

Procedimento

1. Navegar até **Menu do usuário** > **Preferências** > **Notificações**.
2. Selecione a guia **Geral** e altere as configurações do sistema.

Guia	Configuração do sistema
Geral: configurações gerais da sua instância.	**Interface do usuário compacta**: opção para exibir uma interface do usuário compacta.
	Data/hora da lista compacta: opção para exibir uma data e hora da lista compacta.
	Atalhos do teclado habilitados: opção para habilitar os atalhos do teclado.
	Página inicial: opção para selecionar páginas iniciais ou **painéis** para a página inicial da sua instância. **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 Centro 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 .
	Data/hora: selecione **Calendário**, **Hora anterior**ou **Ambos**.
	Fuso horário: fuso horário exibido em sua instância.
	Versão para impressão :**versão**para impressão de uma notificação.
Tema: esquema de cores para sua instância.	Opção para selecionar um esquema de cores para sua instância.
Acessibilidade: recursos de acessibilidade para sua instância.	**Padrões de visualização de dados habilitados**: opção para habilitar padrões de visualização de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia	Configuração do sistema	
	Acessibilidade habilitada: opção para habilitar a acessibilidade. Habilite a **Acessibilidade** para alternar esses recursos.	**Mostrar dicas das ferramentas em formulários**: opção para mostrar dicas das ferramentas em formulários. As dicas das ferramentas são exibidas quando você aponta para um elemento de IU.
		Mostrar formato de data e hora no rótulo do campo: opção para mostrar o formato de data e hora nos rótulos do campo.
		Mostrar dicas das ferramentas de visualização de registro nos itens da caixa de listagem dupla quando disponíveis: opção para mostrar as dicas das ferramentas de visualização de registro nos itens da caixa de listagem dupla, quando disponíveis. As dicas das ferramentas são exibidas quando você aponta para um elemento de IU.
Listas: lista as preferências da sua instância.	**Quebrar texto mais longo nas colunas da lista**: opção para quebrar o texto nas colunas da lista.	
Formulários: preferências de formulário para sua instância.	**Formulários com guias**: opção para habilitar formulários com guias.	
	Carregamento de lista relacionada: selecione **Com o formulário**, **Após carregamentos de formulário**ou **Sob demanda**.	
Notificações: configurações de notificação para sua instância.	**Permitir notificações**: opção para habilitar notificações. Para receber notificações de mensagens do tipo Simples, habilite o canal de notificação. Você não precisa alternar notificações individuais. Para obter mais informações sobre tipos de mensagem, consulte Configurar conteúdo da mensagem. **Nota:** Você só pode habilitar notificações em canais de notificação que você tem permissão para acessar.	
	Criar canal: selecione para configurar um canal.	
	E-mail primário ○ Opção para receber notificações por e-mail em seu e-mail primário. ○ Configure seu e-mail primário clicando no ícone de configuração (ícone de ›).	
	Criar notificações pessoais: selecione para configurar uma notificação pessoal.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Configuração do sistema
	Selecione uma notificação primária na lista e clique no ícone de configuração (ícone de ›). As notificações secundárias são exibidas para cada entrada. Alternar uma notificação.
Desenvolvedor: ferramentas de desenvolvedor para sua instância.	**Aplicação**: aplicação da sua instância. Defina se for diferente de **Global**.
	Mostrar seletor de aplicações no cabeçalho: opção para exibir o seletor de aplicações no cabeçalho da sua instância.
	Conjunto de atualizações: conjunto de atualizações para sua instância. Selecione um conjunto de atualizações se não for**Global**.
	Mostrar seletor de conjunto de atualizações no cabeçalho: opção para exibir o seletor de conjunto de atualizações no cabeçalho da sua instância.
	Log JavaScript e Observador de campo: opção para exibir o log JavaScript e o Observador de campo.
	Inspetor de página do Automated Test Framework: opção para exibir o inspetor de página do Automated Test Framework.

Desvincule sua conta de usuário ServiceNow da sua conta Slack ou do MS Teams para ações do Now

Desvincule sua conta ServiceNow da sua conta do Slack ou do MS Teams para parar de receber notificações acionáveis ServiceNow no Slack ou no Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você desvincular sua conta de um aplicativo de mensagens para ações do Now, também deverá desabilitar o canal de mensagens correspondente em suas preferências de notificação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Meu Perfil**.
2. Clique no link relacionado **Exibir contas vinculadas**.
3. Na página Contas vinculadas, marque a caixa de seleção da integração de mensagens a ser desvinculada.
4. Selecione **Ações nas linhas selecionadas...**e clique em **Desvincular conta**.
   Sua conta ServiceNow foi desvinculada da integração de mensagens do Now Actions (o link está inativo).

   Nota:
   Mesmo que você tenha desvinculado sua conta, você ainda receberá notificações em todos os canais de grupo aos quais você pertence.

5. Desabilite o canal de mensagens em Preferências 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.

a. Selecione o ícone de engrenagem na faixa superior para acessar a janela Configurações do sistema.

b. Em Canais de notificação, desabilite o canal de mensagens apropriado.

> **Nota:**
> Se você quiser vincular sua conta ServiceNow novamente, siga as etapas em Vincule sua conta de usuário ServiceNow à sua conta do Slack ou do MS Teams para ações do Now.

Configurar notificações para uma aplicação Slack personalizada

Envie notificações ServiceNow para usuários por meio do seu próprio bot Slack.

Antes de Iniciar

- Solicitação IntegrationHub
- Solicitar o plug-in Notificação de mensagens
- Criar uma aplicação personalizada para Slack

Função necessária: admin ou message_admin

Procedimento

1. Crie um JSON para sua aplicação Slack.

Certifique-se de que o JSON corresponda ao seguinte formato de exemplo:

```
{
"bot_user_id" : "U9TLFR6TA",
"scope" : "bot,channels:read",
"client_id" : "294380102274.335446283495",
"client_secret" : "ed0da5fe1f844fdac15a9e1ac1b0b831",
"verification_token" : "YXSNsRhioCeU8h9Fm2k4ACuO",
"app_id" : "A9VD48BEK",
"access_token" :
 "xoxp-294380102274-295238228534-335452648487-2fac31f923dadd7ff30f2bc8c852809d",
"bot_access_token" : "xoxp-333695856928-6pNwnO3Y6vNSGI7KCAIPwv6V",
"team_id" : "T8NB63082",
"team_name" : "sn-notif-ext-test",
"user_id" : "U8P706QFQ",
"bot_username": "empdmyers1snnotifext"
}
```

Para obter o ID do usuário do bot, copie o ID de membro do usuário do bot na aplicação Slack.

O escopo é sempre bot,channels:read.

Para obter o ID do cliente, o segredo do cliente e o token de verificação, consulte a página de informações básicas no espaço Slack.

Para obter o ID do app, copie o identificador de 9 caracteres do URL do app no espaço Slack.

Para obter o token de acesso e o token de acesso do bot, consulte a página OAuth e permissões no espaço Slack.

Para obter o ID da equipe, exiba o código de origem HTML da página do espaço Slack.

Tradução automática

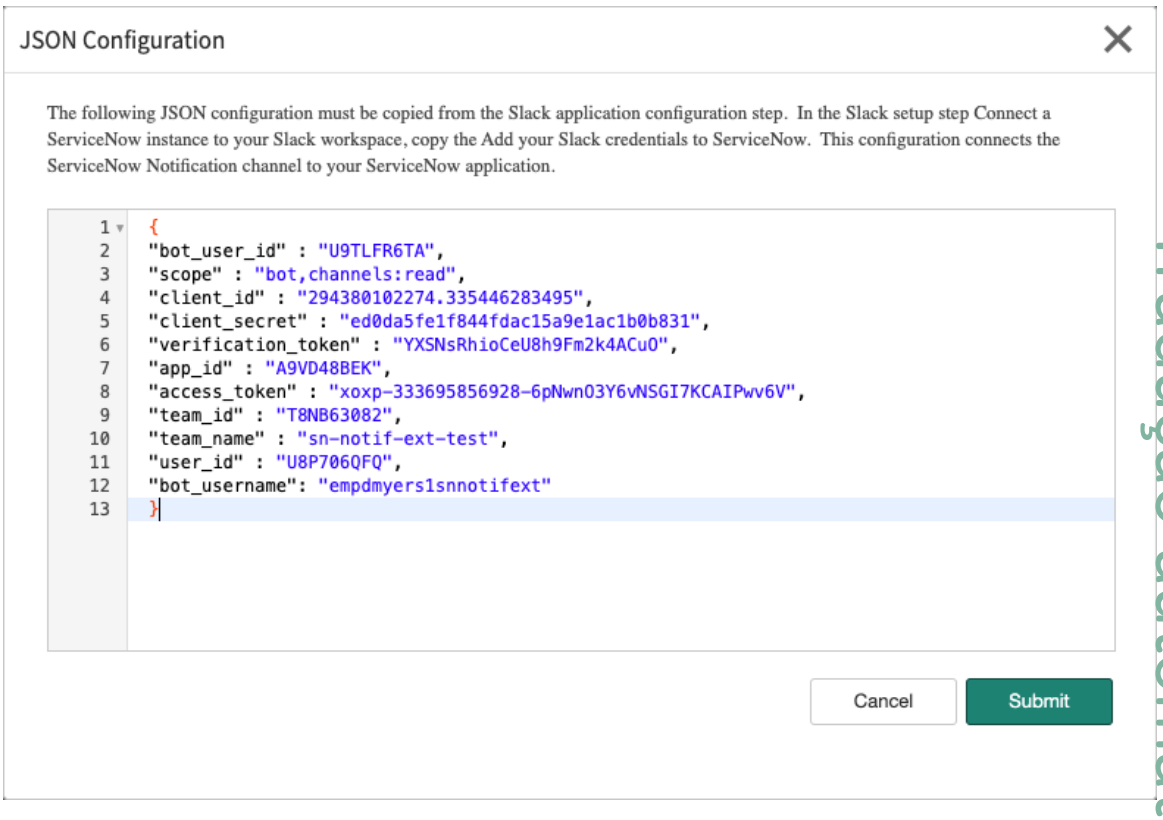
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O nome da equipe é igual ao seu subdomínio no espaço Slack.

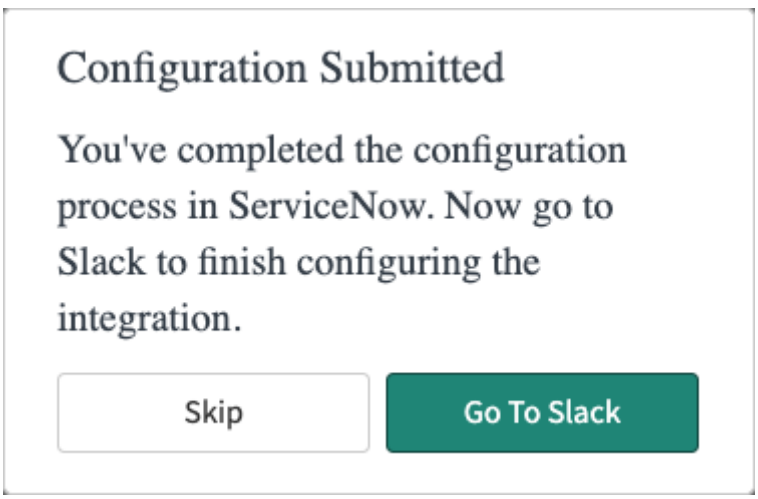
Para obter o ID do usuário, copie o ID de membro da sua própria conta na aplicação Slack.

O nome de usuário do bot é o nome que você atribuiu ao usuário do bot em Slack.

2. Em sua instância ServiceNow, navegue até **Notificação do Sistema** > **Mensagens** > **Configuração de integração de mensagens**.
3. Ao lado da listagem Slack, clique em **Instalar**.
4. Na janela Configuração JSON, cole o JSON que você criou na Etapa 1.



5. Clique em **Enviar**.
6. Na janela de confirmação, clique em **Ignorar**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O sistema cria um canal de notificação para sua aplicação Slack personalizada automaticamente.

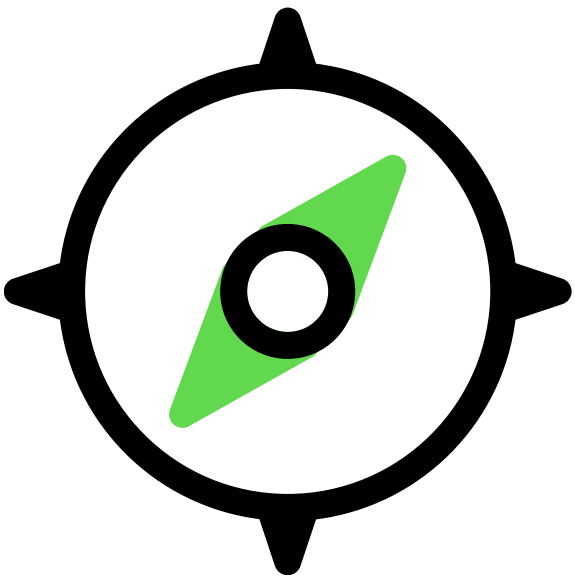
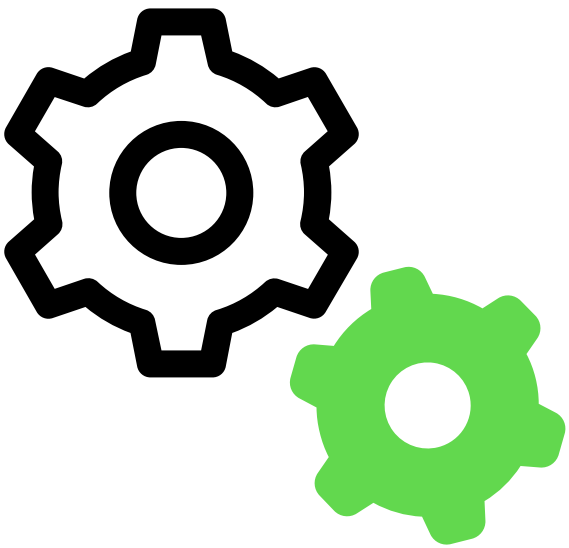
O que Fazer Depois
- Vincule ServiceNow contas de usuário ao seu app Slack personalizado para que os usuários possam agir nas notificações que são entregues pelo seu bot Slack.
- Para cada conta de usuário vinculada, habilite o canal de notificação usando as configurações do sistema.
- Crie notificações para seu app Slack personalizado seguindo as etapas em Criar uma notificação de mensagens e Configurar conteúdo da mensagem.

Tópicos relacionados
Slack Documentação da API

Notificações do fornecedor

Envie notificações diretamente para os destinatários por meio do provedor em canais compatíveis. As notificações podem ser mensagens simples para revisão ou mensagens acionáveis com botões que os usuários podem selecionar para executar determinadas ações.

Primeiros passos

Explorar	Criar
	
Explore e aprenda sobre notificações do provedor	Criar notificações do provedor

Solucionar problemas e obter ajuda

- E-mails de notificação de solução de problemas
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Notificação do fornecedor

Envie notificações diretamente para os destinatários por meio do provedor em canais compatíveis. As notificações podem ser mensagens simples para revisão ou mensagens acionáveis com botões que os usuários podem selecionar para executar determinadas ações.

Termos importantes

Provedor

Um provedor é uma implementação que entrega notificações para destinos de um canal específico.

Canal

Um canal representa um mecanismo de comunicação específico com um destinatário.

Tipo de destino

Um tipo de destino representa uma maneira lógica de categorizar um destino para o canal subjacente e é necessário para enviar por meio de um canal, bem como definir uma preferência. Como administrador, você pode modificar o comportamento de **aceitação automática** da notificação para um tipo de destino.

Destino

Um destino são informações de contato específicas de um destinatário para um canal. Ele inclui um tipo de destino e um identificador adequado para uso no canal.

O tipo de destino enviado por padrão é definido como verdadeiro ou falso durante a instalação do adaptador. Isso determina se o tipo de destino é de aceitação ou recusa.

- Se enviado por padrão estiver definido como verdadeiro, as notificações serão entregues aos destinatários se eles não tiverem aceitado/recusado explicitamente o recebimento de uma notificação sobre o tipo de destino.
- Se enviado por padrão estiver definido como falso, as notificações não serão entregues aos destinatários se eles não tiverem optado explicitamente por receber a notificação no tipo de destino.

Precedência da preferência de destino

As notificações são entregues aos destinos que respeitam a seguinte precedência de preferência:

1. Preferência de notificação do destinatário
2. Preferência de destino do destinatário
3. Tipo de destino enviado por padrão. Você também tem a opção de modificar o comportamento **da aceitação automática** para um tipo de destino.

Nota:
Não há suporte para grupos como destinatários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conteúdo comum para uma notificação

Forneça conteúdo de notificação comum para que diferentes canais de notificação possam usar o mesmo conteúdo genérico.

Notificação acionável

Permita que os administradores do provedor definam uma notificação acionável e a enviem aos usuários. Você também pode habilitar ações de resposta.

Nota:
Uma notificação deve ter conteúdo comum ou conteúdo do provedor para ser entregue aos destinatários.

Todos os recursos mencionados acima são aplicáveis somente para provedores de Virtual Agent e Workspace.

Criar notificação do provedor

Criar e atualizar notificações do provedor, adicionar e implementar ações e personalizar notificações

Criar e atualizar uma notificação do provedor para todos os usuários

Crie uma notificação na estrutura do provedor de notificação para enviar a usuários do sistema e não do sistema.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do provedor de notificações e administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione **Novo** para criar uma notificação.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de notificação

Campos	Descrição
Nome	Nome da notificação.
Aplicação	Escopo do registro de notificação.
Categoria	Selecione a categoria à qual esta notificação pertence. Uma categoria identifica e agrupa as notificações relacionadas. Esta notificação, se ativa e listada na **Categoria** selecionada nas preferências de notificação para cada usuário (guia Notificações na janela Configurações do sistema.
Ativo	Opção para ativar a notificação.
Acionado por	Gatilho usado no registro 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.

Campos	Descrição
	Nota: As opções neste campo dependem da tabela selecionada. Por exemplo, se você selecionar uma tabela de incidentes, as opções serão Eventos ou Mudança de registro.
Tabela	O nome da tabela na qual a notificação é acionada.
Inseridos	Condição para acionar a notificação.
Atualizado em	Condição para acionar a notificação.
Evento	Evento que aciona a notificação. Por exemplo, para enviar uma notificação após um incidente ser encerrado ou resolvido, você selecionaria o evento *`incident.inactive`*. Por padrão, este evento é registrado no sistema sempre que um incidente é resolvido ou encerrado. **Nota:** Você pode selecionar somente um evento que compartilhe a mesma tabela que a notificação. Esse campo aparece quando você seleciona **Evento** no campo **Acionado por**.
Condições	Condições adicionais para acionar a notificação.
Usuários	Nomes dos usuários do sistema disponíveis.
Destinatários nos campos	Campo na tabela selecionada no momento que contém os usuários que recebem uma notificação por e-mail. **Nota:** O campo **Destinatários nos campos** em Destinatários permite que você escolha usuários do sistema e não do sistema para os quais você pode enviar notificações.
O usuário de origem está incluído?	Opção para incluir o usuário de origem a ser incluído na notificação.
O parâmetro 1 do evento contém destinatário(s)?	Opção para selecionar se o parâmetro 1 contém uma lista de sys_ids separados por vírgula.
O parâmetro 2 do evento contém destinatário(s)?	Opção para selecionar se o parâmetro 2 contém uma lista de sys_ids separados por vírgula.
Resolver destinatários Parm1 a partir da tabela	Tabela usada para resolver o sys_id de um destinatário de 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.

Campos	Descrição
	Nota: Este campo é exibido somente quando você seleciona Parâmetro de evento 1.
Resolver destinatários do parâmetro 2 a partir da tabela	Tabela que é usada para resolver o sys_id de um destinatário Parm 2. **Nota:** Este campo é exibido somente quando você seleciona Parâmetro de evento 2.
Condição avançada de evento	Opção para selecionar quando os destinatários forem de mais de 2 tabelas. Essas opções são condições dinâmicas.

4. Selecione **Enviar**.
5. Abra a notificação criada recentemente.
6. Atualize o formulário usando qualquer uma das listas relacionadas disponíveis.
   Consulte Criar e adicionar destinatários adicionais para obter mais informações.

Nota:
Todas as mensagens de validação fornecidas por diferentes provedores são mantidas. As mensagens de aviso de um provedor não são substituídas por mensagens de aviso de outro provedor.

Criar e adicionar destinatários adicionais

Atualize o formulário de notificações adicionando destinatários adicionais da lista relacionada Destinatários adicionais para os quais as notificações serão enviadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador e administrador do provedor de notificações

Procedimento

1. Clique na lista relacionada Destinatários adicionais no formulário de notificação para adicionar novos destinatários.

   Nota:
   Uma mensagem de erro sobre como adicionar conteúdo à notificação é exibida. Consulte criar conteúdo comum e criar conteúdo padrão para criar conteúdo para uma notificação.

2. Clique em **Novo** na lista relacionada Destinatários adicionais para adicionar destinatários adicionais.
   O formulário Destinatários adicionais é exibido.
3. Preencha os campos no formulário Destinatários de notificação adicional.

Campos	Descrição
Notificação	Nome da 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.

Campos	Descrição
	Nota: O nome da notificação é preenchido automaticamente e o campo **Tabela de destinatários** obtém Usuário [sys_user] como o valor padrão.
Aplicação	Escopo do registro do destinatário
Tabela do destinatário	Nome da tabela do destinatário **Nota:** Você também pode selecionar uma tabela de usuários que não seja do sistema.
Ativo	Opção para ativar a notificação
Destinatários estáticos	Nomes dos destinatários estáticos da notificação
Condições dinâmicas	Condições de filtro dinâmico para os usuários **Nota:** Clique no botão Atualizar ao lado do link da condição de correspondência de registros para atualizar o número exato de registros que correspondem à condição de filtro mais recente. Por padrão, ele mostra o número total de registros na tabela atual. Somente um registro ativo pode ser adicionado a uma tabela de destinatários específica. Se você quiser adicionar outro registro para a tabela de destinatários, será necessário desativar o registro atual.

Nota:
Para uma tabela de destinatários, podemos usar destinatários estáticos ou condições dinâmicas.

4. Clique em **Enviar**.

Criar conteúdo padrão em um provedor

Crie e use o conteúdo padrão para uma notificação que não tenha um provedor de conteúdo ou que alguns dos campos no provedor de conteúdo não estejam presentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira sys_notification_content.list no navegador esquerdo.
   Uma lista de **conteúdos de notificação** é exibida.
2. Clique **em Novo conteúdo do provedor**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conteúdo compartilhado e o conteúdo do provedor podem ser conteúdos padrão. O conteúdo do provedor foi considerado para este exemplo.

3. Selecione o tipo de conteúdo de notificação que você deseja criar.
4. Preencha o formulário **Conteúdo da notificação** para o tipo que você selecionou na etapa anterior.

Nota:
O campo **padrão** ficará visível somente se o campo **Notificações** não estiver presente.

5. Clique em **Enviar**.
   Um novo conteúdo padrão foi criado.
6. Vá para **Provedores de notificação** e selecione um dos provedores.
   O formulário **Provedores de notificação** para o provedor selecionado é aberto.
7. Clique no ícone de pesquisa no campo **Conteúdo padrão** para selecionar o conteúdo padrão.

Nota:
O **conteúdo padrão** está associado a um provedor por meio do campo de **conteúdo padrão**.

   O modal **Selecionar o documento** é aberto.
8. Selecione o conteúdo padrão no campo **Documento**.
   Você pode selecionar o conteúdo padrão criado recentemente ou qualquer anterior.
9. **Salve** as mudanças.

Como criar notificações personalizadas no Next Experience

Forneça melhor contexto e informações sobre o trabalho dos usuários criando conteúdo personalizado para notificações no produto em Next Experience.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Crie notificações com título personalizado e conteúdo de mensagem para suas aplicações e casos de uso. Next Experience notificações aparecem como faixas de notificação e no menu Notificações.

Nota:
Next Experience notificações não são compatíveis com o Espaço do agentelegado.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de notificações

Campo	Descrição
Nome	Nome da notificação.
Aplicação	Escopo da aplicação da 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.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar a notificação. A notificação está ativa por padrão.
Quando enviar	
Gatilho	Ação do sistema que aciona a notificação. Você pode enviar a notificação depois que um registro é alterado ou depois que um evento é acionado.
Inseridos	Opção para enviar a notificação depois que um registro é inserido. Este campo aparece quando você seleciona **Mudança de registro** no campo **Gatilho**.
Atualizado	Opção para enviar a notificação depois que um registro é atualizado. Este campo aparece quando você seleciona **Mudança de registro** no campo **Gatilho**.
Evento	Evento que aciona a notificação. Por exemplo, para enviar uma notificação após um incidente ser encerrado ou resolvido, você selecionaria o evento *`incident.inactive`*. Por padrão, este evento é registrado no sistema sempre que um usuário resolve ou fecha um incidente. **Nota:** Você pode selecionar somente um evento que compartilhe a mesma tabela que a notificação. Este campo aparece quando você seleciona **Evento** no campo **Gatilho**.
Tabela	Tabela sobre o que receber notificações.
Condições	Filtro para especificar os registros da tabela sobre os quais os usuários recebem notificações. Por exemplo, para enviar notificações sobre incidentes de prioridade máxima, selecione **Incidente [incidente]** no campo **Tabela** e defina as condições como **[Prioridade] [é] [1 - Crítico]**.
Quem receberá	
Usuários	Usuários que recebem a notificação. **Nota:** As notificações nos canais de mensagens são enviadas somente para usuários com contas do ServiceNow (perfis sys_user). Os consumidores e os contatos do cliente são considerados convidados e não podem receber notificações nos canais de mensagens.
Destinatários listados nos campos	Campos de registro que incluem os usuários que recebem a notificação. Por exemplo, para enviar a notificação ao responsável pelo registro, selecione **Atribuído a**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo será exibido somente se você selecionar uma tabela.
Incluir a pessoa cuja ação acionou a notificação	Opção para incluir o usuário que mudou o registro ou acionou o evento.
Destinatário(s) listado(s) no evento parm1	Opção para selecionar se o parâmetro 1 contém uma lista de sys_ids separados por vírgula. Para obter mais informações, consulte Eventos clássicos .
Destinatário(s) listado(s) no evento parm2	Opção para selecionar se o parâmetro 2 contiver uma lista de sys_ids separados por vírgula
Tabela que contém os destinatários do evento parm1	Tabela que é usada para resolver o sys_id do destinatário **Nota:** Este campo aparece ao selecionar o parâmetro 1 do evento.
Tabela que contém os destinatários do evento parm1	Tabela que é usada para resolver o sys_id do destinatário **Nota:** Este campo aparece ao selecionar o parâmetro 2 do evento.
Condição avançada de evento	Opção para selecionar quando os destinatários forem de mais de duas tabelas. Estas são condições dinâmicas.

4. No menu de contexto do formulário, selecione **Salvar**.
5. Selecione a guia **Conteúdo** e, em seguida, selecione **Novo conteúdo do provedor**.
6. Selecione **Next Experience** como o provedor de conteúdo.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conteúdo do Next Experience da notificação

Campo	Descrição
Nome	Um nome interno para o conteúdo da notificação.
Notificação	O gatilho de notificação que envia o conteúdo da notificação.
Ativo	Opção para se a notificação é enviada quando acionada.
Tabela	Tabela sobre o que receber notificações.
Rotear	Rota do Next Experience
Cabeçalho da mensagem	Texto do cabeçalho na parte superior da mensagem. Na lista Selecionar variáveis, você pode selecionar variáveis para incluir o título da mensagem.
Mensagem	Texto secundário da mensagem que segue o título. Na lista Selecionar variáveis, você pode selecionar variáveis para incluir o corpo da mensagem.

Example

O exemplo a seguir mostra os valores de uma notificação com conteúdo personalizado que faz referência ao número e à descrição resumida de um incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Nome	Conteúdo da atualização do registro de incidente
Notificação	Registros de incidentes
Ativo	verdadeiro
Cabeçalho da mensagem	${number} alterado
Mensagem	Descrição resumida: ${short_description}

8. Selecione **Enviar**.

Resultado

Quando acionados, os usuários configurados para receber as notificações veem as notificações com conteúdo personalizado como faixas e no menu Notificações no Next Experience Navegação unificada.

A tabela Caixa de entrada de notificação de IU [ui_notification_inbox] lista todas as notificações enviadas e seus destinatários.

Trouble?

Se os usuários receberem notificações duplicadas, verifique se o gatilho de notificação tem apenas um provedor de conteúdo. Se a notificação tiver um Next Experience e o provedor de conteúdo do espaço, remova o provedor de conteúdo do espaço do gatilho de notificação para enviar somente a notificação Next Experience com conteúdo personalizado.

Implementar ação de notificação com um script

Use o campo **Script** no formulário Ação de notificação para atualizar e implementar uma ação de notificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
   Uma lista de notificações é exibida.
2. Selecione uma notificação existente.
3. Role para baixo até a lista relacionada Ações de notificação.
4. Abra o formulário de ação de notificação e escolha uma das seguintes opções para acessar o formulário de ação 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.

- Se não houver ações de notificação na lista relacionada Ações de notificação, faça o seguinte.
  a. Clique em **Nova ação do provedor** na lista relacionada Ações de notificação.
  b. Selecione o tipo de ação de notificação que você deseja criar no assistente de ação de notificação.

  Nota:
  Ação programável, Ação de fluxo e Virtual Agent são os únicos tipos de ações de notificação disponíveis.

- Se houver uma ação de notificação, selecione uma na lista na lista relacionada Ações de notificação.

O formulário Ação de notificação é exibido.

5. No formulário, atualize os campos conforme necessário.

Campos	Descrição
Nome	Nome da notificação acionável.
Aplicação	Escopo do registro de notificação acionável.
Notificação	Nome da notificação que contém o registro de notificação acionável.
Ativo	Opção para ativar o registro de prompt acionável.
Script	Script para implementar a notificação acionável.

6. Clique em **Atualizar**.

Selecionar capacidades de ação de notificação do provedor

Habilite as definições de notificação do provedor para aceitar ações como ação programável, ações de fluxo e agente virtual.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
   Uma lista de notificações é exibida.
2. Selecione uma notificação existente.
3. Role para baixo até as listas relacionadas.
4. Selecione a lista relacionada Ações.
5. Clique **em Nova ação do provedor**.
   O assistente de ação de notificação é exibido.
6. Selecione um dos seguintes tipos de ações de notificação que você deseja criar no assistente de ação 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.

- Ação programável
- Ação de fluxo
- Virtual Agent

Criar uma ação de notificação programável

Selecione **Ação** programável no assistente Ação de notificação para criar uma ação de notificação programável.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Antes de executar esta tarefa, você deve concluir Selecionar recursos de ação de notificação do provedor.

Procedimento

1. Selecione **Ação programável**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campos	Descrição
Nome	Nome da ação de notificação.
Aplicação	Escopo do registro de ação de notificação.
Notificação	Nome da notificação que contém o registro de ação de notificação.
Ativo	Opção para ativar o registro de ação de notificação.
Script	Script para implementar a ação de notificação.
Confirmação	Mensagem de confirmação depois que uma ação é selecionada em uma notificação.

3. Clique em **Enviar**.

Criar uma ação de notificação de fluxo

Selecione Ação de **fluxo** no assistente de Ação de notificação para criar uma ação de notificação de fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione **Ação de fluxo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campos	Descrição
Nome	Nome da ação 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.

Campos	Descrição
Notificação	Nome da notificação que contém o registro de ação de notificação.
Assíncrono	Opção para executar o fluxo configurado ou a ação de forma assíncrona.
Ativo	Opção para ativar o registro de ação de notificação.
Escolher fluxo ou ação	Opção para selecionar Fluxo ou Ação. Consulte Flow Designer para obter mais informações. **Nota:** Você pode selecionar Fluxo ou Ação, mas não ambos.
Entradas	Script usado para a criação da ação de notificação de fluxo. **Nota:** O script retorna JSON de pares de chave-valor, que é passado como entrada na execução do fluxo ou da ação configurada.
Confirmação	Mensagem de confirmação depois que uma ação é selecionada em uma notificação.

3. Clique em **Enviar**.

Adicionar ações ao conteúdo da notificação

Use a lista relacionada Ações de link ao conteúdo para adicionar ações ao conteúdo da notificação, seleção da notificação do provedor e ordenação de ações de um conteúdo acionável.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione **Novo** para criar uma notificação ou selecione uma notificação existente.

   Nota: Se a notificação incluir uma ou mais ações, uma mensagem será exibida para lembrá-lo de garantir que as ações estejam associadas ao conteúdo.

3. Na seção de listas relacionadas, selecione a lista relacionada Ações de link ao conteúdo.
4. Selecione **Novo** para criar um conteúdo acionável.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de conteúdos acionáveis

Campos	Descrição
Nome	Nome do conjunto de ações.
Aplicação	Escopo da notificação.
Notificação	Nome da notificação.
Ações	Opção para selecionar as ações. **Nota:** Você também pode definir a ordem de ações de um conteúdo acionável.
Conteúdo	Opção para selecionar o conteúdo a ser aplicado à ação selecionada.
Ativo	Opção para ativar o conjunto de ações.
Ação(ões) listada(s) no evento parm1	Opção para vincular ações do evento parm1. As ações devem ser sys_ids da tabela **sys_notification_action**.
Ação(ões) listada(s) no evento parm2	Opção para vincular ações do evento parm2. As ações devem ser sys_ids da tabela **sys_notification_action**.

6. Selecione **Enviar**.

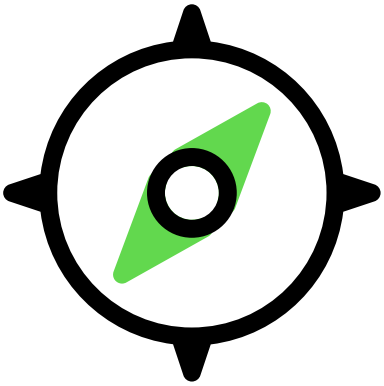
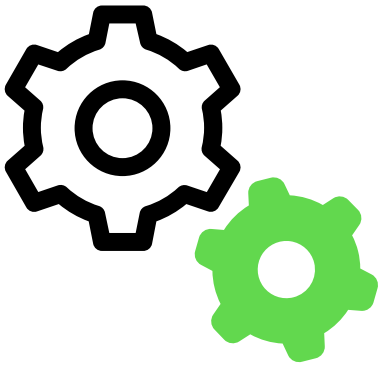
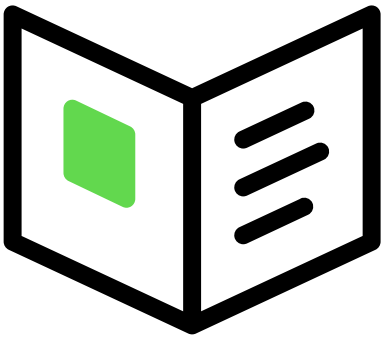
Cliente de e-mail

Envie e-mail diretamente de qualquer registro, como um incidente, solicitação de mudança ou registro de problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Primeiros passos

Explorar	Configurar	Componentes Instalados
		
Explore e saiba mais sobre como enviar um e-mail diretamente de qualquer registro	Configure e gerencie o comportamento do seu cliente de e-mail	Exibir componentes instalados com o cliente de e-mail

Solucionar problemas e obter ajuda

- E-mails de notificação de solução de problemas
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Cliente de e-mail

Envie e-mail diretamente de qualquer registro, como um incidente, solicitação de mudança ou registro de problema.

Usando o cliente de e-mail

Você pode usar o cliente de e-mail em um formulário ou na exibição de registro em um espaço.

- Para abrir o cliente de e-mail em um formulário, abra um registro e clique no menu de mais opções (menu). Clique no ícone de e-mail (ícone de e-).
- Para abrir o cliente de e-mail em um espaço, abra um registro e clique no ícone de menu (menu). Clique **em Compor e-mail**.

O cliente de e-mail se parece com uma interface de e-mail padrão, que contém uma barra de ferramentas para formatação de texto e adição de anexos.

O cliente de e-mail usa o tipo de conteúdo várias partes/misto e oferece suporte à marcação HTML no corpo da 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.

Nota:
O campo **Assunto** no cliente de e-mail permite uma contagem de caracteres maior do que a configuração padrão do campo **Assunto** na tabela E-mail [sys_email]. Se o texto do assunto do cliente estiver sendo truncado, aumente o valor de **Comprimento máximo** do campo **Assunto** na tabela E-mail.

Para obter mais informações sobre como usar o cliente de e-mail em um espaço, consulte Comunicação por e-mail no espaço .

Informações de ativação

O cliente de e-mail é ativado com o plug-in Cliente de e-mail (com.glide.email_client), que está ativo por padrão em Now Platform.

O cliente de e-mail é habilitado por padrão na tabela de incidentes. Para habilitar o cliente de e-mail para outra tabela, adicione o atributo de dicionário `email_client` ao registro de coleta da tabela. Para obter mais informações, consulte Habilitar o cliente de e-mail para uma tabela.

O cliente de e-mail é habilitado por padrão na tabela de mudança.

Conceda aos usuários acesso ao cliente de e-mail atribuindo a eles a função email_composer.

Mais configuração

Você pode configurar o cliente de e-mail criando um registro de Configuração do cliente de e-mail [sys_email_client_configuration]. Para obter mais informações, consulte Configurações do cliente de e-mail.

Você também pode criar modelos de cliente de e-mail ou mensagens rápidas para usar conteúdo predefinido em mensagens do cliente de e-mail. Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- Criar um modelo de cliente de e-mail
- Redação de e-mails com mensagens rápidas

Opcionalmente, você pode dar aos usuários a opção de enviar mensagens do cliente de e-mail como mensagens de texto SMS. Para obter mais informações, consulte Habilitar a entrega de SMS com o cliente de e-mail.

Configurar cliente de e-mail

Habilitar e configurar o cliente de e-mail.

Visão geral da configuração

Habilitar o cliente de e-mail para uma tabela

Habilite o cliente de e-mail para uma tabela para que os usuários possam enviar e-mails diretamente do registro da tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O cliente de e-mail é habilitado por padrão na tabela Incidente [incidente]. Você pode habilitar o cliente de e-mail para outra tabela adicionando o atributo de dicionário `email_client` à 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:
Esta funcionalidade não é herdada por tabelas que estendem a tabela atual. Por exemplo, habilitar o cliente de e-mail na tabela Tarefa não o habilita para as tabelas Incidente ou Problema.

Procedimento

1. Abra um registro na tabela para a qual você deseja habilitar o cliente de e-mail.
   Por exemplo, para habilitar o cliente de e-mail para a tabela Problema [problema], navegue até **Problema** > **Em aberto**e abra qualquer registro de problema.
2. No formulário, clique no ícone de menu (ícone de ⋮) e em **Configurar** > **Dicionário**.
3. Na lista Entradas de dicionário, abra o primeiro registro.
   O primeiro registro tem o tipo de registro **Coleção** e não tem nenhuma entrada para **Nome da coluna**.
4. No formulário, na seção Links relacionados, clique **em Exibição avançada**.
5. No campo **Atributos**, insira `email_client=true`.
   Se houver outros valores no campo, separe o atributo com uma vírgula.
6. Clique em **Atualizar**.

Configurações do cliente de e-mail

Use as configurações do cliente de e-mail para gerenciar o comportamento do seu cliente de e-mail. Cada configuração consiste em diferentes controles de e-mail para definir destinatários e endereços de e-mail permitidos.

Em instâncias novas e atualizadas, o módulo Configuração do cliente de e-mail é ativado por padrão por meio do plug-in Cliente de e-mail (com.glide.email_client).

Nota:
Se você atualizou para a versão Madrid, uma configuração de cliente de e-mail padrão será criada automaticamente durante a atualização. Esta configuração de e-mail padrão será usada se você não definir nenhuma outra configuração de cliente de e-mail. Além disso, se você definiu anteriormente determinadas propriedades do cliente de e-mail para controlar o preenchimento automático do endereço de e-mail, a desambiguação e a exibição dos endereços de e-mail De e Responder para, essas configurações serão mantidas na configuração padrão do cliente de e-mail.

Como funcionam as configurações do cliente de e-mail

As configurações do cliente de e-mail determinam como seu cliente de e-mail se comporta, por exemplo, se o endereço De ou o endereço de resposta deve ser exibido. Uma configuração se aplica a uma tabela ServiceNow específica, que permite definir o comportamento do cliente de e-mail para um contexto, finalidade ou aplicação específica. Por exemplo, se você tiver usuários do cliente de e-mail que enviam e-mails sobre registros de caso do Atendimento ao cliente, poderá criar uma configuração que aplique controles de cliente de e-mail específicos ao atendimento ao cliente. Você também pode selecionar os qualificadores de destinatário do cliente de e-mail para controlar os resultados de destinatário do preenchimento automático de uma tabela selecionada, como a tabela Contato do cliente.

Uma configuração de cliente de e-mail consiste nos seguintes componentes:

Qualificadores de destinatário do cliente de e-mail

Os qualificadores de destinatário controlam os destinatários de e-mail retornados nos resultados de preenchimento automático dos campos Para, Cc e Bcc do cliente de e-mail. Você pode fornecer qualificadores adicionais exibidos nos resultados de preenchimento automático para diferenciar os destinatários que têm os mesmos nomes e restringir os resultados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Use o campo **Para é opcional** no formulário de configuração do Cliente de e-mail para tornar o campo **Para** opcional para enviar um e-mail.

Endereços De do cliente de e-mail

Este controle permite a exibição dos endereços De e Responder para. Use o modelo do Cliente de e-mail para criar um conjunto de endereços De permitidos que podem ser usados quando um usuário envia um e-mail com o cliente de e-mail. Você pode fornecer um endereço De específico a ser usado no cliente de e-mail ou pode optar por ocultá-lo totalmente.

Manipulação de anexos do cliente de e-mail

Por padrão, os anexos enviados do cliente de e-mail são anexados ao registro de destino. Em vez disso, você pode selecionar para anexar arquivos ao registro de e-mail [sys_email] ou definir condições que definem quais anexos do cliente de e-mail são adicionados ao registro de destino. Para ver o status de todos os anexos de e-mail, vá para a tabela Anexos de e-mail [sys_email_attachment].

Você também pode usar um modelo do cliente de e-mail para definir o conteúdo de uma mensagem do cliente de e-mail e definir outras características da mensagem, como uma configuração de remetente de e-mail (endereço de origem).

Processo de configuração do cliente de e-mail

Usuários com a função de administrador definem e editam configurações do cliente de e-mail. Usuários com a função email_client_admin podem editar informações de configuração em tabelas selecionadas.

1. **Crie os vários controles do cliente de e-mail que podem ser usados para criar uma configuração do cliente de e-mail.**
   - Definir qualificadores de destinatário de cliente de e-mail
   - Definir cliente de e-mail de endereços
2. **Crie a configuração do cliente de e-mail.**
   Defina uma configuração do cliente de e-mail que determina como ele se comporta quando os usuários criam uma mensagem de e-mail.

Definir qualificadores de destinatário de cliente de e-mail

Crie uma configuração que controle a lista de preenchimento automático de destinatários exibida no cliente de e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: email_client_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode especificar qualificadores de destinatário que exibem campos adicionais (de uma tabela ServiceNow selecionada) na lista de preenchimento automático. Esses campos diferenciam os destinatários de e-mail que têm o mesmo nome e sobrenome.

Use as seguintes guias no formulário Qualificador de Destinatário do Cliente de e-mail para definir uma configuração de destinatário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 exibição** : configure o comportamento de preenchimento automático do destinatário do e-mail e, opcionalmente, selecione campos adicionais para diferenciar os destinatários que têm o mesmo nome. Os campos adicionais garantem que os usuários selecionem o destinatário apropriado para um e-mail.
- **Configuração de consulta** – Especifique uma condição ou script que consulte a tabela selecionada e filtre os resultados do destinatário retornados.

Você pode definir diferentes configurações de destinatário, que podem ser usadas em uma configuração de cliente de e-mail.

Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Qualificador de Destinatários do Cliente de e-mail** e clique em **Novo**.
2. Preencha os campos na parte superior do formulário Qualificador de Destinatário.

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para esta configuração de destinatário do cliente de e-mail.
Aplicação	O tipo de aplicação com escopo.
Tabela	A tabela ServiceNow a ser consultada para os destinatários.
Descrição	Uma breve descrição desta configuração de destinatário.

3. Preencha os campos na guia **Configuração de exibição** para controlar a exibição do preenchimento automático no cliente de e-mail.

Campo	Descrição
Endereço de e-mail	O campo na tabela que contém o endereço de e-mail do destinatário.
Nome de exibição	O campo na tabela usada para o nome do destinatário exibido.
Ordem	A ordem dos resultados retornados em relação a outros qualificadores de destinatário definidos.
Campos de Exibição Adicionais	Uma lista de conteúdo para escolher campos adicionais da tabela a serem exibidos na lista de preenchimento automático. Diferencia os destinatários que compartilham o mesmo nome.
Campos Adicionais de Pesquisa	Uma caixa de seleção para habilitar a pesquisa de campos adicionais. Expande os destinatários retornados na lista de preenchimento automático consultando (pesquisando) os **campos de exibição adicionais**.

4. Preencha os campos na guia Configuração de consulta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pesquisa de prefixo	Opção para encontrar o destinatário desejado usando o prefixo. **Nota:** Selecionar a opção **Pesquisa de prefixo** exibe o menu suspenso **Campo** de sobrenome com opções para filtrar o nome do destinatário.
Tipo	Selecione o método para filtrar os destinatários retornados na lista de preenchimento automático: ○ Condição ○ Script
Condições	Se você selecionou Condição para o **Tipo**, use o construtor de condição para especificar as condições que devem ser atendidas para retornar os destinatários apropriados.

Script	Se você selecionou Script para o **Tipo**, insira um script que usa estas variáveis para retornar os destinatários apropriados:
	○ `destinatárioQuery`: GlideRecord para a tabela que está sendo consultada.
	○ `targetRecord`: GlideRecord para o registro de destino do qual o cliente de e-mail foi aberto.
	
	Por exemplo, este destinatárioQuery é um GlideRecord que representa a tabela Contato do cliente. A variável targetRecord é um caso do Atendimento ao cliente a partir do qual o cliente de e-mail foi aberto. Esta consulta limita os resultados de preenchimento automático do cliente de e-mail a contatos que pertencem à mesma conta do caso do Atendimento ao cliente.
	
	`(function (recipientQuery, targetRecord) {`
	
	`// Limit results to contacts belonging to the account for the case.`
	`var account = targetRecord.getValue('account');`
	`recipientQuery.addQuery('account', account);`
	
	`})(recipientQuery, targetRecord);`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Enviar**.
   A configuração do qualificador de destinatário é adicionada à tabela Qualificador de destinatário [sys_recipient_qualifier] e está disponível para uso em uma configuração de cliente de e-mail.

Definir cliente de e-mail de endereços

Defina um endereço de e-mail permitido que seja exibido no endereço De de uma mensagem enviada pelo cliente de e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Endereço de do Cliente de e-mail** e clique em **Novo**.
2. Em **Nome de exibição**, insira o nome a ser exibido no campo De da mensagem do cliente de e-mail.
3. Insira um endereço de **e-mail** válido para o endereço De no cliente de e-mail.
4. Clique em **Enviar**.
   O endereço De é adicionado à tabela Endereço de origem do Cliente de e-mail [sys_email_client_from_address].

Criar uma configuração de cliente de e-mail

Defina uma configuração que controle a exibição e o comportamento do cliente de e-mail baseado em uma tabela ServiceNow selecionada.

Antes de Iniciar
Função necessária: email_client_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração determina os resultados de preenchimento automático do destinatário que são exibidos, os endereços de e-mail que podem ser inseridos e um conjunto de endereços De permitidos a serem usados ao enviar uma mensagem com o cliente.

Você pode criar uma configuração de cliente de e-mail por tabela ServiceNow.

Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Configuração do Cliente de e-mail** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para esta configuração do cliente de e-mail.
Aplicação	Tipo de aplicação com escopo.
Ativo	Opção que indica que a configuração está ativa. A configuração está ativa por padrão.
Tabela	ServiceNow tabela à qual esta configuração do cliente se aplica. Selecione uma tabela na lista.

3. Na seção Configuração de destinatário, selecione **Qualificadores** de destinatário a serem usados para esta configuração de 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.

a. Clique no ícone de cadeado (ícone de).
Por padrão, dois tipos de destinatários estão disponíveis: Usuários ativos com contas de e-mail e Grupos ativos com contas de e-mail.

b. Clique no ícone de pesquisa (ícone de) e selecione uma configuração de destinatário na lista de configurações de destinatário disponíveis.

c. Clique no ícone de cadeado (de cadeado) para bloqueá-lo.

4. Na seção Configuração de exibição:

a. Selecione a opção **Exibir De** para exibir o endereço de e-mail De no cliente de e-mail ou desmarque a caixa de seleção para ocultar o endereço de e-mail De no cliente de e-mail.

b. Selecione a opção **Exibir Responder para** para exibir o endereço Responder para no cliente de e-mail ou desmarque a caixa de seleção para ocultar o endereço de e-mail Responder para no cliente de e-mail.

5. Na seção Manipulação de anexos, selecione uma das três opções para o campo **Ação de envio de anexos**.

6. Na seção Configuração de filtro, selecione **Filtros de endereço de e-mail** a serem aplicados ao cliente de e-mail.

a. Desbloqueie o ícone de cadeado (ícone de).

b. Clique no ícone de pesquisa (ícone de) e selecione um ou mais filtros de endereço de e-mail.

c. Clique no ícone de cadeado (de cadeado) para bloquear os **filtros de endereço de e-mail**.

Cada filtro selecionado avalia um determinado endereço de e-mail e determina se o endereço fornecido é válido ou não para ser aplicado a um e-mail de saída.

7. Clique em **Enviar**.
A configuração é adicionada à tabela Configuração do cliente de e-mail [sys_email_client_configuration].

Habilitar a entrega de SMS com o cliente de e-mail

Forneça aos usuários a opção de enviar uma mensagem do cliente de e-mail como uma mensagem de texto SMS.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

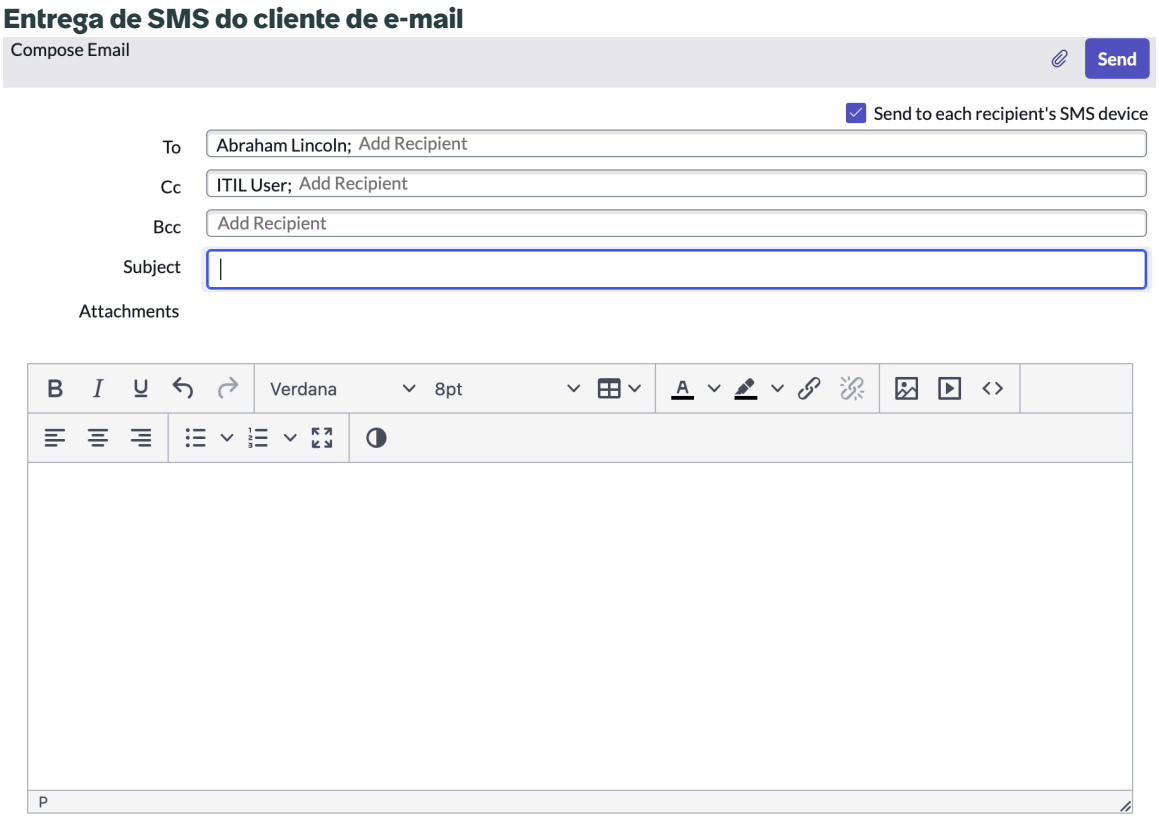
Procedimento

1. No navegador de aplicações, insira `sys_properties.list`.
2. Na lista, localize e abra o registro da propriedade *`glide.email_client.show_sms_option`*.
3. No formulário, altere **Valor** para **verdadeiro**.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado
No cliente de e-mail, o usuário pode selecionar para enviar a mensagem como uma mensagem de texto SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Se o destinatário não tiver um dispositivo SMS registrado, o cliente de e-mail enviará a mensagem para o dispositivo de e-mail primário.

Tópicos relacionados

Adicionar propriedade do sistema

Criar um modelo de cliente de e-mail

Crie um modelo diferente para cada tabela que usa o cliente de e-mail para preencher previamente os dados de destinatários e conteúdo de e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O cliente de e-mail usa seus próprios modelos de e-mail para definir valores padrão para os campos. Use as seguintes seções no formulário de Modelo do cliente de e-mail para criar um modelo de cliente:

- Conteúdo: o corpo da mensagem.
- Destinatários: os endereços de e-mail dos usuários que recebem a mensagem de e-mail. Os endereços de e-mail são exibidos nos campos Para, Cc e Bcc da mensagem.
- Configuração do remetente: o método usado para gerar o remetente do e-mail (endereço de e-mail de origem) da mensagem.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Cliente de e-mail** > **Modelos do Cliente de e-mail**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Modelo do cliente de e-mail

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do modelo.
Tabela	A tabela à qual o modelo se aplica. Habilite o cliente de e-mail para a mesma tabela.
Condições	As condições que determinam quando este modelo de cliente é usado. Use o construtor de condição para identificar o registro de destino que deve corresponder antes que este modelo seja aplicado ao cliente de e-mail.
Aplicação	O tipo de aplicação com escopo.
Ordem de execução	Um número que indica a ordem na qual as condições do modelo são avaliadas. O modelo com a ordem de execução mais baixa é considerado.
Incluir anexo de e-mail	Opção para incluir anexos de e-mail para os **modelos de resposta de resposta a todos recebidos**, **responder-recebidos**, **encaminhar-enviados**, **responder atodos os enviados**e **encaminhar-recebidos**. **Nota:** Esta opção é aplicável somente para e-mail de resposta em um espaço configurável.

4. Na guia **Conteúdo**, preencha os campos.

Guia Conteúdo

Campo	Ação
Assunto	Insira uma descrição do e-mail. **Nota:** O campo **Assunto** no cliente de e-mail permite uma contagem de caracteres maior do que a configuração padrão do campo **Assunto** na tabela E-mail [sys_email]. Se o texto do assunto do cliente estiver sendo truncado, aumente o valor de **Comprimento máximo** do campo **Assunto** na tabela E-mail.
Tipo de conteúdo	Selecione o formato do conteúdo do corpo da mensagem: **HTML** ou **texto sem formatação**.
HTML do corpo	Se você selecionou **HTML** para o campo **Tipo de conteúdo**, insira o conteúdo do corpo da mensagem usando a barra de ferramentas do Editor de HTML para formatar o HTML. Para fazer referência a valores de campo, selecione variáveis na lista de variáveis ou digite manualmente as referências de variáveis usando a sintaxe `${table_name.variable_name}`. Para fazer referência ao usuário que inicia o cliente de e-mail, insira a variável `${current_user}`. **Nota:** As quebras de linha não aparecem para campos de várias linhas, como ${description} e ${comments} no modelo do cliente de e-mail. Você pode chamar um script de e-mail usando `${mail_script:script name}` no campo **HTML do corpo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Texto do corpo	Se você selecionou **texto sem formatação** para o campo **Tipo de conteúdo**, insira qualquer texto ou script de e-mail que você deseja que apareça no corpo da mensagem. Você pode inserir um script de e-mail no campo **Texto do corpo** usando a seguinte sintaxe: `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. Na guia **Destinatários**, preencha os campos.

Guia Destinatários

Campo	Ação
Para	Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail do usuário ou apenas endereços de e-mail. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no campo **Para**. Seu script deve iniciar com o `javascript:` prefixo. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas.
Cc	Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail do usuário ou apenas endereços de e-mail. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no campo **Cc**. Seu script deve iniciar com o `javascript:` prefixo. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas. Este campo não pode ter os mesmos endereços que o campo **Para**.
Cco	Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail do usuário ou endereços de e-mail específicos. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no campo **Cco**. Seu script deve iniciar com o `javascript:` prefixo. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas. Este campo não pode ter os mesmos endereços dos campos **Para** ou **Cc**.

6. Na guia **Configuração do remetente**, selecione o método **Tipo de geração** de origem para determinar como o remetente (endereço de origem) na mensagem do cliente de e-mail é gerado.
Use este método somente se você quiser um endereço De diferente do definido na sua conta de e-mail SMTP.
   - Nenhum: o endereço De não é gerado na mensagem do cliente de e-mail.
   - Conta de e-mail SMTP: use o endereço De da conta de e-mail SMTP da instância como remetente.
   - Selecionar da lista: escolha em uma lista de endereços De permitidos definidos na tabela Endereço de origem do Cliente de e-mail [sys_email_client_from_address].
   - Script: execute uma consulta GlideRecord na tabela do endereço [sys_email_client_from_address] 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.

Por exemplo, o script a seguir define o endereço de origem com base no local do solicitante do incidente:

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
   // targetRecord is incident for this template
   var location = targetRecord.caller_id.country;

   if (location == 'us')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
   else if (location == 'japan')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
   else if (location == 'uk')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');

})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

- Texto: insira o endereço de e-mail De a ser usado no cliente.

Nota:

O endereço de e-mail De não aparece no cliente de e-mail, a menos que você configure um cliente de e-mail para exibir o endereço De. Para obter mais informações sobre como gerenciar o comportamento de um cliente de e-mail, consulte Configurações do cliente de e-mail.

Se o domínio do endereço De não for o domínio do servidor da conta de e-mail SMTP, o proprietário do endereço do domínio De deverá configurar o registro SPF para o domínio. O proprietário muda as configurações de domínio para permitir que a instância envie um e-mail como se fosse desse domínio. Para obter mais informações sobre como usar registros SPF, consulte ServiceNow KB0535456 .

7. Selecione **Enviar**.
   O modelo é adicionado à tabela Modelos do cliente de e-mail [sys_email_client_template].

Tópicos relacionados

Script Includes

Aplicar um modelo de cliente de e-mail

Depois de criar um modelo de cliente de e-mail, você pode aplicá-lo a um e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As etapas a seguir são implementadas somente após a criação de um modelo de cliente de e-mail

Procedimento

1. Clique no ícone de reticências (...) na parte superior do modelo para aplicá-lo a um e-mail.
2. Selecione E- **mail**.
3. Preencha os campos para compor um 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.

Consulte Criar um modelo de cliente de e-mail para obter detalhes do campo.

Nota:
O corpo do e-mail é preenchido com os detalhes do registro do incidente. Se você modificar um ou mais campos no registro do incidente e não forem salvos, as mudanças não salvas ainda serão refletidas no corpo do e-mail.

Nota:
2.000 caracteres é o limite total para todas as mudanças no registro do incidente. Se algumas das mudanças não forem refletidas e ficarem truncadas no corpo do e-mail, isso ocorre porque o total de mudanças é superior ao limite de 2.000 caracteres.

Criar um modelo de resposta do cliente de e-mail

Agora você pode criar modelos de resposta de cliente de e-mail personalizados que ofereçam suporte a condições.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O modelo do cliente de e-mail é aplicado automaticamente no cliente de e-mail com base na tabela especificada, nas condições e na ordem de execução.

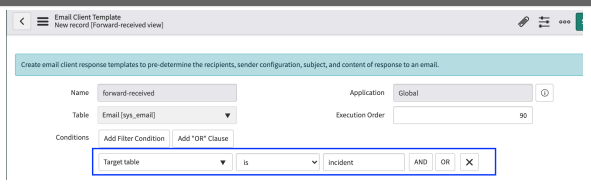
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Cliente de e-mail** > **Modelos do Cliente de e-mail**.
   As opções a seguir para **Modelo de resposta - Recebido** e **Modelo de resposta - Enviado são** exibidas.
2. Clique em uma das opções disponíveis para criar um modelo para essa opção selecionada.
3. Preencha os campos na parte superior do formulário Modelo do cliente de e-mail.

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo preenchido automaticamente com base na opção de modelo selecionada. **Nota:** Esse é um campo somente leitura.
Tabela	Nome da tabela preenchido automaticamente. **Nota:** Este é um campo somente leitura porque, para modelos de resposta, o nome da tabela é sempre sys_email.
Condições	As condições que determinam quando este modelo de resposta do cliente é usado. Use o construtor de condição para identificar o registro de destino que deve corresponder antes que este modelo seja aplicado. **Nota:** Se as condições não forem verdadeiras, o cliente de e-mail obterá o modelo padrão. Selecione o nome da tabela de destino nas condições às quais o modelo se aplica. Habilite o modelo de resposta para a mesma 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.

Campo	Descrição
	
Aplicação	O tipo de aplicação com escopo.
Ordem de execução	Um número que indica a ordem na qual as condições do modelo são avaliadas.

4. Preencha os campos na guia **Conteúdo**.

Campo	Descrição
Assunto	Insira uma descrição do e-mail. **Nota:** O campo **Assunto** no cliente de e-mail permite uma contagem de caracteres maior do que a configuração padrão do campo **Assunto** na tabela E-mail [sys_email]. Se o texto do assunto do cliente estiver sendo truncado, aumente o valor de **Comprimento máximo** do campo **Assunto** na tabela E-mail.
Tipo de conteúdo	Selecione o formato do conteúdo do corpo da mensagem: HTML ou texto sem formatação.
HTML do corpo	Se você selecionou HTML para o **Tipo de conteúdo**, insira o conteúdo do corpo da mensagem usando a barra de ferramentas do Editor de HTML para formatar o HTML. Para fazer referência a valores de campo, selecione variáveis na lista de variáveis ou digite manualmente as referências de variáveis usando a sintaxe ${table_name.variable_name}. Para fazer referência ao usuário que inicia o cliente de e-mail, insira a variável ${current_user}. **Nota:** As quebras de linha não aparecem para campos de várias linhas, como ${description} e ${comments} no modelo do cliente de e-mail. Você pode chamar um script de e-mail usando ${mail_script:script name} no campo **HTML do corpo**.
Texto do corpo	Se você selecionou texto sem formatação para o **tipo de conteúdo**, insira qualquer texto ou script de e-mail que você deseja que apareça no corpo da mensagem. Você pode inserir um script de e-mail no campo **Texto do corpo** usando a seguinte sintaxe: `<mail_script> [code] </mail_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.

5. Preencha os campos na guia **Destinatários**.

Campo	Descrição
Para	Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail do usuário ou endereços de e-mail específicos. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no campo **Para**. Seu script deve iniciar com o `javascript:` prefixo. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas.
Cc	Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail do usuário ou endereços de e-mail específicos. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no campo **Cc**. Seu script deve iniciar com o `javascript:` prefixo. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas. Este campo não pode ter os mesmos endereços que o campo **Para**.
Cco	Insira uma lista separada por vírgulas de nomes de campo que contenham endereços de e-mail do usuário ou endereços de e-mail específicos. Para fazer referência a um endereço de e-mail usando um script, crie uma inclusão de script e chame a inclusão de script no campo **Cco**. Seu script deve iniciar com o `javascript:` prefixo. O script deve retornar endereços de e-mail em uma cadeia de caracteres separada por vírgulas. Este campo não pode ter os mesmos endereços dos campos **Para** ou **Cc**.

6. Na guia **Configuração do remetente**, selecione o **Tipo de geração** de origem para determinar como o remetente (endereço de origem) na mensagem do cliente de e-mail é gerado.
Use este campo somente se você quiser um endereço De diferente do definido na sua conta de e-mail SMTP.
   - Nenhum: o endereço De não é gerado na mensagem do cliente de e-mail.
   - Conta de e-mail SMTP: use o endereço De da conta de e-mail SMTP da instância como remetente.
   - Selecionar da lista: escolha em uma lista de endereços De permitidos definidos na tabela Endereço de origem do Cliente de e-mail [sys_email_client_from_address].
   - Script: execute uma consulta GlideRecord na tabela do endereço [sys_email_client_from_address] do cliente de e-mail.

     Por exemplo, o script a seguir define o endereço de origem com base no local do solicitante do incidente:

```
(function (fromAddressQuery, targetRecord) {
   // targetRecord is incident for this template
   var location = targetRecord.caller_id.country;

   if (location == 'us')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
   else if (location == 'japan')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
   else if (location == 'uk')
      fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.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.

```
})(fromAddressQuery, targetRecord);
```

- Texto: insira o endereço de e-mail De a ser usado no cliente.

Nota:
O endereço de e-mail De não aparece no cliente de e-mail, a menos que você configure o cliente de e-mail para exibir o endereço De. Para obter mais informações sobre como gerenciar o comportamento do cliente de e-mail, consulte Configurações do cliente de e-mail.

Se o domínio do endereço De não for o domínio do servidor da conta de e-mail SMTP, o proprietário do domínio De deverá configurar o registro SPF para o domínio. O proprietário muda as configurações de domínio para permitir que a instância envie e-mails como se fosse desse domínio. Para obter detalhes sobre como usar registros SPF, consulte ServiceNow KB0535456 .

7. Clique em **Enviar**.

Redação de e-mails com mensagens rápidas

Insira conteúdo predefinido no corpo da mensagem dos e-mails que você envia do cliente de e-mail.

Uso de mensagens rápidas

No cliente de e-mail, você pode selecionar uma mensagem rápida para preencher o corpo do e-mail com o conteúdo especificado na mensagem rápida. Depois de definir uma ou mais mensagens rápidas, o seletor de Mensagem rápida aparece no cliente de e-mail para que você possa criar um e-mail com várias mensagens rápidas.

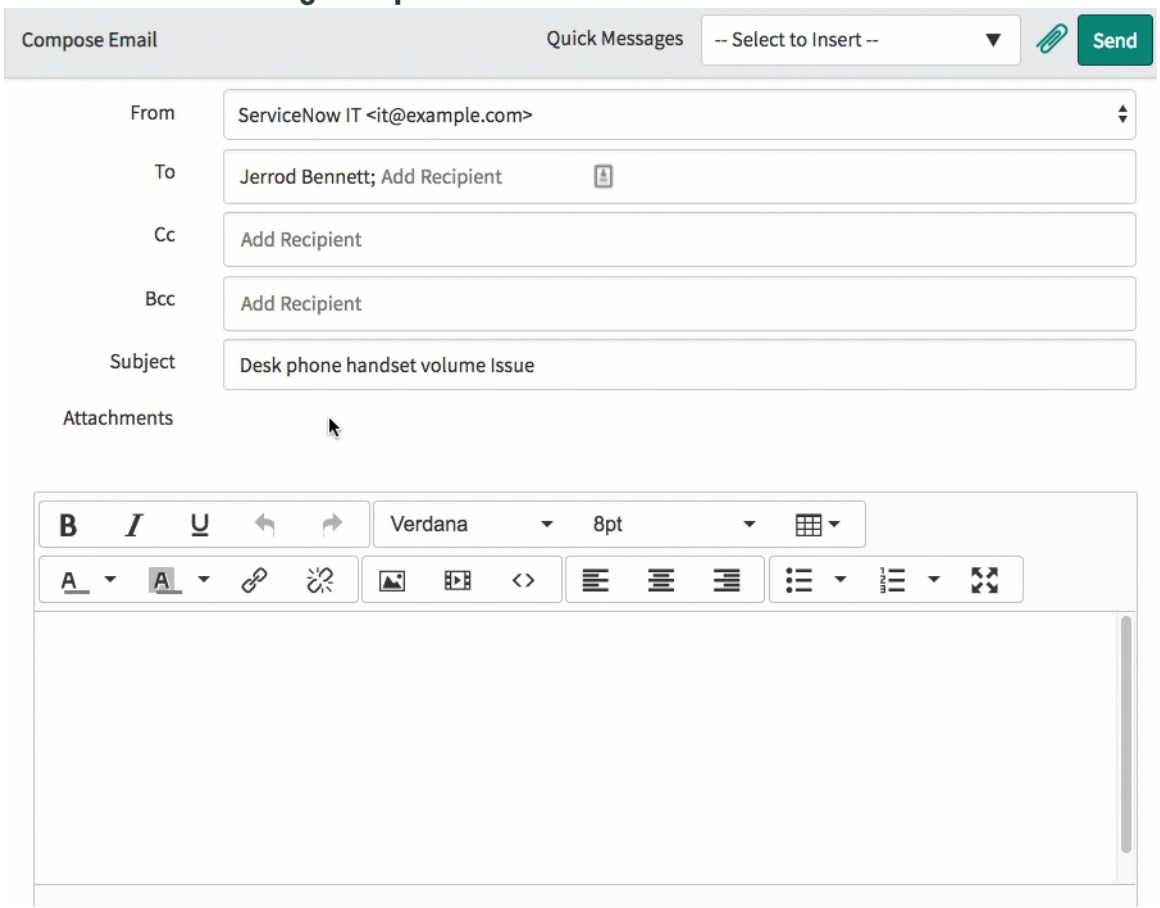
Por padrão, o conteúdo da mensagem rápida é inserido na posição do cursor. Ela não substitui o conteúdo que você criou antes de selecionar a mensagem rápida. Para substituir o conteúdo da mensagem por uma mensagem rápida, realce o texto a ser substituído e selecione uma mensagem rápida.

Nota:
Para que o conteúdo da mensagem rápida substitua todo o conteúdo existente em um rascunho de e-mail, defina a propriedade `glide.email_client.quick_message.insert` como **falsa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como adicionar mensagens rápidas a um e-mail



Criação de conteúdo de mensagem rápida

Defina mensagens rápidas criando registros na tabela Mensagens automáticas do cliente de e-mail [sys_email_canned_message].

Ao definir uma mensagem rápida, você pode adicionar qualquer um dos seguintes tipos de conteúdo ao corpo da mensagem:

- Ícones
- Logotipos
- Fotos
- HTML de rich text
- Hiperlinks
- Variáveis
- Quaisquer outras construções HTML

Nota:
Se você adicionar anexos à mensagem rápida, os anexos não serão enviados como parte da distribuição de e-mail.

Atribua a função email_client_quick_message_author aos gerentes de negócios para que eles possam criar mensagens rápidas para usuários em seu grupo e outros grupos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 condições de mensagem rápida

Ao definir uma mensagem rápida, você pode limitar a disponibilidade da mensagem rápida de acordo com:

- O usuário que inicia o cliente de e-mail
- O grupo do usuário que inicia o cliente de e-mail
- A tabela do registro a partir da qual você inicia o cliente de e-mail
- O registro de destino a partir do qual você inicia o cliente de e-mail

Por exemplo, se você designar Beth Anglin como o usuário para uma determinada mensagem rápida, a mensagem rápida estará disponível no cliente de e-mail somente para Beth Anglin.

Se você associar uma mensagem rápida à tabela Incidente [incidente], a mensagem rápida estará disponível no cliente de e-mail somente após iniciar a partir de um registro de incidente. Se você especificar um registro de destino da tabela Incidente para a mensagem rápida, a mensagem rápida se tornará disponível no cliente de e-mail somente para registros de incidentes correspondentes.

Definir uma mensagem rápida

Crie conteúdo predefinido para adicionar ao cliente de e-mail para que os usuários possam escrever e-mails de forma consistente e eficiente.

Antes de Iniciar

Função necessária: email_client_quick_message_author ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Cliente de e-mail** > **Mensagens rápidas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Título	Nome que aparece no seletor de Mensagem rápida.
Ativo	Opção para ativar a mensagem rápida. Quando selecionada, a mensagem rápida fica disponível para seleção no seletor de Mensagem rápida.
Aplicação	Tipo de aplicação com escopo.
Usuário	Usuário que tem acesso a esta mensagem rápida. Selecionar um usuário restringe o acesso somente a esse usuário. Deixe o campo em branco para não haver restrições baseadas em usuário.
Grupo	Grupo cujos membros têm acesso a esta mensagem rápida. Selecionar um grupo restringe o acesso somente aos membros desse grupo. Deixe o campo em branco para não haver restrições baseadas em grupo.
Tabela	Tabela à qual a mensagem rápida se aplica. Para disponibilizar a mensagem rápida para todas as tabelas, deixe em branco.
Condições	Registro de destino que deve corresponder às condições antes que a mensagem rápida apareça para seleção no 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.

Campo	Descrição
Corpo	Conteúdo a ser inserido no campo **Texto da mensagem** no cliente de e-mail. Por padrão, o campo oferece suporte ao formato HTML. Para fazer referência a valores de campo, selecione variáveis na lista de variáveis ou digite manualmente as referências de variáveis usando a sintaxe ${table_name.variable_name}. Para fazer referência ao usuário que inicia o cliente de e-mail, insira a variável ${current_user}. Você pode usar esses valores para incluir uma assinatura predefinida nas respostas de e-mail de agentes para clientes. **Nota:** As quebras de linha não aparecem para campos de várias linhas, como ${description} e ${comments} no modelo do cliente de e-mail.

4. Clique em **Enviar**.

Componentes instalados com o cliente de e-mail

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação dos plug-ins Cliente de e-mail (com.glide.email_client) e Modelo de cliente de e-mail (com.glide.email_client_template), incluindo tabelas e funções de usuário.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Nota:
A tabela Arquivos do Aplicativo lista os componentes que são instalados com este aplicativo. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Configuração do Cliente de e-mail [sys_email_client_configuration]	Controles para o cliente de e-mail. Há apenas um registro de Configuração do cliente de e-mail para cada tabela que usa o cliente de e-mail.
Endereço de do Cliente de e-mail [sys_email_client_from_address]	Endereços de e-mail que os usuários podem selecionar como o endereço De de uma mensagem do cliente de e-mail.
Qualificador de Destinatário [sys_recipient_qualifier]	Endereços de e-mail para os quais os usuários podem enviar mensagens do cliente de e-mail.
Modelo do Cliente de e-mail [sys_email_client_template]	Modelos que são aplicados automaticamente a mensagens qualificadas do cliente de e-mail.

Administrador do cliente de e-mail [email_client_admin]

Configura o cliente de e-mail para atender às necessidades da sua organização e pode ler ou gravar modelos de 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.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- e-mail_client_quick_message_author
- e-mail_client_template_write

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Compositor de e-mail [email_composer]

Cria mensagens do cliente de e-mail e pode ler modelos do cliente de e-mail.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: email_client_template_read.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Função somente leitura para modelos de cliente de e-mail [email_client_template_read]

Lê modelos de cliente de e-mail.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: Nenhuma.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Função de leitura/gravação para modelos de cliente de e-mail [email_client_template_write]

Lê e grava modelos de 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.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: email_client_template_read.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Autor de mensagem rápida [email_client_quick_message_author]

Cria mensagens rápidas para usuários em seu grupo.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: Nenhuma.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

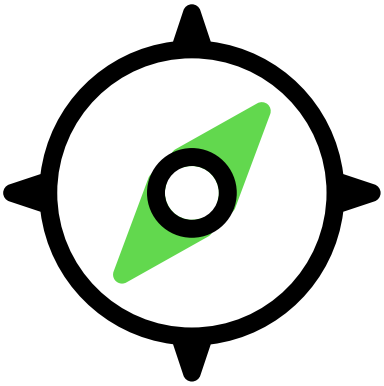
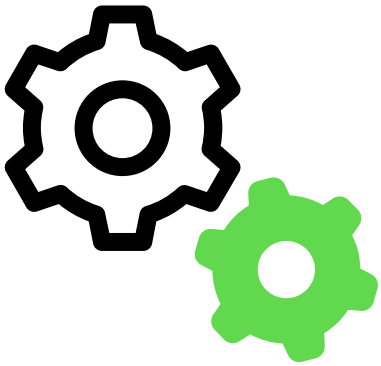
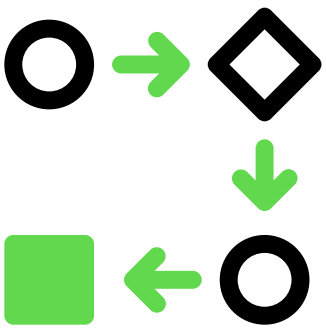
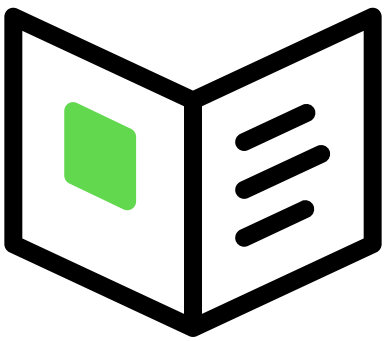
E-mail de entrada

Economize tempo respondendo a e-mails manualmente ao configurar sua instância para enviar respostas, criar incidentes ou atualizar registros automaticamente em resposta a e-mails 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.

Primeiros passos

Explorar	Configurar	Ações
		
Explorar respostas automatizadas do sistema para e-mails de entrada	Configurar uma ordem de processamento para ações de e-mail de entrada	Executar ações de entrada comparando o tipo de e-mail de entrada e as condições da ação de entrada
Usar	Referências e Exemplos	
		
Processar ações de e-mail de entrada	Veja exemplos de ações de e-mail de entrada, integração de eventos de entrada e detalhes sobre objetos de e-mail, correspondência de e-mail, representação de usuário e redirecionamento de e-mails	

Solucionar problemas e obter ajuda

- E-mails de notificação de solução de problemas
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Automatizando respostas do sistema para e-mail de entrada

Economize tempo respondendo a e-mails manualmente ao configurar sua instância para enviar respostas, criar incidentes ou atualizar registros automaticamente em resposta a e-mails de entrada.

Você pode definir respostas do sistema para e-mails de entrada de duas maneiras:

- Crie um fluxo de e-mail de entrada em Flow Designer
- Criar script para uma ação de e-mail de entrada

Gatilho de e-mail de entrada no Flow Designer

Com o gatilho de e-mail de entrada em Flow Designer, você pode criar fluxos que definem os processos automatizados que sua instância executa quando recebe um e-mail.

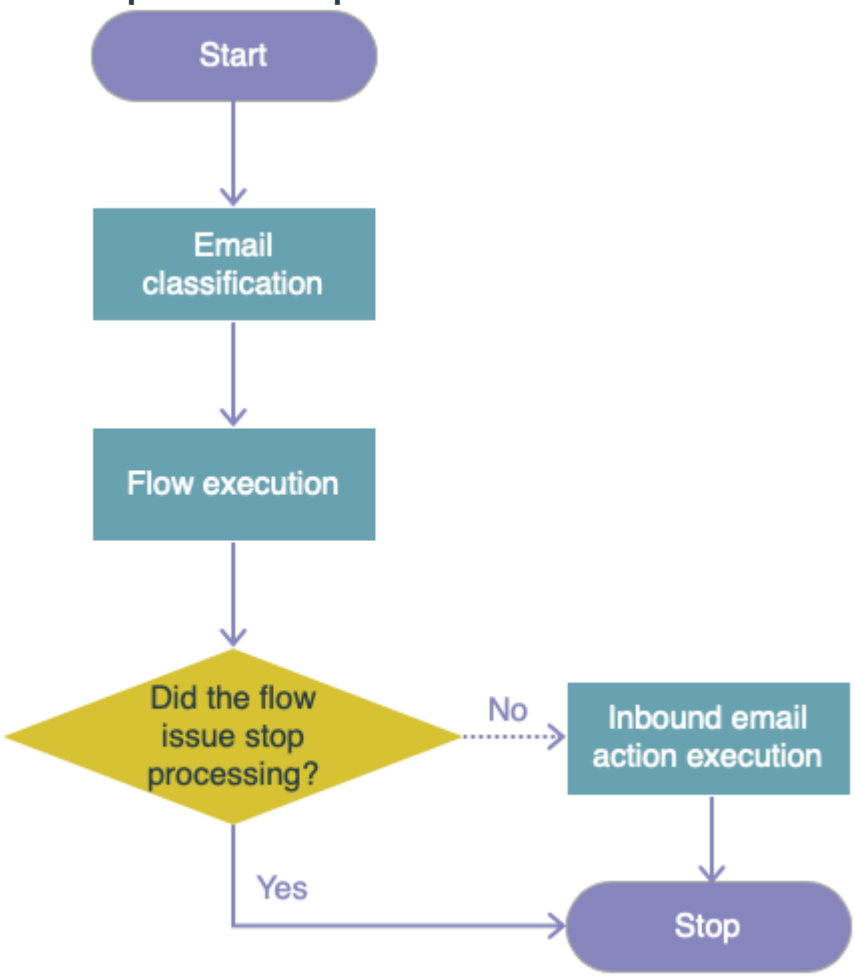
Os fluxos de e-mail de entrada têm prioridade sobre as ações de e-mail de entrada. Se você criar fluxos com gatilhos de e-mail de entrada, os e-mails serão processados primeiro pelos gatilhos de e-mail de entrada antes de serem processados por ações de e-mail de entrada.

O diagrama a seguir mostra a ordem de processamento dos e-mails de entrada. Quando um e-mail é enviado para sua instância, o sistema primeiro classifica o e-mail como resposta, encaminhamento ou novo e-mail. Em seguida, o sistema executa o e-mail de entrada por meio de um fluxo de e-mail de entrada. Se os problemas de fluxo pararem de ser processados, o e-mail terá terminado de ser processado. Se o fluxo não interromper o processamento, o sistema tentará corresponder o e-mail a outro fluxo de e-mail de entrada. Se em qualquer ponto o e-mail não corresponder a um fluxo de e-mail de entrada, o sistema corresponderá o e-mail a uma ação 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.

Ordem de processamento para e-mails de entrada



Os benefícios de automatizar as respostas do sistema para e-mails de entrada em Flow Designer são:

- Fornece uma interface fácil e acessível que usa linguagem natural.
- Consolida as informações de configuração e tempo de execução em um único ambiente para que os proprietários e desenvolvedores de processos possam criar, operar e solucionar problemas de fluxos a partir de uma única interface.
- Reduz os custos de atualização, com a lógica de atualização segura Now Platform substituindo o script personalizado complexo.
- Reduz os custos de desenvolvimento fornecendo uma biblioteca de ações reutilizáveis.

Para obter mais informações sobre como criar fluxos de e-mail de entrada em Flow Designer, consulte Flow Designer trigger types ou siga as etapas em Create a flow with an inbound email trigger . Para exibir ou gerenciar seus fluxos de e-mail de entrada, navegue até **Flow Designer** > **Fluxos de E-mail de Entrada**.

Ações de e-mail de entrada

Defina uma ação de e-mail de entrada e processamento para criar um script de como o sistema responde a um e-mail de entrada.

Ações de e-mail de entrada

Defina uma ação de e-mail de entrada para criar um script de como o sistema responde a um 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.

Nota:
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.

As ações de e-mail de entrada são semelhantes às regras de negócios: ambas usam condições e scripts que trabalham em uma tabela de destino. Uma ação de e-mail de entrada verifica o e-mail em busca de uma marca d'água que o associe a uma tarefa e verifica se há outras condições. Se as condições forem atendidas, o sistema executará a ação de e-mail de entrada que você configurou. O sistema pode realizar dois tipos de ação:

- Ação de registro: definir um valor para um campo na tabela de destino.
- Resposta de e-mail: envio de um e-mail de retorno para a origem que foi o gatilho da ação.

Por padrão, se um e-mail não tiver marca d'água identificável, uma ação de e-mail de entrada tentará criar um incidente a partir da mensagem. Se o e-mail tiver uma marca d'água de um incidente existente, uma ação de e-mail de entrada atualizará o incidente existente de acordo com o script da ação.

Assista a este vídeo de seis minutos para saber mais sobre as ações que a instância pode realizar em resposta a mensagens de usuários, além de mostrar como criar ou modificar notificações por e-mail para usuários. Configurar ações de e-mail de entrada e notificações por e-mail

Tipos de recebimento de e-mail de entrada

O sistema classifica todos os e-mails recebidos em um dos três tipos: encaminhar, responder ou novo.

Classificações de ação de entrada

Ordem	Tipo	Critérios
1	Avançar	O sistema classifica um e-mail como encaminhamento somente quando ele atende a todos estes critérios: • A *linha de assunto* contém um prefixo de encaminhamento reconhecido, como **FW:**. • O *corpo do e-mail* contém uma cadeia de caracteres de encaminhamento reconhecida, como **De :**. O sistema classifica qualquer e-mail que atenda a esses critérios como um encaminhamento, mesmo se a mensagem contiver uma marca d'água ou um número de registro que, de outra forma, a classificaria como uma resposta.
2	resposta	O sistema classifica um e-mail como resposta quando ele não corresponde ao tipo de recebimento de encaminhamento e atende a qualquer um destes critérios:

Tradução automática

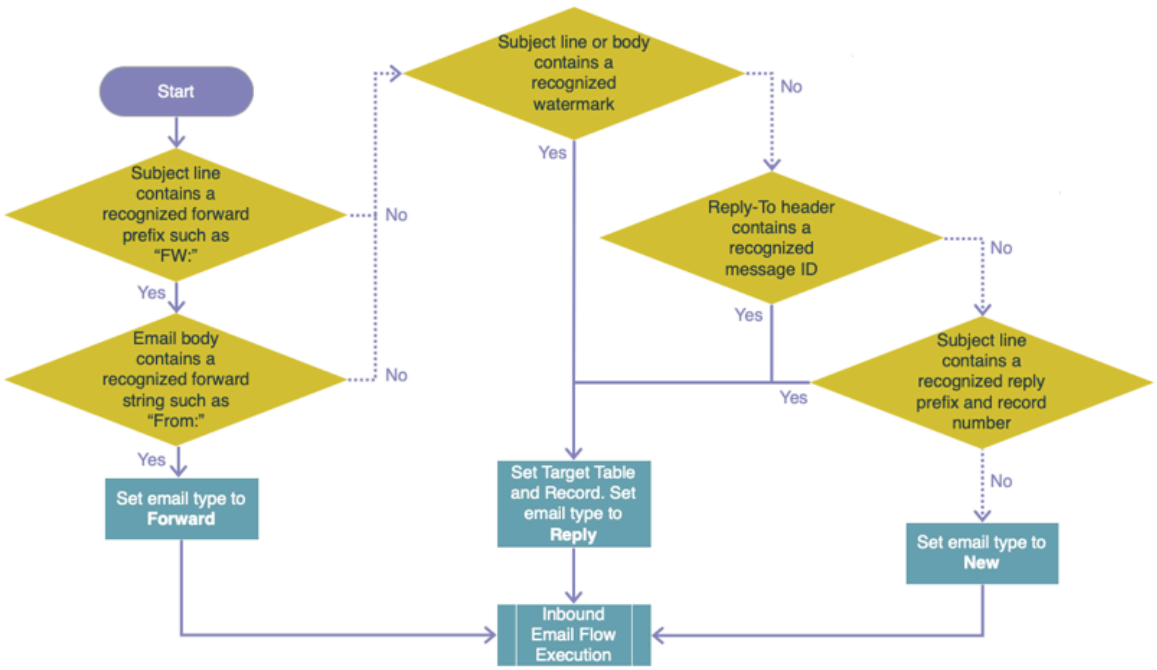
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classificações de ação de entrada

Ordem	Tipo	Critérios
		• A linha de assunto ou o corpo do e-mail contém uma *marca d'água* reconhecida, como **Ref: MSG0000008**. • Não há marca d'água e o *cabeçalho Responder para* contém um ID de mensagem reconhecido de um e-mail com um registro de destino. • Não há marca d'água e a linha de assunto contém um prefixo de resposta reconhecido, como **RE:** e um número de registro reconhecido, como **INC0005574**
3	Novo	O sistema classifica um e-mail como novo quando ele não corresponde aos tipos de recebimento de encaminhamento e de resposta.

Nota:
Da versão Paris em diante, se um corpo de e-mail tiver várias marcas d'água, a última marca d'água no corpo do e-mail será considerada.

Determinando o tipo de e-mail recebido



Anexos

Se um e-mail de entrada contiver um ou mais anexos de e-mail, a ação de e-mail de entrada adicionará os anexos ao primeiro registro que a ação produzir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Codificação de caracteres

- Se a codificação de e-mail for ASCII-7 ou UTF-8, as ações de e-mail de entrada preservarão a codificação de caracteres em todos os registros de tarefa associados que elas produzirem.
- Se a codificação de e-mail for ISO-8859-1, a ação de e-mail de entrada tentará converter o e-mail para Windows 1252.
- As ações de e-mail de entrada convertem qualquer outra codificação (por exemplo, Mac OS Roman) em texto sem formatação, que pode ou não ser legível.

Consulte Logs de e-mail e caixas de correio do sistema para obter exemplos do que você poderá ver se uma notificação ou ação de e-mail de entrada não for processada.

Nota:
O estado de todos os e-mails de entrada que foram executados nas ações de e-mail de entrada, mesmo que não haja nenhuma ação correspondente, é alterado para **Processado**.

Separação de domínio

O sistema ignora o domínio em que o registro da ação de e-mail de entrada está quando cria um registro com base na ação de e-mail de entrada. Mantenha as ações de entrada no domínio global. Por exemplo, se sua ação de e-mail de entrada criar um incidente, o sistema criará o incidente no mesmo domínio que o usuário no campo **Solicitante**. Se esse usuário não estiver na tabela Usuário [sys_user], o incidente ficará no domínio global.

Tópicos relacionados

Variáveis de notificação

Marcas d'água em e-mails de notificação

Processamento de ação de e-mail de entrada

O sistema determina quais ações de entrada serão executadas, comparando o tipo de e-mail de entrada e as condições da ação de entrada com a mensagem de e-mail recebida. Certas propriedades estão disponíveis para definir os prefixos de resposta e encaminhamento nas linhas de assunto do e-mail que sua instância reconhece ao processar e-mails de entrada.

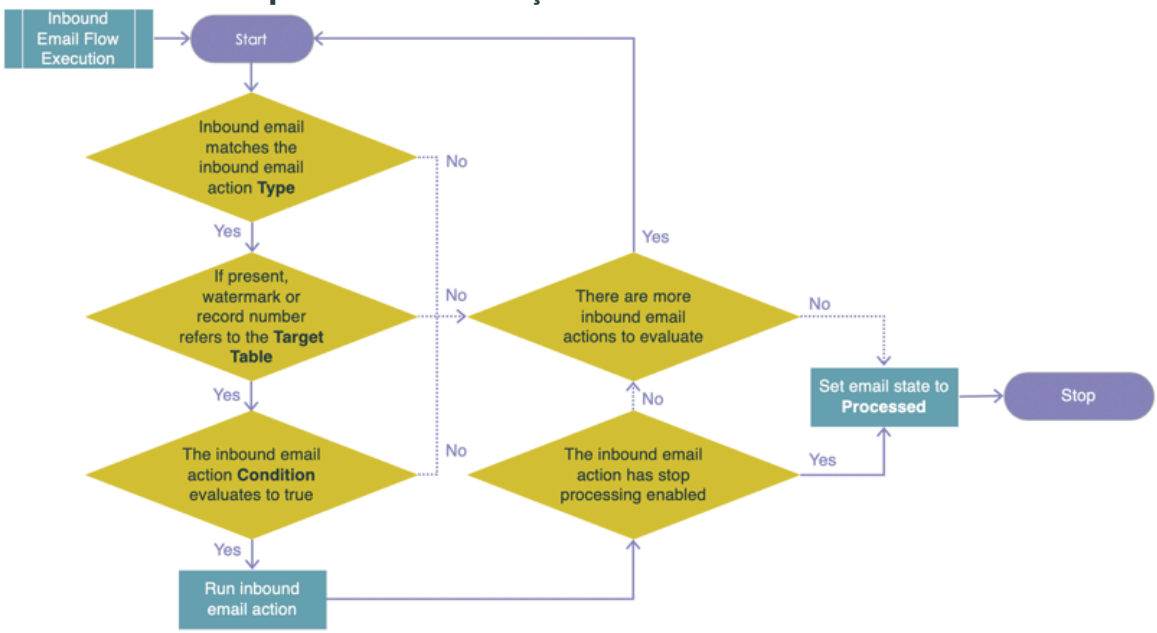
Nota:
Os fluxos de e-mail de entrada têm prioridade sobre as ações de e-mail de entrada. Se você criar fluxos com gatilhos de e-mail de entrada, os e-mails serão processados primeiro pelos gatilhos de e-mail de entrada antes de serem processados por ações de e-mail de entrada.

O sistema segue este fluxo de processamento para determinar se uma ação de entrada deve 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.

Fluxo de trabalho de processamento de ação de entrada



O sistema só executa uma ação de entrada quando:

- O tipo de e-mail de entrada corresponde ao **Tipo**de ação de entrada.
- Se presente, a marca d'água ou o número do registro se refere a um registro na **tabela de destino**.
- As **Condições** da ação de entrada são avaliadas como verdadeiras.

Se algum desses critérios não for atendido, o sistema ignorará a ação de entrada atual e avaliará a próxima ação de entrada ativa. O sistema processa ações de entrada do menor para o maior valor de **pedido**. Se a ação de entrada tiver **Interromper processamento** habilitado, o sistema atualizará o **Estado** do registro de e-mail para **Processado** após executar o **Script**de ação de entrada.

O vídeo a seguir mostra como uma condição de ação de entrada evita que um incidente seja criado.

Solução de problemas quando o e-mail de entrada não é processado

Prefixos reconhecidos nas linhas de assunto do e-mail

Prefixos de resposta de e-mail

Quando nenhuma marca d'água está presente ou o cabeçalho do e-mail em resposta está presente, a instância reconhece o e-mail que contém um prefixo da propriedade `glide.email.reply_subject_prefix` como e-mail de resposta. Você pode usar esta propriedade para definir prefixos de resposta não padrão em seu sistema de e-mail.

Propriedade	Descrição
glide.email.reply_subject_prefix	Especifica a lista separada por vírgulas de prefixos na linha de assunto que identifica uma resposta de e-mail. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: re:,aw:,r:,Aceito:,Provisório:,Recusado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Nota: O caso do prefixo de resposta no e-mail, por exemplo RE:, deve corresponder exatamente ao caso dos prefixos definidos nesta propriedade. Se, por exemplo, um e-mail contiver o prefixo Re: e somente RE: estiver definido na propriedade, o e-mail não será reconhecido como uma resposta. Portanto, é uma prática recomendada definir várias versões do prefixo, incluindo versões de maiúsculas e minúsculas, como RE:, Re: e assim por diante.

Prefixos de encaminhamento de e-mail

E-mails com determinados prefixos acionam o tipo de encaminhamento da ação de e-mail de entrada. A instância reconhece qualquer e-mail cuja linha de assunto contenha um prefixo da propriedade `glide.email.forward_subject_prefix` como e-mail encaminhado. E-mails com esses prefixos acionam ações de e-mail de entrada do tipo encaminhar. Use esta propriedade para definir prefixos de encaminhamento não padrão em seu sistema de e-mail ou se quiser que os encaminhamentos de e-mail se comportem como respostas. Se o valor da propriedade do sistema estiver vazio, o sistema será revertido para usando os valores **fw:** e **fwd:**.

Propriedade	Descrição
`glide.email.forward_subject_prefix`	Especifica a lista de prefixos (separados por vírgulas) na linha de assunto que identifica um e-mail encaminhado. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: fw:,fwd: • Local: adicionar à tabela [sys_properties] de propriedades do sistema **Nota:** Os prefixos não diferenciam maiúsculas de minúsculas.

Encaminhamentos de e-mail como respostas

As propriedades estão disponíveis para forçar as ações de entrada a processar e-mails encaminhados como e-mails respondidos. Essas propriedades controlam o prefixo do assunto que as ações de entrada usam.

Propriedade	Valor necessário
`glide.email.reply_subject_prefix`	re:,Re:,RE:,aw:,r:,fw:,fwd:,Fwd:,FWD:
`glide.email.forward_subject_prefix`	[qualquer texto que não seja um prefixo de encaminhamento]

Essas propriedades fazem com que a ação de entrada Atualizar incidente processe todos os e-mails encaminhados e respondidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A propriedade `glide.email.forward_subject_prefix` deve conter algum texto para que o e-mail encaminhado possa ser processado como uma resposta. Pode ser qualquer texto, exceto um prefixo de encaminhamento (ou seja, fw:,fwd:,Fwd:,FWD:).

Correspondência de um endereço de e-mail do remetente a um usuário

A instância corresponde ao endereço de e-mail de um remetente para um usuário ativo na tabela Usuário [sys_user] usando ações de entrada.

Ao processar um e-mail, a instância define o usuário atual como o usuário cujo endereço de e-mail corresponde **a email.from**. As ações de entrada podem fazer referência a esse usuário atual. Por exemplo, a ação de entrada do sistema de base Criar incidente define o **caller_id** do incidente para o valor retornado por `gs.getUserID()`.

Se vários usuários tiverem o mesmo endereço de e-mail, a instância primeiro pesquisará um usuário ativo com o endereço de e-mail. A instância não corresponde a usuários inativos.

Nota:
Cada registro de usuário deve ter um endereço de e-mail exclusivo para que a instância possa corresponder de forma confiável ao e-mail do usuário correto.

Se um endereço de e-mail exclusivo para cada usuário não for possível, atribua um endereço de e-mail compartilhado a apenas um usuário ativo para que a instância sempre corresponda ao e-mail recebido desse endereço para o usuário ativo.

Marcas d'água correspondentes na linha de assunto ou no corpo

Os exemplos a seguir ilustram como a instância corresponde a marcas d'água aleatórias em uma linha de assunto ou corpo de e-mail.

Nota:
Para instâncias atualizadas de uma versão anterior a Jacarta, o sistema pode reconhecer marcas d'água aleatórias e não aleatórias durante um período de transição de marca d'água.

Exemplos de marcas d'água correspondentes na linha de assunto ou no corpo

Linha de assunto ou conteúdo do corpo	Resultados correspondentes
Ref:MSG0000008_ aLJc130zDhCVuh3spXmt	A instância reconhece esta cadeia de caracteres como uma marca d'água e pesquisa na tabela Marcas d'água de e-mail [sys_watermark] um registro com o número MSG0000008_ aLJc130zDhCVuh3spXmt. Se esta marca d'água existir, a instância corresponderá ao e-mail ao registro associado. Se esta marca d'água não existir, o sistema processará as mensagens de e-mail de entrada conforme descrito em Critérios para correspondência de e-mail com ações de entrada.
Ref:MSGWTR0000008_wfLLz42IxCgUvG2JlYnh	A instância reconhece esta cadeia de caracteres como uma marca d'água e pesquisa na tabela Marcas d'água de e-mail [sys_watermark] um registro com o número MSGWTR0000008_wfLLz42IxCgUvG2JlYnh. Se esta marca d'água existir, a instância corresponderá ao e-mail ao registro associado. Se esta marca d'água não existir, o sistema processará as mensagens 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.

Exemplos de marcas d'água correspondentes na linha de assunto ou no corpo

Linha de assunto ou conteúdo do corpo	Resultados correspondentes
	conforme descrito em Critérios para correspondência de e-mail com ações de entrada.

Números de registro correspondentes na linha de assunto ou no corpo

Os exemplos a seguir ilustram como a instância corresponde aos números de registro na linha de assunto de um e-mail com um registro existente quando nenhuma marca d'água está presente.

Exemplos de números de registro correspondentes na linha de assunto

Conteúdos da linha de assunto	Resultados correspondentes
RE: exemplo INC0005574	A instância reconhece esta linha de assunto como uma resposta e reconhece o prefixo INC como pertencente à tabela Incidente. A instância pesquisa a tabela Incidentes em busca de um registro existente INC0005574. Se este incidente existir, o e-mail será associado a este incidente. Se este registro de incidente não existir, a instância usará a ação de entrada para novos e-mails para criar um incidente e associará o novo incidente ao e-mail.
RE: Exemplo "INC0005574" RE: exemplo *INC0005574	A instância reconhece esta linha de assunto como uma resposta, mas não reconhece o prefixo "INC como pertencente à tabela Incidente por causa das aspas. O mesmo erro ocorre para qualquer caractere que não seja um espaço antes do número do registro. Em vez disso, a instância usa a ação de entrada para novos e-mails para criar um incidente e associa o novo incidente ao e-mail.
RE: "Exemplo INC0005574" RE: exemplo INC0005574*	A instância reconhece esta linha de assunto como uma resposta e reconhece o prefixo INC como pertencente à tabela Incidente. A instância pesquisa a tabela Incidentes em busca de um registro existente INC0005574", que não pode ser encontrado devido às aspas. O mesmo erro ocorre para qualquer caractere que não seja um espaço no final do número do registro. Em vez disso, a instância usa a ação de entrada para novos e-mails para criar um incidente e associa o novo incidente ao e-mail.
RE: CHG0008593 e INC000576	A instância reconhece esta linha de assunto como uma resposta e reconhece um, mas não ambos, dos prefixos numéricos. Não há como prever qual prefixo corresponde à instância primeiro. Qualquer que seja o prefixo correspondente, ele pesquisa a tabela correspondente em busca de um registro correspondente. Se o registro existir, o e-mail será associado à tabela. Se o registro não existir, a instância usará a ação de entrada para novos e-mails para criar um incidente e associará o novo incidente ao e-mail. **Nota:** A instância não oferece suporte ao processamento de e-mail com vários números na linha de assunto porque não há como prever a qual registro a instância corresponde primeiro. Por esse motivo, não inclua mais de uma variável $number em suas notificações.
FW: exemplo INC0005574	A instância reconhece esta linha de assunto como um encaminhamento por causa do prefixo FW:. Ele usa a ação de entrada para e-mails encaminhados para criar um incidente e associa o novo incidente ao 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.

Exemplos de números de registro correspondentes na linha de assunto

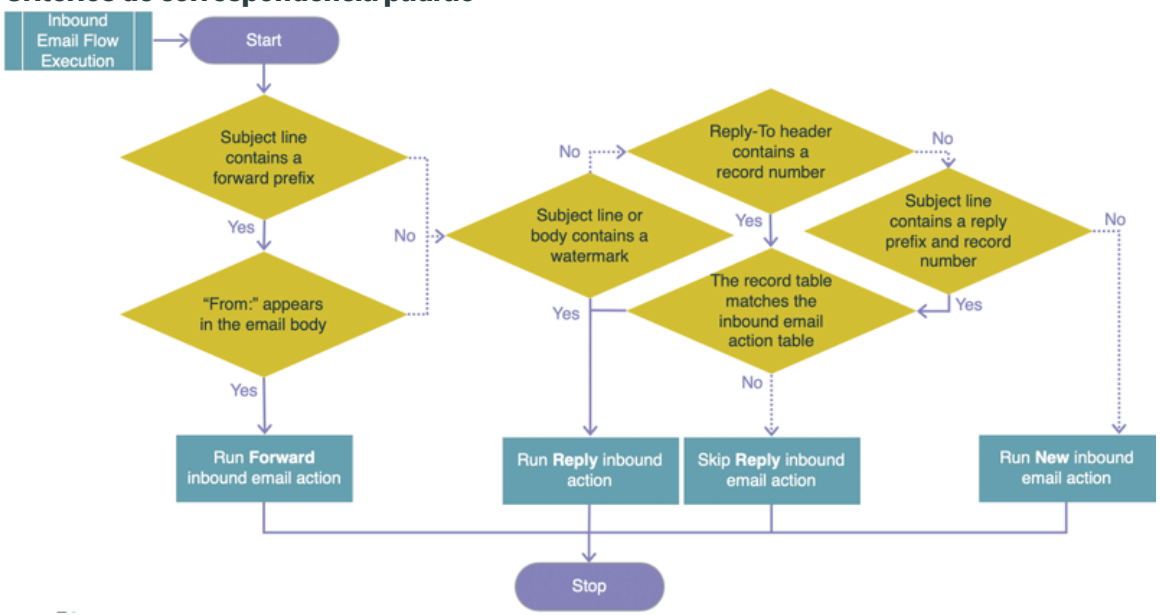
Conteúdos da linha de assunto	Resultados correspondentes
Exemplo INC0005574	A instância reconhece este assunto como um novo e-mail porque ele não contém uma resposta correspondente ou um prefixo de encaminhamento. Ele usa a ação de entrada para novos e-mails para criar um incidente e associa o novo incidente ao e-mail.

Critérios para correspondência de e-mail com ações de entrada

O sistema corresponde o e-mail recebido às condições das ações de entrada ativas.

As ações de entrada padrão criam ou atualizam o registro da tarefa nessas condições.

Critérios de correspondência padrão

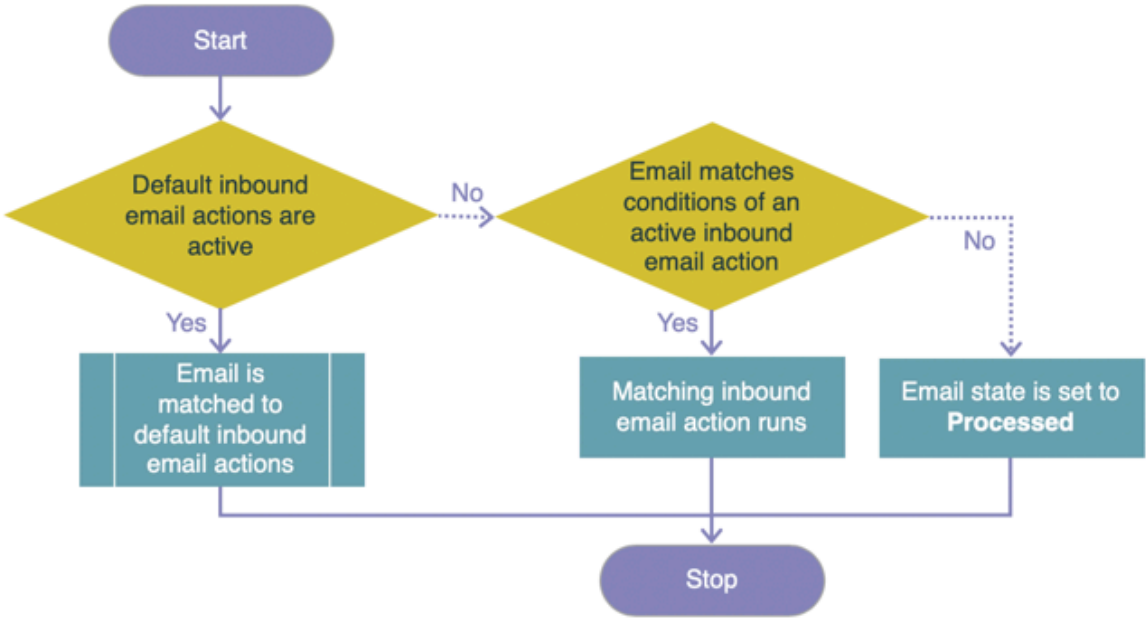


Se você personalizar ou desativar as ações de entrada padrão, o sistema verificará as condições das ações de entrada ativas. Se o sistema não puder encontrar uma ação de entrada com condições correspondentes, ele definirá o estado como **Processado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Critérios de correspondência personalizados



Critérios de tipo de ação de entrada

Tipo de ação de e-mail de entrada	Critérios de correspondência necessários	Nome da ação padrão (tabela Incidente)	Resultado da ação padrão
Avançar	O e-mail contém as seguintes condições: **1.** Um assunto que começa com um prefixo de encaminhamento reconhecido (mesmo se uma marca d'água ou um cabeçalho In-Reply-To estiver presente). **2.** De<user email> aparece em qualquer lugar no corpo do e-mail.	Criar Incidente (Encaminhado)	Criar novo registro
Responder	O e-mail contém uma das seguintes condições e a tabela especificada no e-mail corresponde à tabela da ação de entrada: **1.** Uma marca d'água válida que corresponde a um registro existente. **2.** Um cabeçalho de e-mail em resposta (quando não há marca d'água) que corresponde a um registro existente. **3.** Uma linha de assunto que começa com um prefixo de resposta reconhecido (quando não há marca d'água nem cabeçalho Em-Resposta para) e um número de registro válido que corresponde a um registro existente.	Atualizar incidente (BP)	Atualizar registro existente
Novo	O e-mail não atende às condições para uma ação de e-mail de entrada do tipo responder ou encaminhar	Criar Incidente	Criar 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.

Se mais de uma ação de entrada estiver disponível para um tipo específico, a instância usará o campo Tabela para corresponder o e-mail a uma tabela específica. Se também houver mais de uma ação para a tabela da ação de entrada, a instância usará o campo **Ordem** para determinar a ordem na qual as ações são executadas.

Configurar ações de e-mail de entrada

Configure uma ordem de processamento para ações de e-mail de entrada e use a ordem para gerenciar vários filtros em ações de e-mail de entrada.

Habilitar criação automática de usuário

Um administrador pode definir uma propriedade de e-mail para criar usuários automaticamente a partir de e-mails de entrada. O administrador fornece uma lista de domínios confiáveis para impedir que usuários não confiáveis sejam criados automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode impedir que o e-mail de usuários fora do domínio da sua empresa crie incidentes. Quando uma instância recebe uma mensagem e não há nenhum endereço de e-mail correspondente do remetente, a instância pode criar um usuário com o ID do usuário [sys_user.user_name] definido como o endereço de e-mail completo do remetente.

Os usuários em sua instância ainda devem ter acesso de gravação e atualização aos registros que eles criam ou atualizam por meio de ações de e-mail de entrada.

Nota:

Para saber mais sobre a propriedade `glide.user.trusted_domain`, que afeta a criação automática de e-mail, consulte Restringir e-mails por domínio para criação de usuário (proteção de segurança da instância) nas Configurações de proteção de segurança da instância.

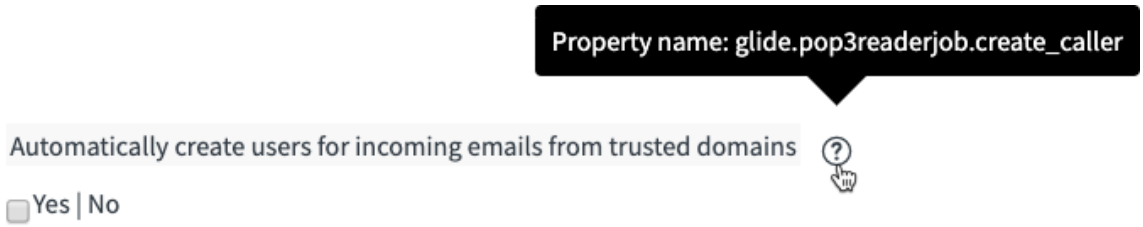
Criação de usuários a partir de e-mail de entrada

Valor da variável email.from	ID do usuário criado	Endereço de e-mail	Nome
novo.usuário@empresa.com	novo.usuário@empresa.com	novo.usuário@empresa.com	Novo usuário
"Novo usuário"<new.user@company.com>	novo.usuário@empresa.com	novo.usuário@empresa.com	Novo usuário
"Usuário, Novo"<new.user@company.com>	novo.usuário@empresa.com	novo.usuário@empresa.com	Novo usuário
"Usuário"<nuser@company.com>	nuser@empresa.com	nuser@empresa.com	Usuário

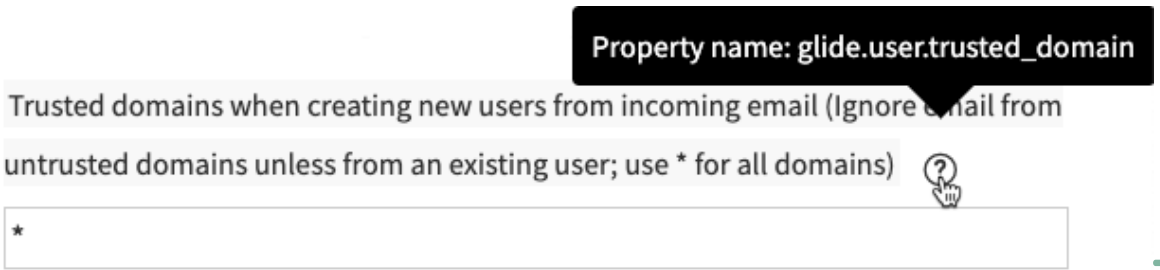
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Propriedades do E-mail**.
2. Marque a caixa de seleção para **Criar usuários automaticamente para e-mail de entrada de domínios confiáveis** (`glide.pop3readerjob.create_caller`).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Insira a lista de domínios **confiáveis em Domínios confiáveis para criar usuários a partir de e-mails de entrada** (`glide.user.trusted_domain`).



Nota:
A propriedade `glide.user.trusted_domain` impede a criação de usuários se o remetente não for de um domínio confiável. No entanto, o sistema ainda pode processar ações de entrada para e-mails recebidos do domínio. Para que o sistema ignore esses e-mails, configure um filtro de endereço do sistema. Para obter mais informações sobre como configurar filtros de endereço do sistema, consulte Filtros de endereço do sistema. Você também pode impedir que usuários não confiáveis acionem ações de entrada, bloqueando o usuário convidado.

4. Clique em **Salvar**.
5. **Opcional:** Conclua as etapas a seguir para bloquear o usuário convidado.
   a. Navegar até **Administração de usuários** > **Usuários** e selecione o usuário **convidado**.
   b. Selecione o campo **Bloqueado** para desabilitar a conta de convidado.

O que Fazer Depois

Quando a propriedade `glide.pop3readerjob.create_caller` é definida como `false`, a instância executa ações de entrada de usuários que não correspondem a um usuário existente, representando o usuário convidado.

Se a propriedade `glide.pop3readerjob.create_caller` estiver definida como `true`, mas um usuário tiver um endereço de e-mail válido associado a um dispositivo não primário, a instância criará um novo registro de usuário para esse endereço de e-mail se não houver nenhum endereço de e-mail correspondente em Usuários [sys_user]] tabela. A instância não valida endereços de e-mail não primários em relação à tabela Dispositivos de notificação [cmn_notif_device].

O método que a instância usa para criar usuários pode ser atualizado para usar o endereço de e-mail completo, ativando o plug-in Criação automática de usuários por e-mail.

O plug-in define a propriedade `glide.email.create_userid_from_email` como **verdadeira** por padrão. Depois de ativar o plug-in, habilite a criação automática de usuários a partir 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.

Nota:
O `glide.email.create_userid_from_email` não é usado pelo sistema quando o registro é criado usando o produtor de registro ou criado manualmente.

Aviso:
Revise os registros de usuário existentes para reconciliar qualquer um que contenha endereços de e-mail idênticos. Se você ativar o plug-in antes de reconciliar os endereços de e-mail, sua instância não poderá distinguir entre usuários com endereços de e-mail idênticos e selecionará aleatoriamente um dos usuários com o endereço de e-mail correspondente.

Configuração de valores de campo do corpo do e-mail

Os valores em um e-mail de entrada podem definir valores de campo em um registro de tarefa.

Qualquer par de nome:valor em um corpo de e-mail de entrada é analisado em um par de variável/valor no script de e-mail de entrada. O par nome:valor deve estar em sua própria linha. Observe que a maioria dos clientes de e-mail limita o número de caracteres permitidos por linha e pode truncar pares de nome:valor excessivamente longos.

Dica:
Para evitar análises inesperadas, certifique-se de que todos os nomes nos pares nome:valor sejam exclusivos.

Consulte Redirecionar e-mails para obter um exemplo de uso de `setDisplayValue()` em uma ação de e-mail de entrada.

Nota:
A ação sempre gera um nome de variável minúsculo. Além disso, esta funcionalidade não funciona em campos de referência.

Por exemplo, se um corpo de e-mail contiver esta linha:

```
Foo:bar
```

O script de e-mail de entrada cria a variável `email.body.foo` com o valor de **bar**. Você pode usar essas variáveis para criar condições como:

```
if(email.body.foo!=undefined){
  current.[field]=email.body.foo;}
```

Neste exemplo, o script define o valor de `[field]` como a **barra**de valor .

Nota:
Os espaços são renderizados como sublinhados quando um par de nome:valor é analisado em um par de variável/valor. Por exemplo, se um corpo de e-mail contiver uma linha com espaços como myvariable :data, o script de e-mail de entrada criará a variável `email.body.my_variable`. O valor da variável é **data**.

Especificar a ordem de processamento de e-mail de entrada

Você pode configurar uma ordem de processamento para ações de e-mail de entrada e usar a ordem para gerenciar vários filtros em ações de e-mail de entrada.

O plug-in Ordered Email Processing (com.glide.email_ordered_processing) está habilitado por padrão para novas instâncias. Usuários com a função de administrador podem ativar o plug-in para instâncias atualizadas. O plug-in adiciona a coluna **Pedido** à tabela Regras [sysrule], que a instância usa para determinar quando processar e-mails. Os administradores também podem adicionar um comando a um script de ação que interrompe o processamento após a execução 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.

Configurar a ordem de processamento

Configure a ordem de processamento das ações de e-mail de entrada para forçá-las a serem executadas em uma ordem prescrita.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Ações de Entrada**.
2. Abra uma ação de entrada existente ou crie uma.
3. Preencha o formulário e atribua um número de ordem ao campo **Ordem** para estabelecer quando esta regra de entrada deve ser executada em relação a outras regras.
   Se você atualizou e ativou o plug-in, o campo **Pedido** pode ser chamado de **Pedido de execução**.

   Nota:
   Certifique-se de que cada ação de entrada tenha um valor de **Pedido** exclusivo para garantir que o sistema interrompa o processamento conforme o esperado. Se várias ações de entrada tiverem o mesmo valor de **Pedido**, o sistema poderá avaliar todas as ações de entrada, mesmo que uma delas contenha o `event.state="stop_processing";` script ou tem a opção **Parar processamento** selecionada.

4. Para parar o processamento de regra quando uma ação de e-mail de entrada for executada com sucesso: adicione a seguinte linha à parte inferior do script:
   - Marque a caixa de seleção **Parar processamento**.
   - Adicione a seguinte linha à parte inferior do script **Ações** :

     ```
     event.state="stop_processing";
     ```

Gerenciar vários filtros em uma ação de e-mail de entrada

Use a ordem de processo e o comando *`stop_processing`* para gerenciar vários filtros em ações de e-mail de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste exemplo, você pode criar novos registros de problema quando `prb:` aparece na linha de assunto e novas solicitações de mudança quando `chg:` aparece na linha de assunto. Todos os outros e-mails são usados para criar um incidente. As ações são configuradas da seguinte forma:

Procedimento

1. Crie uma ação com uma condição de `Assunto > começa com > chg:` e o `event.state="stop_processing";` comando anexado ao script.
2. Atribua a esta ação um valor de Pedido de `100`.
3. Crie uma ação com uma condição de `Assunto > começa com > prb:` e o `event.state="stop_processing";` comando anexado ao script.
4. Atribua a esta ação um valor de Pedido de `200`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Crie uma ação para o incidente sem condições e um valor de Pedido de 300.

   Não é necessário adicionar o comando `stop_processing` ao script para a ação de incidente, a menos que você queira que o processamento pare nesta regra para evitar a continuação de outra ação.

Resultado

Se uma solicitação de mudança ou um problema for criado, o comando `stop_processing` interromperá o processamento e nenhum registro de incidente será criado. Se nenhuma solicitação de mudança nem um problema for criado, a ação de e-mail de entrada para o incidente criará um registro.

Usar ações de e-mail de entrada

Crie ações de e-mail de entrada e reprocesse os e-mails recebidos.

Criar uma ação de e-mail de entrada

Você pode criar ações de e-mail de entrada para definir as ações que o sistema executa quando um e-mail é recebido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **E-mail** > **Ações de Entrada**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos conforme descrito na tabela.

Nota:
Pode ser necessário configurar o formulário para ver todos os campos.

Campos de formulário de Ações de e-mails de entrada

Campo	Descrição
Quando executar	
Nome	Insira um nome descritivo para esta ação de e-mail.
Tabela de destino	Selecione a tabela em que a ação adiciona ou atualiza registros.
Action type	Selecione o tipo de ação que a instância executa. Selecione **Ação de registro** para modificar um registro na instância ou selecione **Responder e-mail** para que a instância envie um e-mail de volta para a origem do e-mail de entrada.
Ativo	Marque a caixa de seleção para ativar a ação de e-mail de entrada. Desmarque a caixa de seleção para desabilitar a ação.
Parar o processamento	Marque esta caixa de seleção para impedir que o sistema execute ações de e-mail de entrada adicionais após a execução desta ação.
Tipo	Selecione o tipo de mensagem necessário para executar a ação. A ação será executada somente se o e-mail recebido for do tipo selecionado. Os tipos disponíveis 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.

Campo	Descrição
	○ *Novo*: um e-mail que não é reconhecido como resposta ou encaminhamento. ○ *Responder*: um e-mail com uma marca d'água com um cabeçalho de e-mail em resposta a ou cuja linha de assunto comece com um prefixo de resposta reconhecido. ○ *Encaminhar*: um e-mail cuja linha de assunto começa com um prefixo de encaminhamento reconhecido, mesmo que o e-mail também contenha uma marca d'água ou um cabeçalho Em resposta a. **Nota:** Por padrão, os e-mails de entrada do tipo *Encaminhar* sempre geram novos incidentes, independentemente da presença de uma marca d'água. Se este comportamento não corresponder à sua lógica de negócios, você poderá alterar os prefixos de resposta e encaminhamento reconhecidos para tratar os encaminhamentos como respostas.
Funções necessárias	Especifique as funções necessárias para que o remetente possa ativar a ação de entrada.
Ordem	Insira um número que especifique quando esta ação de entrada é executada em relação a outras ações de entrada que usam a mesma tabela de destino. A instância processa a ação com o número de ordem mais baixo primeiro.
De	Selecione o usuário necessário para executar a ação. Se um usuário for selecionado, a ação será executada somente quando o remetente do e-mail corresponder ao nome de usuário. Deixe este campo em branco para executar a ação para todos os usuários. **Nota:** Se o usuário selecionado for arquivado ou excluído posteriormente, a restrição será removida e qualquer pessoa poderá acionar a ação de e-mail de entrada.
Condição	Especifique a condição que deve ser avaliada como verdadeira para acionar a ação de entrada. Crie uma condição com as listas de seleção ou insira uma declaração que determina quando a ação de e-mail de entrada é executada. Por exemplo: `email.subject. startsWith ( "chg:" )`
Ações	
Ações de campo	Este campo será exibido se o **Tipo de ação** for **Ação de registro**. Especifique como as informações no e-mail são inseridas no registro. Por exemplo, selecione **[Criado por] [Do e-mail] [Remetente]**para que, quando a solicitação for inserida, você possa ver para quem é.
E-mail de resposta	Este campo será exibido se o **Tipo de ação** for E- **mail de resposta**. compor a mensagem de e-mail a ser enviada para a origem que acionou a ação de e-mail de entrada.
Script	Insira o script que a ação executa. Normalmente, este script usa a inclusão de script de validadores e variáveis de e-mail. É fornecido um modelo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

	(function runAction(/*GlideRecord*/ current, /*GlideRecord*/ event, /*EmailWrapper*/ email, /*ScopedEmailLogger*/ logger) {
	
	// Implement email action here
	
	})(current, event, email, logger);
	
	Os seguintes objetos estão disponíveis:
	○ **current**: acesse o registro referenciado pelo e-mail de entrada. Por exemplo, current.assigned_to acessa a pessoa atribuída à tarefa.
	○ **evento**: acesse um dos parâmetros do evento de origem. Por exemplo, event.parm1 acessa o primeiro parâmetro do evento ou event.parm2 para o segundo parâmetro. Consulte Eventos para obter mais informações.
	○ e-**mail**: acesse o registro de e-mail atual de entrada. Por exemplo, email.subject acessa o conteúdo na linha de assunto do e-mail. Para obter mais informações, consulte Acessando variáveis de objeto de e-mail.
	○ **logger**: adiciona uma mensagem ao arquivo de log com a origem definida como e- mail.<Sys ID of incoming email> . Por exemplo: logger.log ("Algumas informações")

Descrição	
Descrição	Insira uma explicação detalhada do que esta ação de e-mail recebido faz.
Outros campos	
Ordem	Insira um número para definir a ordem na qual esta ação de e-mail deve ser processada. Ações com números menores são processadas primeiro. O plug-in Ordered Email Processing não instala este campo.

Reprocessar e-mails recebidos

Quando um e-mail tiver sido processado incorretamente, corrija o problema subjacente e reprocesse o e-mail. Você pode reprocessar e-mails individualmente ou em lote.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vários cenários podem resultar em e-mails processados incorretamente. Depois de executar a ação corretiva, reprocesse os e-mails para obter os registros de e-mail corretos. Dois dos cenários mais comuns são:

- A ação de entrada não foi acionada corretamente. Depois de atualizar ou corrigir a ação de entrada, reprocesse os e-mails afetados para criar os registros corretos.
- E-mails terminaram acidentalmente em uma instância de desenvolvimento, geralmente devido ao nome de usuário ou senha de uma instância de produção ou de teste que está sendo reutilizada na instância de desenvolvimento. Nesse caso, primeiro você exporta os e-mails da instância de desenvolvimento como XML e os importa para a instância correta. Na instância correta, reprocesse os e-mails importados para obter os registros de e-mail corretos.

Você pode reprocessar e-mails com os tipos recebido ou recebido-ignorado. Esses e-mails são processados para as caixas de correio do sistema **Recebido** e **Lixo eletrônico**, respectivamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Siga as etapas abaixo somente após corrigir o problema subjacente. Este procedimento reprocessa somente os e-mails.

Procedimento

1. Navegue até a **caixa de correio do sistema** relevante ou navegue até **Todos** > **Logs do sistema** > **E-mail**.
2. Decida se deseja reprocessar e-mails individualmente ou em lote.
   - Para reprocessar um e-mail individual, abra esse e-mail e clique em **Reprocessar e-mail**.
   - Para reprocessar vários e-mails de uma vez, selecione-os na caixa de correio ou no log de e-mail e aplique a ação **Reprocessar e-mails recebidos**.

Lembre-se de que você pode reprocessar somente os e-mails recebidos ou ignorados.

Referências E-mail de entrada

Variáveis de objeto de e-mail, representações de usuário e ações de entrada e exemplos para processar ações de e-mail de entrada.

Acessando variáveis de objeto de e-mail

Um script de ação de e-mail de entrada contém o objeto de e-mail para acessar várias partes de um e-mail de entrada por meio de variáveis. Você pode usar a variável global `sys_email` com ações de e-mail de entrada.

Como acessar objetos de e-mail com variáveis

Variável	Conteúdos
`e-mail.para`	Contém uma lista separada por vírgulas de endereços de e-mail nas caixas Para: e Cc:.
`e-mail.direto`	Contém uma lista separada por vírgulas de endereços de e-mail na caixa Para:.
`e-mail.copiado`	Contém uma lista separada por vírgulas de endereços de e-mail na caixa Cc:.
`e-mail.corpo_texto`	Contém o corpo do e-mail como uma cadeia de caracteres de texto sem formatação.
`e-mail.corpo_html`	Contém o corpo do e-mail como uma cadeia de caracteres HTML.
`e-mail.de`	Contém um endereço de e-mail que depende das seguintes condições: • Se o endereço listado no campo **Cabeçalhos** de e-mail corresponder ao endereço de e- **mail**de um usuário existente , essa variável conterá o endereço de e-mail do usuário. • Se o endereço listado no campo **Cabeçalhos** de e-mail não corresponder ao Endereço de **e-mail**de um usuário existente, esta variável conterá o endereço listado no campo **Cabeçalhos** 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.

Como acessar objetos de e-mail com variáveis

Variável	Conteúdos
e-mail.de_sys_id	Contém o SYS ID do usuário que enviou o e-mail para a instância.
e-mail.origeme-mail	Contém o endereço do remetente do e-mail conforme listado no campo **Cabeçalhos** do e-mail.
e-mail.assunto	Contém o assunto do e-mail como uma cadeia de caracteres de texto sem formatação.
e-mail.recipients	Contém uma lista separada por vírgulas de endereços de destinatário como uma cadeia de caracteres de texto sem formatação, na caixa Para:.
e-mail.recipients_array	Contém os endereços dos destinatários como uma matriz.
e-mail.content_type	Contém o tipo de conteúdo MIME do e-mail (por exemplo,*text/plain;charset="us-ascii"* ou *text/html;charset="us-ascii"*).
e-mail.cabeçalhos	Contém detalhes sobre o remetente, a rota e o destinatário como uma cadeia de caracteres de texto sem formatação no formato do cliente de e-mail de envio.
e-mail.importância	Contém uma indicação do remetente sobre a importância de uma mensagem. O valor pode ser **Alto**, **Baixo**ou vazio.

Nota:
A instância segue o RFC 2822 (Internet Message Format), que requer que vários endereços de e-mail em um grupo sejam separados por vírgulas, não por ponto e vírgula. A instância pode definir os valores das variáveis *email.to*, *email.directe* *email.copied* somente se os e-mails endereçados a grupos seguirem o formato RFC esperado.

Variáveis de email.recipient de entrada

As variáveis de destinatários (*email.recipients*, *email.recipients-array*) permitem o processamento de e-mails de entrada com base nos destinatários do e-mail. Por exemplo, você pode criar um script para processar e-mail com base nos valores da matriz:

```
var rarray = email.recipients_array ; for ( var i = 0 ; i < rarray.length ; i ++ ) { var recipient = rarray [i ] ; // do something with it }
```

A variável sys_email

Esta variável permite acessar o registro sys_email recebido que acionou a ação de e-mail de entrada. Ele pode ser usado para fazer referência a campos no registro de e-mail, como **uid**, **sys_id**, **content_type**e assim por diante.

Correspondência de usuário de e-mail

Quando a instância recebe uma mensagem de e-mail, o sistema pesquisa um registro de usuário existente com o mesmo endereço de e-mail do remetente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Correspondência de e-mail a usuários existentes

Valor da variável email.from	ID de usuário correspondente	Endereço de e-mail	Nome
michael.tossi@empresa.com	michael.tossi@empresa.com	michael.tossi@empresa.com	Micael Tossi
"Michael Tossi"<michael.tossi@company.com>	michael.tossi@empresa.com	michael.tossi@empresa.com	Micael Tossi
"Tossi, Micael"<michael.tossi@company.com>	michael.tossi@empresa.com	michael.tossi@empresa.com	Micael Tossi
"Tossi"<mtossi@company.com>	mtossi@empresa.com	mtossi@empresa.com	Tossi

Nota:
Esta funcionalidade requer a ativação do plug-in Criação automática de usuários de e-mail.

Os scripts de ação de e-mail de entrada não são mais compatíveis com o método `gs.createUser()`. Em vez disso, use as variáveis de e-mail geradas automaticamente ou o método `gs.GetUserID()`.

Representações de usuários e ações de entrada

Quando a instância recebe um e-mail, ela pode realizar várias ações representando o remetente.

Se o remetente de um e-mail de entrada corresponder a um usuário existente, a instância representará o usuário correspondente para concluir todas as ações de e-mail de entrada. Se o remetente não corresponder a um usuário existente, a instância representará o usuário Convidado para concluir todas as ações de e-mail de entrada. Se o usuário representado estiver bloqueado , a ação de e-mail de entrada falhará.

Nota:
Se o e-mail de entrada vier de um domínio não confiável, a instância representará o usuário Convidado, a menos que você impeça explicitamente que usuários de domínios não confiáveis acionem ações de entrada. Para obter mais informações sobre como filtrar domínios, consulte Designar domínios de e-mail confiáveis e não confiáveis .

Permitir que usuários bloqueados processem ações de e-mail de entrada

Uma propriedade está disponível para permitir que usuários bloqueados acionem ações de entrada. Por exemplo, habilitar a propriedade pode permitir que usuários bloqueados redefinam suas senhas e enviem e-mails para a instância solicitando assistência.

Propriedade que permite que usuários bloqueados acionem ações de e-mail de entrada

Propriedade	Descrição
`glide.pop3.process_locked_out`	Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) a capacidade de usuários bloqueados de acionar ações de entrada. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Habilitar esta propriedade (`glide.pop3.process_locked_out`) também permite que usuários de domínios não confiáveis acionem ações de entrada. O usuário ainda deve estar ativo.

Redirecionando e-mail para a conta POP3 da instância

Configure outras caixas de correio para encaminhar e-mails para a conta POP3 da instância.

Por padrão, o trabalho programado *POP Reader* verifica se há novos e-mails a cada dois minutos. Ele se conecta ao servidor de e-mail e à conta especificada nas propriedades do e-mail. O *POP Reader* baixa qualquer e-mail que esteja aguardando no servidor de e-mail e cria eventos *email.read*. Depois que a instância processa os eventos, as ações de e-mail de entrada são executadas.

O *POP Reader* mostra o número de e-mails processados durante a última execução do leitor. A mensagem mostra o número de e-mails que o leitor processou ou `0 processado` se não houver e-mails disponíveis. O leitor redefine o status sempre que é executado.

Não é possível especificar mais de uma conta POP3 para uma instância, mas você pode encaminhar outras caixas de correio para a conta POP3 designada. Este script pode ser adicionado à ação Criar e-mail de entrada do incidente para diferenciar o conteúdo com base no destinatário original e, em seguida, definir um valor *assign_group*.

Pode haver várias contas POP3 ativas com diferentes endereços de e-mail, mas apenas uma conta POP3 de instância.

```
if(email.direct.indexOf('facilities@anycorp.com')>-1)
current.assignment_group.setDisplayValue('Facilities Management');
```

Exemplos de ação de e-mail de entrada

Vários exemplos de ações de e-mail de entrada estão disponíveis para ajudá-lo a criar suas próprias ações de e-mail de entrada. Esses exemplos mostram como configurar ações de e-mail de entrada para lidar com respostas de e-mail, criar (registrar) um registro de problema, solicitar uma mudança e atualizar um incidente.

Exemplo de ação de e-mail de entrada: manipulação de respostas de e-mail

Este exemplo mostra como configurar ações de e-mail de entrada para lidar com respostas que os usuários enviam de volta para a instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ação de e-mail de entrada analisa o e-mail e responde usando um script. Por padrão, um e-mail recebido pela instância cria um novo incidente e o corpo do e-mail é adicionado à caixa de texto **Comentários adicionais**. Ações de e-mail de entrada mais refinadas podem criar tíquetes de incidente com mais dados, economizando um tempo valioso da equipe de gestão de incidentes.

Normalmente, quando um usuário responde a um e-mail enviado pela instância, a ação de e-mail de entrada corresponde à marca d'água a um incidente existente e atualiza o incidente em vez de criar um novo registro. No entanto, se a marca d'água estiver ausente, esta ação de e-mail de entrada tentará corresponder uma resposta ao incidente original.

Esta ação de e-mail de entrada é replicada em Flow Designer como o fluxo de amostra **Exemplo de fluxo de e-mail de entrada: manipulação de respostas de e-mail**. Para exibir o fluxo de amostra, navegue até **Flow Designer** > **Designer**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Política do Sistema** > **Ações de Entrada** e clique em **Novo**.
2. Preencha o formulário da seguinte forma:

Valores do campo de ação de entrada

Campo	Valor
Nome	Atualizar incidente
Tipo	Responder
Tabela de destino	Incidente [incident]

3. Em **Script**, insira este código.

```
gs.include('validators');

//Note: current.caller_id and current.opened_by are already set to the first UserID that
 matches the From: email address

if (current.getTableName() == "incident") {
  current.comments = "reply from: " + email.origemail + "\n\n" + email.body_text;

  if (email.body.assign != undefined)
    current.assigned_to = email.body.assign;

  if (email.body.priority != undefined && isNumeric(email.body.priority))
    current.priority = email.body.priority;

  if (email.body.category != undefined)
    current.category = email.body.category;

  if (email.body.short_description != undefined)
    current.short_description = email.body.short_description;

  current.update();
}
```

Tradução automática

Exemplo de ação de e-mail de entrada: registro em log de um problema

Este exemplo mostra como configurar ações de e-mail de entrada para criar um registro de problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As ações de e-mail de entrada permitem que os usuários registrem ou atualizem incidentes em uma instância por e-mail. A ação de e-mail de entrada analisa o e-mail e responde usando um script.

Esta ação de e-mail de entrada é replicada em Flow Designer como o fluxo de amostra **Exemplo de fluxo de e-mail de entrada: registro em log de um problema**. Para exibir o fluxo de amostra, navegue até **Flow Designer** > **Designer**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Política do Sistema** > **Ações de Entrada** e clique em **Novo**.
2. Preencha o formulário da seguinte forma:

Exemplo de ação de e-mail de entrada: solicitar uma mudança

Este exemplo mostra como configurar ações de e-mail de entrada para criar um registro de solicitação de mudança.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As ações de e-mail de entrada permitem que os usuários registrem ou atualizem incidentes em uma instância por e-mail. A ação de e-mail de entrada analisa o e-mail e responde usando um script.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **Ações de Entrada** e clique em **Novo**.
2. Preencha o formulário da seguinte forma:

Valores definidos automaticamente a partir de e-mails de entrada

A ação de entrada padrão da tabela Incidente define automaticamente os seguintes valores de campo ao receber um e-mail.

Valores definidos automaticamente a partir de e-mails de entrada

Valor do campo definido	Valor usado do e-mail de entrada
current.caller_id	ID do primeiro usuário cujo endereço de e-mail corresponde à variável email.from.
atual.aberto_por	ID do primeiro usuário cujo endereço de e-mail corresponde à variável email.from.

Se vários usuários tiverem o mesmo endereço de e-mail, a instância primeiro pesquisará um usuário ativo com o endereço de e-mail. Use endereços de e-mail exclusivos para cada registro de usuário sempre que possível. Caso contrário, ter apenas um usuário ativo com o endereço de e-mail compartilhado garante que a instância sempre corresponda aos e-mails recebidos deste endereço para o usuário ativo.

Integrar eventos de entrada

Este exemplo ilustra como criar uma notificação a partir de uma solicitação JSON de entrada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao concluir, você será capaz 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.

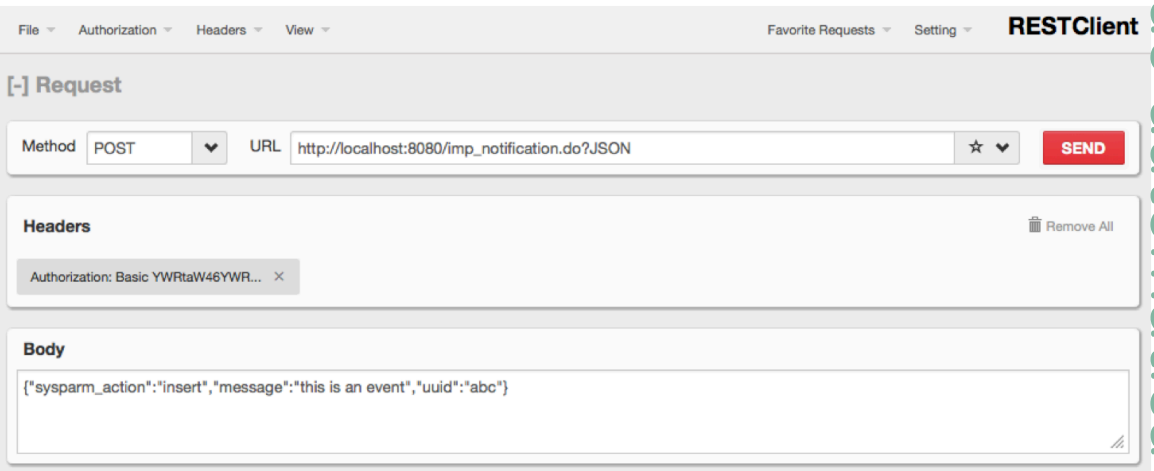
- Envie uma solicitação JSON para o conjunto de importação de serviço Web [imp_notification] com o processador JSON
- Crie um novo conjunto de importação na tabela [imp_notification] na instância usando dados da solicitação JSON

As etapas de exemplo a seguir pressupõem que você tenha sua própria instância de demonstração.

Procedimento

1. Ative o plug-in JSON Web Service.
2. Instale o plug-in RESTClient do Firefox.
3. Abra o RESTClient.
4. Crie a seguinte solicitação JSON.
   - **Método**: *POST*
   - **URL**: http://<instance name> .service-now.com/imp_notification.do?JSON
   - **Cabeçalhos**: Autorização: Básica
   - **Corpo**:

```
{"sysparm_action":"insert","message":"this is an event","uuid":"abc"}
```

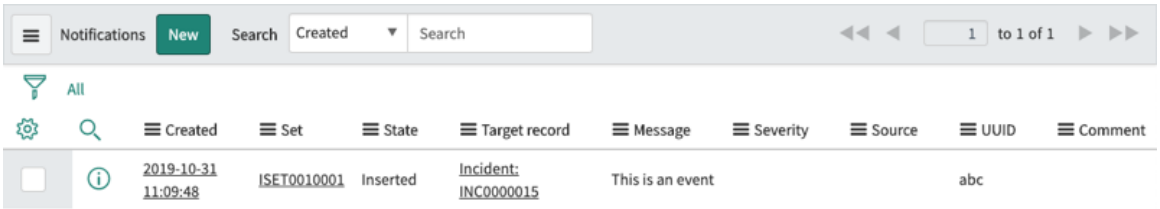


5. Clique em **Enviar**.
6. Navegar até **Resposta** > **Corpo da resposta (bruta)**.
7. Verifique se a instância retorna uma resposta com um `sys_id`.

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.

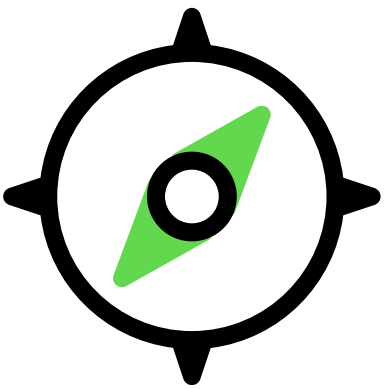
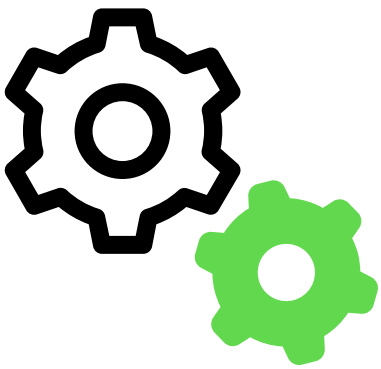
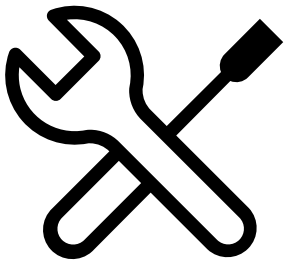
8. Faça login na sua instância de desenvolvimento.
9. No Filtro de navegação, insira `imp_notification.list`.
10. Verifique se a tabela do conjunto de importação tem um evento correspondente à sua solicitação JSON.



Preferências

Com as preferências de notificação, você pode gerenciar e escolher as notificações que deseja receber.

Primeiros passos

Explorar	Preferências de notificação no Next Experience	Preferências de notificação na IU principal
		
Saiba mais sobre as preferências e escolha as notificações que deseja receber	Gerenciar e definir preferências de notificação, incluindo notificações e canais personalizados	Definir preferências de notificação, incluindo assinaturas e canais pessoais

Solucionar problemas e obter ajuda

- E-mails de notificação de solução de problemas
- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Preferências de notificação

Com as preferências de notificação, você pode gerenciar e escolher as notificações que deseja receber.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 preferências de notificação permitem definir preferências globais, pesquisar notificações, habilitar e desabilitar notificações e personalizar a maneira como você recebe notificações do sistema.

Preferências de notificação para Next Experience

Você pode gerenciar suas próprias preferências de notificação para Next Experience, incluindo notificações pessoais e canais para recebê-las. Com as **Preferências avançadas**, gerenciar preferências de notificação em Next Experience é mais eficiente e também oferece suporte a notificações do provedor.

Para obter mais informações, consulte Preferências do sistema e de notificação personalizada e canal de entrega no Next Experience.

Preferências de notificação para IU principal

No IU principal, você define preferências de notificação pessoal, incluindo assinaturas pessoais e canais para recebê-las, por meio da guia **Notificações** da janela Configurações do sistema.

Nota:
Para alternar para IU principal da IU Next Experience, defina a propriedade `glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled` como verdadeira.

Para obter mais informações, consulte Configuração de preferências de notificação no IU principal.

Preferências do sistema e de notificação personalizada e canal de entrega no Next Experience

Você pode gerenciar e definir suas próprias preferências de notificação, incluindo notificações personalizadas e canais para recebê-las.

Com as preferências de notificação, você pode controlar as notificações do sistema e as notificações personalizadas que recebe e aplicar condições para restringir a entrega de notificação e escolher como as notificações são entregues a você.

Notificações do sistema

As notificações do sistema alertam você sobre mudanças de registro que podem dizê-lo ou interessá-lo. Você pode ser notificado por e-mail, mensagens de texto SMS, notificações por push ou aplicativos de mensagens.

Com as notificações do sistema, você pode:

- Pesquise uma notificação do sistema específica na lista de notificações para poder definir suas preferências para essa notificação.
- Defina preferências em um nível global.
- Habilite ou desabilite facilmente todas as notificações ou notificações individuais.
- Adicione ou modifique uma programação de notificação para canais de entrega individuais para cada notificação do sistema.
- Defina uma programação para todas as notificações, notificações do sistema individual ou canais de entrega.

  Para obter mais informações, consulte Aplicar condições 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.

Notificações personalizadas

Uma notificação personalizada é uma notificação do sistema que você pode assinar e personalizar adicionando condições.

Com notificações personalizadas, você pode:

- Crie e modifique notificações personalizadas, que são assinaturas de notificações importantes para você.
- Defina preferências em um nível global.
- Habilite ou desabilite facilmente todas as notificações ou notificações individuais.
- Habilitar ou desabilitar canais de notificação.
- Adicione ou modifique uma programação de notificação para canais de entrega individuais para cada notificação do sistema.
- Defina uma programação para todas as notificações, notificações do sistema individual ou canais de entrega.

Para obter mais informações, consulte Aplicar condições de notificação.

Nota:

Notificações personalizadas para Next Experience não são compatíveis com notificações que exigem um registro afetado relacionado. Para essas notificações, você precisa definir a preferência no IU principal. Para obter mais informações, consulte Configuração de preferências de notificação no IU principal.

Nota:
As notificações baseadas em assinatura não reconhecem o domínio e não podem oferecer suporte a configurações específicas do domínio.

Canais de entrega

Canais de entrega é uma lista dos canais escolhidos, como e-mail, SMS, mensagem instantânea e canais de voz para receber notificações.

Com os Canais de entrega, você pode:

- Habilite ou desabilite um canal específico para receber notificações.
- Crie, edite ou exclua canais de notificação para mensagens instantâneas, e-mail, SMS e voz.

Nota:
Somente os administradores podem excluir canais da tabela cmn_notif_device.

- Escolha como as notificações são entregues.
- Defina uma programação para o registro no canal e aplique às notificações que você deseja receber.

Definir preferências de notificação

Exibir, habilitar e desabilitar configurações gerais para preferências de notificação e canais de entrega.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No seu perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações**.
2. Selecione a guia **Geral**.
3. Defina preferências de notificação globais.

Personalizar notificações do sistema

Crie notificações personalizadas, que são assinaturas de notificações importantes para você, e aplique condições que controlam o conteúdo específico incluído em sua notificação personalizada. Você também pode habilitar ou desabilitar os canais de entrega.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Notificações personalizadas para Next Experience não são compatíveis com a configuração do registro afetado no qual a notificação se baseia. Para obter notificações que exigem um registro afetado associado, consulte Criar notificações pessoais.

Procedimento

1. No seu perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas**.
2. Selecione a guia **Notificações personalizadas**.
3. Selecione **Criar notificação**.
4. Selecione a notificação que você deseja receber.
   a. Insira um nome para a notificação no campo **Nome da notificação pessoal**.
   b. Selecione a notificação do sistema que você deseja receber no menu suspenso **Notificação**.
   c. Selecione **Avançar**.
5. Selecione os canais de entrega pelos quais você deseja receber as notificações.
6. Selecione **Avançar**.
7. Defina uma programação ou condições para receber notificações.
   a. Escolha que as notificações sejam entregues somente durante o horário de trabalho dos dias da semana, selecionando de **segunda a sexta-feira (das 9 às 17)**.
   b. **Opcional:** Defina um filtro com quantas condições desejar para limitar as notificações que você recebe.

      (Optional) Por exemplo, você pode optar por ser notificado somente quando um plano de comunicação de incidente for criado para um item de configuração específico.

      Nota:
      Todas as condições são definidas como **[Active][is][true]** por padrão.
8. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modificar uma notificação

Modifique uma notificação estabelecendo uma programação ou definindo condições para controlar as notificações que você recebe.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Procedimento

1. No seu perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas**.
2. Determine o tipo de notificação que você deseja modificar selecionando a guia Notificações do **sistema** ou **Notificações personalizadas**.
3. Acesse a caixa de diálogo Adicionar/editar programação.
   - Na guia **Notificações do sistema**, selecione e expanda a notificação e selecione **Programar**.
   - Na guia **Notificações personalizadas**, selecione **Programar** na entrada de notificação.
4. Escolha a entrega de notificações 24 horas por dia, 7 dias por semana, selecionando **Nenhum** ou somente durante o horário de trabalho da semana, selecionando de **segunda a sexta-feira (9 a 5)** no campo **Programação**.
5. **Opcional:** Defina um filtro com quantas condições desejar para limitar as notificações que você recebe.
   - Na guia **Notificações do sistema**, marque a caixa de seleção **Filtro avançado** e defina o filtro no campo de **condições**.
   - Na guia **Notificações personalizadas**, defina o filtro no campo de **condições**.

   (Optional) Por exemplo, você pode optar por ser notificado somente quando um plano de comunicação de incidente for criado para um item de configuração específico.

   Nota:
   Todas as condições são definidas como **[Active][is][true]** por padrão.
6. Selecione **Salvar**.

Excluir uma notificação personalizada

Exclua notificações personalizadas que você não precisa mais.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Procedimento

1. No seu perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas**.
2. Selecione a guia **Notificações personalizadas**.
3. Na entrada de notificação, selecione o ícone mais ações (ícone ⋮) 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.

Adicionar um novo canal de entrega de notificação

Adicione novos canais para e-mail, mensagem instantânea, SMS e voz para receber notificações e defina uma programação para o canal para as notificações que você deseja receber.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Procedimento

1. No seu perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas**.
2. Selecione a guia **Canais de entrega**.
3. No tipo de canal de entrega relevante, selecione **+Adicionar**.
4. Na caixa de diálogo, selecione a entrada **Informações do canal**.
5. Insira um nome de canal e os detalhes relevantes.
6. Selecione **Definir programação** e selecione uma programação na lista suspensa **Programação**para programar notificações para o canal.
7. Selecione **Salvar**.

Editar um canal de entrega

Edite um e-mail, mensagem instantânea, SMS ou canal de voz para receber notificações e programe quando o canal pode receber notificações.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Procedimento

1. No perfil de usuário, navegue até **Preferências** > **Notificações** e selecione **Preferências avançadas**.
2. Selecione **Canais de entrega**.
3. Expanda o canal de entrega que você deseja editar.
4. Selecione o ícone mais ações ícone para o canal e selecione **Editar**.
5. Faça as mudanças no nome do canal, no endereço de e-mail, ou na programação.
6. Selecione **Salvar**.

Configuração de preferências de notificação no IU principal

Você pode definir suas próprias preferências de notificação, incluindo assinaturas pessoais e canais para recebê-las. Todos os usuários podem definir essas preferências por meio da guia **Notificações** da janela Configurações do sistema.

Com a guia **Notificações**, você pode:

- Pesquise uma notificação específica na lista de notificações.
- Use um comutador global para habilitar ou desabilitar todas as suas notificações.
- Habilite ou desabilite um canal específico para receber notificações, bem como criar, editar ou excluir canais.

Tradução automática

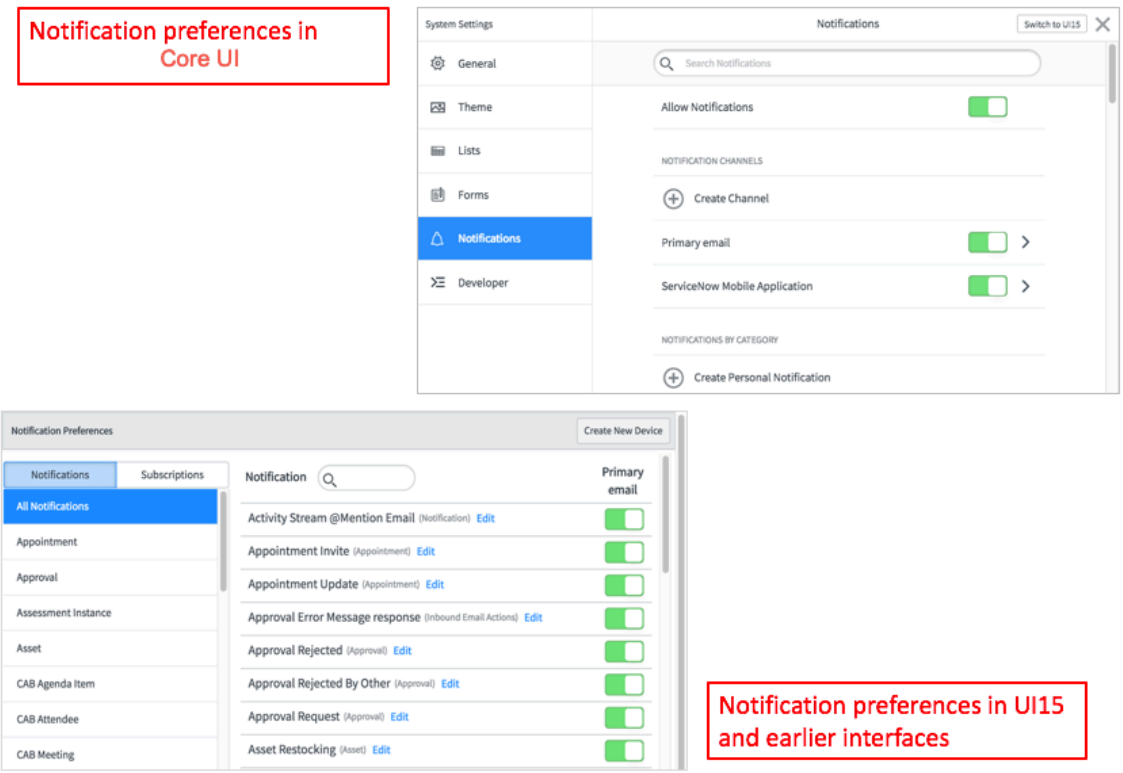
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Controle as notificações que você recebe e aplique condições para restringir a entrega de notificações.
- Crie notificações pessoais, que são assinaturas de notificações importantes para você.

Comparação entre as preferências de notificação em IU principal e interfaces anteriores

Em instâncias novas e atualizadas que usam a interface IU principal, a janela Configurações do sistema é o local central para gerenciar suas preferências de notificação para Next Experience. O plug-in Notification Preference User Interface (com.glide.notification.preference.ui) é ativado por padrão.

Preferências de notificação em IU principal e UI15



Em interfaces UI15 e anteriores:

- Os usuários definem preferências de notificação por meio do link **Preferências de notificação** no formulário Usuário (**Autoatendimento** > **Minhas Preferências de Notificação**).
- Os administradores criaram dispositivos do usuário e definiram as preferências de notificação para os usuários por meio do link **Preferências de notificação** no formulário do usuário, que pode ser acessado por meio do módulo de administração do usuário (**Administração de usuários** > **Usuários**).

Nota:

Os administradores podem reverter para a interface de preferências de notificação UI15 definindo a propriedade `glide.notification.preference.UI.enabled` como falsa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

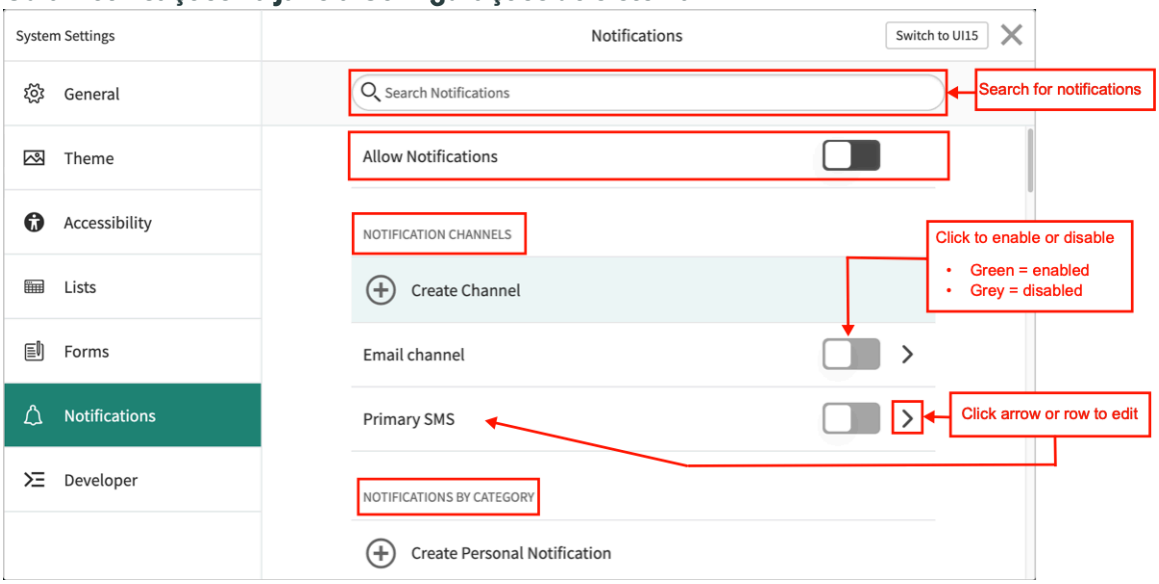
Gerenciar suas preferências de notificação no IU principal

Nota:

Para alternar para IU principal de Next Experience, defina a propriedade *glide.ui.polaris.core.notification_preference.enabled* como verdadeira.

Para acessar suas preferências de notificação, clique no ícone de ⚙) na faixa superior e, na janela Configurações do sistema, clique na guia **Notificações**. Você também pode acessar as Configurações do sistema navegando até **Autoatendimento** > **Minhas Preferências de Notificação**.

Guia Notificações na janela Configurações do sistema



Na guia **Notificações**, use as configurações na tabela a seguir para gerenciar suas notificações.

Configuração	Descrição
Pesquisar	Barra de pesquisa para encontrar notificações. Para encontrar uma notificação: • Insira o nome da notificação que você está procurando. Quando você digita os três primeiros caracteres, o sistema retorna automaticamente uma lista de notificações que correspondem aos caracteres inseridos. • Insira dois asteriscos para retornar uma lista de todas as notificações em ordem alfabética (as notificações não são organizadas por categoria).
Permitir notificações	Comutador global para habilitar ou desabilitar todas as notificações.
Canais de notificação	Lista dos seus canais para receber notificações. Use esta seção 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.

Configuração	Descrição
	• Habilite ou desabilite um canal usando seu comutador de alternância. Se você desabilitar um canal, as notificações não serão entregues por meio desse canal. • Adicione canais usando a opção **Criar canal**. • Modificar informações do canal. Clique na linha do canal ou na seta para a direita (**>**) ao lado do canal apropriado para editá-lo ou excluí-lo.

Notificações por categoria	Lista de categorias de notificação que identificam e agrupam notificações relacionadas. Cada categoria contém as notificações que você pode assinar.
	
	Para exibir as notificações em uma determinada categoria, clique na linha da categoria ou na seta para a direita (**>**) ao lado da categoria apropriada. Você pode:
	
	• Editar configurações para uma notificação:
	  ◦ Habilitar ou desabilitar canais para a notificação selecionada.
	  ◦ Aplique condições de notificação, como programações e filtros, que afetam a entrega da notificação.
	• Crie notificações pessoais, que são assinaturas de notificações específicas que são importantes para você.

Nota:
As notificações baseadas em assinatura não reconhecem o domínio e não podem oferecer suporte a configurações específicas do domínio.

Notificações baseadas em assinatura

As notificações baseadas em assinatura permitem que os usuários assinem proativamente os itens de seu interesse e cancelem a assinatura de mensagens que não são obrigatórias.

Os usuários também podem especificar canais de notificação adicionais que cada uma de suas notificações pode ser configurada para usar.

Antes que os usuários possam gerenciar as notificações enviadas a eles, os administradores devem criar notificações por e-mail nas quais os usuários podem assinar. Os administradores também podem tornar obrigatórias as notificações baseadas em assinatura para que os usuários não possam cancelar a assinatura delas. Em seguida, os usuários podem assinar ou cancelar a assinatura das notificações e adicionar programações e filtros à assinatura para limitar as notificações que podem ser recebidas.

As notificações que os administradores marcam como sujeitas a assinatura estão disponíveis automaticamente nas configurações de notificação do usuário. Os usuários estão limitados a uma assinatura por notificação.

Os administradores devem criar notificações baseadas em assinatura quando não quiserem especificar usuários para uma notificação e quiserem permitir que os usuários assinem proativamente a notificação.

Nota:
As notificações baseadas em assinatura não reconhecem o domínio e não podem oferecer suporte a configurações específicas do 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.

Plug-in Assinaturas 2.0

O plug-in Notificações baseadas em assinatura 2.0 deve estar ativo para usar notificações sujeitas a assinatura. Este plug-in está ativo por padrão em todas as instâncias novas e atualizadas.

O plug-in instala a tabela Assinatura de notificação [sys_notif_subscription], que contém assinaturas de usuário para todas as notificações.

Assinaturas e preferências de notificação

Os usuários podem assinar as notificações disponíveis para eles por meio de suas preferências de notificação. Na interface IU principal, todos os usuários podem definir e modificar suas preferências de notificação por meio da guia **Notificações** da janela Configurações do sistema.

Criar notificações pessoais

Você pode criar notificações pessoais, que são assinaturas de notificações importantes para você. Você pode aplicar condições que controlam o conteúdo específico incluído em sua notificação pessoal e também habilitar ou desabilitar os canais para entrega.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma notificação pessoal é uma notificação sujeita a assinatura que você pode personalizar adicionando condições. Você pode atribuir à notificação um nome significativo para você e filtrar as informações recebidas nessa notificação.

Nota:
Os usuários estão limitados a uma assinatura por notificação.

Procedimento

1. Clique no ícone de engrenagem (ícone) na faixa superior para abrir a janela Configurações do sistema e clique na guia **Notificações**.
2. Clique **em Criar notificação pessoal**.
3. Preencha o formulário de nova notificação pessoal (consulte a tabela).

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para sua notificação pessoal. Use um nome significativo para diferenciá-lo das notificações do sistema.
Notificação	A notificação a ser assinada. Você pode assinar somente notificações configuradas para permitir assinaturas. Dependendo da notificação selecionada, os campos **Tabela**, **Registro afetado**e **Enviar quando** serão exibidos.
Tabela	A tabela de banco de dados à qual a notificação está vinculada.
Registro afetado	O registro específico no qual a notificação se baseia. Este campo aparece quando você seleciona uma notificação que tem um registro afetado (por exemplo, uma notificação de um registro de problema que tem vários ICs afetados). Clique no ícone de pesquisa, selecione a tabela e o documento específico (registro) nessa tabela e clique em **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Enviar quando	Outra condição que deve ser atendida para enviar a notificação. Por exemplo, você pode criar um filtro cujas condições enviem notificações quando um incidente com uma prioridade **1 - Crítica** for aberto para um problema de rede.

4. Clique em **Salvar**.
   No exemplo a seguir, observe a categoria na qual o sistema colocou a notificação pessoal.
   O sistema cria a notificação pessoal e a adiciona à categoria de notificação apropriada.
5. Habilite ou desabilite os canais para sua notificação pessoal.
6. Navegue de volta para a lista de notificações da categoria clicando na seta de retorno à esquerda (**<**) na parte superior do formulário.
   Observe que suas notificações pessoais estão listadas acima das notificações do sistema na categoria fornecida.
7. Navegue de volta clicando na seta de retorno à esquerda (**<**) na parte superior do formulário ou clicando na guia **Notificações**.

Criar um provedor de serviço

Os administradores podem configurar provedores de serviço para dispositivos que usam SMS.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores também têm a opção de configurar como o provedor de serviços de um dispositivo afeta a construção do endereço de e-mail do dispositivo.

Procedimento

1. Navegue até a tabela Provedor de serviços de notificação [cmn_notif_service_provider] digitando cmn_notif_service_provider.list no filtro do navegador de aplicações.
2. Preencha ou altere os campos no formulário (consulte a tabela).
3. Clique em **Atualizar**.
4. Clique em **Salvar** na página Preferências de notificação.

Campos de formulário do provedor de serviços de notificação

Campo	Descrição
Nome	Nome configurado do provedor de serviços.
Tipo	Tipo de dispositivo, neste caso, **SMS**.
Ativo	Habilita ou desabilita este dispositivo de notificação.
Notificação avançada	Remove todas as opções anteriores e exibe o campo **Script avançado**.
Script avançado	Usado para notificações personalizadas que executam um script em vez de construir um SMS/e-mail tradicional. Isso geralmente é usado quando todas as mensagens SMS de saída devem ser executadas por meio de um hub SMS central, em vez de serem enviadas diretamente da instância para o provedor de SMS. Usuários avançados podem criar um script neste campo que enviará uma notificação para um pager numérico de estilo antigo que não pode receber comunicações por SMS. Este campo é usado raramente e emprega 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.

Campo	Descrição
	avançados. Entre em contato com seu representante para ajudá-lo com qualquer script de SMS avançado.
Construir endereço manualmente	Remove as opções de prefixo e sufixo e exibe o campo **Script de construção**.
Script de construção	Permite criar o script da construção do endereço de e-mail como você faria em uma regra de negócios. Por exemplo, `abc + current.phone_number + def@text.att.net` criaria um endereço de e-mail de `abc2223334444def@text.att.net`. **Nota:** `Atual` é uma referência ao dispositivo, não ao provedor de serviços, portanto, a variável `current.phone_number` que usa o valor de `phone_number` do dispositivo.
Prefixo de E-mail do Provedor de SMS	Coloca o texto fornecido antes do número de telefone especificado do dispositivo; por exemplo: `PREFIX2223334444@text.att.net`
Sufixo de E-mail	Coloca o texto fornecido após o sinal "@"; por exemplo: `2223334444@SUFFIX`
Variáveis de Dispositivos de Notificação	Atributos opcionais de um dispositivo SMS usado dentro de um **script Avançado**de um provedor de serviços de SMS. Isso geralmente é usado para entregar notificações por SMS para uma tecnologia de distribuição de SMS interna. Este é um procedimento de script avançado e não é necessário para configurar provedores de SMS externos.

Selecione um provedor de serviço

Você pode configurar como o provedor de serviços de um dispositivo afeta a construção do endereço de e-mail do dispositivo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de usuários** > **Usuários** e abra o registro de qualquer usuário.
2. Em *Links relacionados*, clique em **Preferências de notificação**e em um dispositivo de notificação por SMS.
3. Se nenhum dispositivo SMS estiver presente, clique em **Novo dispositivo** e configure um.
4. Selecione o provedor de serviço apropriado e clique no ícone de referência do campo *Provedor de serviço*. Os provedores de serviço são salvos na tabela Provedor de serviço de notificação [cmn_notif_service_provider]. Somente provedores ativos ficam visíveis.

Script avançado de notificação por SMS

Você pode usar esses objetos e seus atributos em seus scripts de notificação avançada no formulário do Provedor de serviços de notificação por SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Objetos e atributos

Objeto	Atributos de exemplo
atual	• atual.número • atual.atribuído_a • empresa.atual • estado.atual
e-mail	• e-mail.notify • email.sourceTable • e-mail.tipo de conteúdo • e-mail.anexos • e-mail.HTML • email.dataVersionHeader • e-mail.UID • email.allowSavingNoRecipientE-mail • e-mail.recipients • e-mail.ignorar • e-mail.salvar • e-mail.cabeçalhos • e-mail.sysID • email.attachmentLimits • e-mail.classe • e-mail.sysId • e-mail.CorpoDeTexto • e-mail.hashCode • e-mail.peso • e-mail.igual • email.logE-mail • e-mail.redefinir • e-mail.aguardar • e-mail.corpo • e-mail.Texto SMS • e-mail.marcad'água • email.corpodetextoLegado • email.sourceHeader • e-mail.assunto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Objetos e atributos

Objeto	Atributos de exemplo
	• e-mail.instância • e-mail.importância
dispositivo	• device.service_provider • dispositivo.grupo • dispositivo.ordem • device.sys_id • dispositivo.sys_updated_by • dispositivo.sys_created_by • dispositivo.e-mail_primário • dispositivo.programação • device.name • dispositivo.sys_created_on • dispositivo.endereço_de_email • dispositivo.ativo • device.phone_number • dispositivo.sys_mod_count • device.sys_updated_on • dispositivo.usuário • dispositivo.sys_meta • dispositivo.tipo

Tradução automática

Tornar uma notificação obrigatória

Para impedir que os usuários desativem ou excluam uma assinatura de notificação, torne a notificação obrigatória.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você torna uma notificação obrigatória, a notificação é bloqueada nas preferências de notificação do usuário, evitando que o usuário remova ou cancele a assinatura da notificação, a filtre ou altere a programação.

Os usuários recebem notificações obrigatórias mesmo se desabilitarem as notificações.

Nota:
As notificações obrigatórias se aplicam somente ao dispositivo primário do usuário. Você não pode tornar uma notificação obrigatória para dispositivos secundários.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra a notificação apropriada.
3. Configure o formulário e adicione o campo **Obrigatório**.

> **Nota:**
> Este campo não é exibido por padrão.

   a. Clique no ícone do menu de contexto (ícone do) e selecione **Configurar** > **Layout de formulário.**
   b. Selecione o campo **Obrigatório** e a ordem na qual você deseja que o campo apareça.
   c. Clique em **Salvar**.
4. Marque a caixa de seleção **Obrigatório**.

Quando um usuário verifica suas preferências de notificação, o botão de controle da notificação obrigatória está ativado e é somente leitura.

Forçar o envio de uma notificação

Para forçar o envio de uma notificação aos usuários especificados, habilite a entrega forçada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Forçar uma notificação significa que os usuários relevantes recebem a notificação, mesmo que não tenham assinado a notificação ou tenham desativado a assinatura. Além disso, os usuários recebem a notificação mesmo se o campo **Notificação** estiver definido como **Desabilitar**.

> **Nota:**
> A entrega forçada se aplica somente ao dispositivo primário do usuário. Você não pode forçar o envio de uma notificação para dispositivos secundários.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra a notificação apropriada.
3. Configure o formulário e adicione o campo **Forçar entrega**.
4. Marque a caixa de seleção **Forçar entrega**.
5. Clique em **Atualizar**.

Ao contrário do uso da opção **Obrigatória**, forçar a entrega não bloqueia a preferência do usuário ou impede que o usuário cancele a assinatura da notificação.

Criar um filtro de notificação

Os filtros de notificação permitem que um usuário controle a entrega de mensagens criando condições especiais em várias tabelas em um único filtro reutilizável.

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

Por exemplo, você pode criar um filtro que controla a entrega de mensagens quando incidentes ativos, problemas e solicitações de mudança para problemas de rede atingem um estado crítico. Para IU principal, os filtros para notificações ou canais são definidos por meio da guia Notificações da janela Configurações do sistema. Para obter detalhes, consulte Aplicar condições de notificação.

Nota:
O sistema aplica as condições de filtro do usuário depois que as condições do administrador são avaliadas. Se as condições do administrador falharem, o sistema ignorará os filtros de notificação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Filtros de Notificações** e crie um registro.
2. Na lista relacionada *Condições de notificação* do novo registro, crie e envie condições de filtro em uma ou mais tabelas.
3. Repita o procedimento para criar condições adicionais em outras tabelas para este filtro.

Filtrar notificações do dispositivo usando uma programação

Você pode associar dispositivos, como E-mail, SMS e Voz, a programações que definem quando os dispositivos podem e não podem receber notificações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As notificações que são acionadas fora dos dias e horários programados para o dispositivo não são enfileiradas para entrega posterior. Por exemplo, se um administrador selecionar a programação **Dias** da semana para um dispositivo de e-mail, o dispositivo receberá notificações por e-mail acionadas entre segunda e sexta-feira. Se as notificações forem acionadas no sábado, elas não serão entregues ao dispositivo.

Procedimento

1. Defina programações conforme necessário usando **Scheduler do Sistema** > **Programações** > **Programações**.
2. Adicione ou edite um dispositivo.
3. Configure o formulário Novo dispositivo para Administrador do sistema e adicione o campo **Programação**.
4. No campo **Programação**, selecione a programação do dispositivo.
5. Clique em **Enviar**.

Editar a programação ou o filtro de uma mensagem de notificação existente

Você pode atualizar uma programação ou filtro que foi criado anteriormente para uma notificação por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para editar a programação ou o filtro de uma mensagem de notificação 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.

Procedimento

1. Na tela Preferências de notificação, clique na mensagem para editar.
   Você não pode editar atributos de uma mensagem obrigatória.
2. Faça as mudanças apropriadas no formulário.
3. Clique em **Atualizar**.

Criar canais de notificação

Você pode adicionar canais para receber suas notificações. Um canal de notificação é uma conta de e-mail ou sistema de mensagem de voz ao qual você tem acesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os canais de notificação incluem endereços de e-mail, provedores de serviço para mensagens SMS e aplicativos para celular. Você pode criar canais de notificação por voz para oferecer suporte a aplicações como Notify.

Nota:
Se você estiver usando o aplicativo para celular ServiceNow ou um aplicativo de envio por push personalizado, não será necessário criar um canal de envio por push para o seu dispositivo móvel. O sistema cria automaticamente um canal para o aplicativo para celular depois que você faz login na instância pela primeira vez usando um dispositivo móvel.

Procedimento

1. Clique no ícone de engrenagem (ícone) na faixa superior para abrir a janela Configurações do sistema e clique na guia **Notificações**.
2. Clique **em Criar canal**.
3. Preencha os campos no formulário Novo canal.

Campo	Descrição
Nome	Um nome descritivo para o canal, como o dispositivo ou a conta de e-mail.
Tipo	O tipo de canal: ○ E-**mail**: para mensagens de e-mail. **Nota:** Todos os usuários com um endereço de e-mail têm um canal de e-mail primário, que é criado automaticamente depois que uma notificação é enviada a eles. ○ **SMS**: para mensagens SMS. ○ **Voz**: para mensagens telefônicas. Se você estiver usando o aplicativo para celular ServiceNow ou um aplicativo por push personalizado, o sistema criará automaticamente um canal para o aplicativo para celular depois que você fizer login inicialmente na instância a partir do dispositivo móvel.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do canal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Número de telefone	O número de telefone para mensagens SMS ou mensagens de voz.
Provedor de serviço.	O provedor de serviços para mensagens SMS.

4. Clique em **Salvar**.
   O sistema cria e habilita o canal e o adiciona à lista de canais de notificação.

O que Fazer Depois

Para receber notificações em seu novo canal de notificação, você deve habilitar o canal para notificações individuais. Depois de habilitar o canal para uma notificação, você pode definir condições para controlar ainda mais as notificações que recebe no canal. Para obter mais informações, consulte Aplicar condições de notificação.

Modificar canais de notificação

Você pode atualizar as informações do canal para suas notificações.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Procedimento

1. Clique no ícone de engrenagem (ícone) na faixa superior para abrir a janela Configurações do sistema e clique na guia **Notificações**.
2. Na seção Canais de notificação, clique na linha do canal ou na seta para a direita (**>**) ao lado do nome do canal.
3. No formulário Editar canal, atualize os campos (consulte Criar canais de notificação para obter as descrições dos campos do formulário).
4. Clique em **Salvar**.

Resultado

O sistema atualiza e salva as informações do canal que você modificou.

Excluir um canal de notificação

Exclua um canal de notificação para que você não receba mais notificações por meio dele.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Clique no ícone de engrenagem (ícone) na faixa superior para abrir a janela Configurações do sistema e clique na guia **Notificações**.
2. Na seção Canais de notificação, clique na linha do canal ou na seta para a direita (**>**) ao lado do nome do canal.
3. No formulário Editar canal, 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.

Resultado
O sistema exclui o canal da lista de canais de notificação e não entrega mais notificações para esse canal.

Aplicar condições de notificação

Você pode definir várias condições e filtros para controlar as notificações que recebe. Você também pode habilitar ou desabilitar um resumo de e-mail e a entrega de notificações individuais por canal.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode optar por habilitar determinados recursos e definir diferentes condições que controlam as notificações que você recebe. Você pode:

- Habilite ou desabilite um resumo de e-mail se um resumo estiver disponível para a notificação. Um resumo de e-mail é um único e-mail que resume a atividade da notificação durante um intervalo de tempo que você especificar. Os administradores configuram o conteúdo de resumo de e-mail para uma notificação.
- Habilite ou desabilite um canal no qual a notificação seja recebida.
- Defina programações e filtros pré-configurados que determinam quando você recebe suas notificações.
- Defina condições de filtro mais avançadas para limitar as notificações entregues a você.

Procedimento

1. Clique no ícone de engrenagem (ícone) na faixa superior para abrir a janela Configurações do sistema e clique na guia **Notificações**.
2. Selecione a notificação:
   a. Na seção Notificações por categoria, clique na linha ou na seta para a direita (**>**) da categoria que você deseja exibir.
   b. Na lista de notificações da categoria, clique na linha ou na seta para a direita (**>**) ao lado da notificação que você deseja editar.
3. Para habilitar ou desabilitar um resumo de e-mail para a notificação, se um resumo de e-mail estiver disponível:
   a. Clique no comutador Resumo de e- **mail**.
   O resumo de e-mail é habilitado quando o comutador está verde e desabilitado quando o comutador está cinza.
   b. Se você habilitou o resumo, selecione o **Intervalo** (duração de tempo) durante o qual as notificações são acumuladas.

   O intervalo começa com a primeira ocorrência da atividade de notificação durante o intervalo especificado. Por exemplo, se você selecionou o Intervalo diário e a primeira notificação ocorre às 07:00, o sistema começa a acumular notificações às 07:00 e para às 07:00 do dia seguinte. Logo após o término do intervalo, o sistema envia o resumo de e-mail em vez de enviar as notificações individuais que foram acionadas durante o intervalo de resumo. Se você desabilitar o resumo, o sistema parará imediatamente de acumular as notificações e não enviará o resumo por e-mail.
4. Para habilitar ou desabilitar um canal no qual a notificação é recebida, clique no botão do canal.
   A notificação é habilitada quando o comutador está verde e desabilitada quando o comutador está cinza. Se você desabilitou anteriormente um canal inteiro, não poderá habilitar esse canal para a 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.

5. Para definir mais critérios para entrega de notificação, clique na linha ou na seta para a direita (**>**) ao lado do canal da notificação.

   a. Preencha o formulário Aplicar condições (consulte a tabela).

Campo	Descrição
Programação	Selecione uma programação que determina quando a notificação pode e não pode ser recebida.
Filtro	Selecione um filtro pré-configurado com os critérios que determinam quando a notificação pode ser enviada. Por exemplo, você pode selecionar um filtro cujas condições enviem notificações quando um incidente com uma prioridade **1 - Crítica** for aberto para um problema de rede.
Filtro avançado	Marque esta caixa de seleção para usar o construtor de condição para criar critérios adicionais. Quando você marca a caixa de seleção, os campos **Tabela** e **Condições** são exibidos.
Tabela	Selecione a tabela para a notificação. Por exemplo, se você selecionou uma notificação relacionada a incidente, poderá selecionar a tabela Incidente [incidente].
Condições	Defina quantas condições forem necessárias para limitar as notificações que você recebe. Por exemplo, você pode optar por ser notificado somente quando um plano de comunicação de incidente for criado para um item de configuração específico.

   b. Clique em **Salvar**.
   Para navegar de volta, clique na seta para a esquerda (**<**) na parte superior da janela Notificações.

Gestão de estados

O State Management permite que um administrador defina modelos de estado e transições de estado que controlam como um registro pode fazer a transição por meio de uma lista predefinida de estados.

Um exemplo de transição de estado é quando o campo **Estado** em uma solicitação de instalações é movido do estado **Atribuído** para o estado **Trabalho em andamento**.

A Gestão de estados está ativa para todas as instâncias.

O que é um modelo de estado?

Um modelo de estado é uma lista de estados que descrevem um fluxo de trabalho de registro esperado durante o ciclo de vida do registro. Os modelos de estado podem ser definidos para qualquer tabela que estenda a tabela de tarefas. Os modelos de estado simplificam a definição das transições de estado permitidas para um tipo de tarefa específico.

Na tabela Modelo de estado [sys_state_model], defina o nome do modelo de estado e a qual tabela de tarefas o modelo de estado é aplicado. Use o construtor de condição para especificar quaisquer condições para aplicar o modelo de estado a registros e qualquer condição necessária para mover entre estados.

Por exemplo, você pode definir um modelo de estado para um novo aplicativo personalizado para reservas de companhias aéreas. A aplicação personalizada tem uma tabela de solicitação de reserva [reservation_request] com quatro estados: **Held**, **Confirmed**, **Completed**e **Cancelled**. Você pode definir o modelo de estado para direcionar a tabela de solicitação de reserva e, em seguida, definir as transições de estado para cada um dos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

quatro estados. Quando você habilita o modelo de estado, a lista de seleção do campo **Estado** inclui somente as opções permitidas pelas condições nas transições de estado.

Nota:
O State Management inclui modelos de estado de exemplo que são cópias dos modelos de estado de solicitação de mudança normal, de emergência e padrão. Por padrão, esses exemplos não estão habilitados. Use-os somente como exemplos para desenvolver um modelo de estado e transições para uma tabela de tarefas que não tenha um modelo de estado. Não habilite esses modelos de estado de exemplo para solicitações de mudança e faça mudanças neles. Isso quebra as transições existentes para solicitações de mudança.

O que é uma transição de estado?

As transições de estado são uma lista de condições para entrar ou sair de cada estado definido para uma tabela. Na tabela Transições de estado [sys_state_transition], use o construtor de condição para criar uma lista de condições necessárias para entrar ou sair de cada estado.

Para impedir que os usuários escolham um estado inválido, qualquer tentativa de atualizar o estado de um registro será negada se violar as transições de estado, seja a tentativa por meio de entrada do usuário, um script, uma API da Web como REST ou SOAP ou qualquer outra fonte.

As transições de estado controlam a lista de seleção do campo **Estado** na tabela de tarefas de destino e impedem que você escolha qualquer valor de estado que não esteja em conformidade com o processo subjacente ou que não atenda às condições definidas para a transição.

Por exemplo, se a condição de entrada para o estado **Concluído** for O **estado é Confirmado**, somente os registros no estado Confirmado poderão fazer a transição para o estado Concluído. Quando um registro está no estado Confirmado, a única opção na lista de seleção do campo **Estado** é **Concluído**.

Adicionar um modelo de estado e transições

Adicione um modelo de estado e transições para especificar condições para mover entre estados.

Antes de Iniciar
Função necessária: state_model_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Desenvolva e teste seu modelo de estado em uma instância de não produção antes de implantá-lo na instância de produção.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Gestão de estados** > **Modelos de Estado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do modelo de estado

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo para este modelo de estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela à qual este modelo de estado se aplica.
Aplicação	O padrão é **Global**.
Ordem	Ordem na qual este modelo de estado é avaliado para a tabela de destino. Os modelos de estado são avaliados em ordem numérica, do menor para o maior número. Deixe um espaço entre os números para que você possa inserir um novo modelo de estado mais tarde, se necessário. Por exemplo, insira 10 para o primeiro modelo de estado a ser avaliado, 20 para o próximo modelo de estado a ser avaliado e assim por diante.
Ativo	Indica que este modelo de estado está habilitado. Desmarque esta caixa de seleção até definir as transições de estado para o modelo de estado.
Descrição	Descrição deste modelo de estado.
Condição	Construtor de condição que define as condições para aplicar este modelo de estado aos registros. Por exemplo, você pode adicionar a condição **Categoria é rede** versus **Categoria é segurança** se houver modelos de estado diferentes para solicitações de rede e solicitações de segurança.
Condição de saída comum	Construtor de condição que define qualquer condição comum necessária para passar de um estado para outro.

4. Abra o menu de contexto do formulário e clique em **Salvar**.
   A lista relacionada **Transições de estado** é exibida.
5. Clique em **Novo** na lista relacionada **Transições de estado**.
6. No formulário, preencha os campos.

Campos de transição de estado

Campo	Descrição
Modelo de estado	Modelo de estado que usa essa transição de estado.
Estado	Declare que esta transição controla, por exemplo, **Pronto** ou **Em andamento**.
Aplicação	O padrão é **Global**.
Ordem	Ordem na qual esta transição de estado é avaliada. As transições de estado são avaliadas em ordem numérica, do número mais baixo para o número 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.

Campo	Descrição
	Por exemplo, se o primeiro estado predefinido for **Novo**, forneça a esse estado o número de ordem mais baixo para que as condições para entrar e sair do estado sejam avaliadas primeiro. Deixe um espaço entre os números para que você possa inserir uma nova transição de estado mais tarde, se necessário. Por exemplo, insira 10 para a primeira transição de estado a ser avaliada, 20 para a próxima transição de estado a ser avaliada e assim por diante.
Estado de Terminal	Selecionado se não houver transições deste estado.
Descrição	Descrição desta transição de estado. Por exemplo, a **Descrição** do estado Avaliação pode ser O estado Novo pode ser movido somente para o estado Avaliação.
Inserir Condição	Construtor de condição que define as condições para inserir este estado.
Condição de Saída	Construtor de condição que define as condições para sair deste estado.

7. Clique em **Enviar**.
   O formulário de modelo de estado é reaberto e a nova transição é adicionada à lista relacionada.
8. Continue adicionando transições de estado para os estados restantes.
9. Quando terminar de adicionar transições de estado no formulário de modelo de estado, marque a caixa de seleção **Ativo** e clique em **Atualizar**.

Implementar fluxo de processo e ações de IU com um modelo de estado

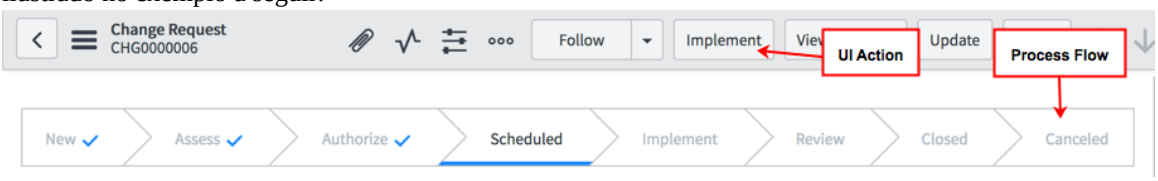
Você pode implementar um fluxo de processo e ações de IU com um modelo de estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: state_model_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos de estado fornecem uma maneira de limitar as opções de movimentação entre estados em um formulário. Se você configurar apenas um modelo de estado, os usuários mudarão os estados manualmente no formulário. Etapas adicionais são necessárias para adicionar o fluxo do processo ou as ações de IU, conforme ilustrado no exemplo a seguir.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Verifique as opções para o campo **Estado** da tabela e certifique-se de ter criado transições para elas.
   Para obter mais informações sobre como adicionar opções de campo de **estado**, consulte Práticas recomendadas para valores de opção de campo de estado.
2. Depois de criar o modelo de estado, defina o fluxo do processo.
   Para obter mais informações sobre fluxos de processo, consulte Formatador de fluxode processo.
3. Defina ações de IU conforme desejado para mover entre estados.
   Para obter mais informações sobre ações de IU, consulte Açõesde IU.

Resultado

Depois que o modelo de estado é habilitado, somente as transições de estado definidas são incluídas na lista de seleção do campo **Estado**, e o fluxo do processo e as ações de IU são implementados.

Instalado com modelo de estado

Vários tipos de componentes são instalados com o modelo de estado.

Tabelas instaladas com modelo de estado

O modelo de estado adiciona as tabelas a seguir.

Tabela	Descrição
Modelo de estado [sys_state_model]	Define o nome do modelo de estado e qual tabela o modelo de estado tem como destino. Também define a condição para aplicar o modelo de estado a registros e qualquer condição comum para passar de um estado para outro.
Transição de Estado [sys_state_transition]	Define como cada registro na tabela de destino faz a transição para (a condição de entrada) e/ou de (a condição de saída) cada estado predefinido para essa tabela.

Funções instaladas com modelo de estado

O modelo de estado adiciona a função a seguir.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador do modelo de estado	Descrição	Contém as funções
[state_model_admin]	Permite que os usuários adicionem, modifiquem e excluam modelos de estado das tabelas de tarefas.	Nenhum(a)

Administrador do modelo de estado [state_model_admin]

Adicione, modifique e exclua modelos de estado para tabelas de tarefas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

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.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Inclusões de script instaladas com Modelo de estado

O modelo de estado adiciona a inclusão de script a seguir.

Script Include	Descrição
UtilitáriosDeOpçãoTabela	Classe de utilitário para obter a lista de seleção de um campo de tabela.

Client scripts instalados com modelo de estado

O modelo de estado adiciona o client script a seguir.

Client scripts	Tabela	Descrição
Preencher opções de estado	Transição de Estado [sys_state_transition]	Preenche as opções de campo **Estado** no registro de destino.

Regras de negócio instaladas com modelo de estado

O modelo de estado adiciona as seguintes regras de negócio.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Definir o valor de exibição do estado	Transição de Estado [sys_state_transition]	Define o valor do campo **Estado** com base no modelo de estado da tabela.
Definir a tabela para selecionar opções	Transição de Estado [sys_state_transition]	Armazena em cache o valor do campo **Estado** da primeira tabela na hierarquia para processamento de regra posterior.

Métricas

Uma métrica mede e avalia a eficácia dos processos de gerenciamento de serviços de TI.

Por exemplo, uma métrica pode medir a eficácia do processo de resolução de incidentes, calculando quanto tempo leva para resolver um incidente.

Uma métrica geralmente pode ser facilmente obtida dos dados. Para encontrar o número de incidentes criados hoje, um relatório conta o número de incidentes na tabela de incidentes com uma data de criação de hoje. No entanto, as métricas devem ser coletadas conforme os dados são atualizados. Por exemplo, determinar por quanto tempo um incidente foi atribuído a um determinado grupo requer a coleta de informações sobre mudanças de atribuição e o cálculo da duração de cada atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 plug-in Metric fornece uma maneira fácil e declarativa de definir métricas. Depois de definidos, os dados da métrica são coletados e as instâncias da métrica são calculadas e armazenadas. Por exemplo, a métrica "Atribuído à duração" mede a quantidade de tempo que um incidente é atribuído a um indivíduo. Para definir essa métrica, você cria uma definição de métrica do tipo "Duração do valor do campo" e seleciona o campo "Atribuído a" na tabela Incidente. Uma instância de métrica é criada para cada atribuição de incidente mostrando sua duração. Gerar relatórios sobre a duração das atribuições de incidentes se torna fácil.

Você pode gerar relatórios sobre uma métrica usando um Creating database views for reporting que vincula a métrica à tabela na qual ela está definida.

Para instalar o plug-in Metric Definition (com.glide.metrics), navegue até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**, pesquise por Definição de métrica e clique em **Instalar**.

Definir uma métrica

Crie uma definição de métrica para uma tabela de tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: metric_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Métricas** > **Definições**.

> **Importante:**
> Não confunda essas definições de métrica com as definições de métrica do recurso Avaliações. O recurso Avaliações se preocupa com questionários. Não está relacionado ao recurso de métricas.

2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário de definição de métrica e clique em **Enviar**.

> **Nota:**
> No sistema de base, as métricas são configuradas para funcionar somente na tabela de tarefas. Para aplicar métricas às tabelas cmdb_ci, duplique a regra de negócios de eventos de métrica que é executada atualmente na tabela de tarefas para a tabela cmdb_ci. Sem os eventos criados, nenhum processamento de métrica pode ocorrer.

Novas definições de métrica

Campo	Descrição
Número	O sistema gera um número de registro exclusivo para a definição de métrica.
Nome	Insira um nome exclusivo para descrever quais métricas são coletadas.
Tabela	Selecione a tabela para a qual você deseja coletar métricas. Uma métrica só pode ser aplicada a uma tabela. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da definição de métrica
Campo	Selecione a coluna da tabela que você deseja monitorar quanto a mudanças. As métricas funcionam somente em campos auditados. Criar uma métrica para campo não auditado produz métricas não confiáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os campos que começam com "sys_" não funcionarão para uma definição de métrica, com exceção de "sys_domain".
Tipo	Selecione quais valores esta métrica gera. ○ **Duração do valor do campo**: este tipo de métrica mede a duração de tempo desde que o valor do campo especificado é definido até que ele seja alterado. Uma métrica de duração de valor de campo pode opcionalmente especificar um script. O script pode retornar um valor de duração ou definir a variável de resposta como falsa para interromper o processamento da métrica. Por exemplo, as métricas de incidente de linha de base param de calcular a duração quando o campo Ativo de um incidente é definido como falso. O script também pode executar qualquer outra ação, como fechar a duração de outras métricas definidas no mesmo registro. Para obter mais informações, consulte Script de duração do valor do campo de amostra. ○ **Cálculo de script**: este tipo de métrica cria uma instância de métrica usando um script. O script tem acesso à linha atual na tabela (por exemplo, um incidente) e à definição da métrica. O script deve executar cálculos de métrica e inserir dados na tabela metric_instance. O cálculo não precisa resultar em uma duração. Ele pode calcular qualquer tipo de valor e armazená-lo no valor da instância da métrica.
Páginas da linha do tempo	Marque esta caixa para exibir a métrica em uma .
Ativo	Marque esta caixa para monitorar as mudanças nesta métrica.
Descrição	Especifique quais dados a métrica monitora e suas condições. Uma boa descrição ajuda outros administradores de métricas a entender a finalidade da sua métrica.
Script	Insira o script que você deseja que a métrica seja executada para calcular uma duração ou executar algum cálculo na tabela metric_instance.

Script de duração do valor do campo de amostra

Revise a definição de métrica de Incidente em Aberto existente para ver como você pode criar sua própria métrica personalizada.

Este script fornece um valor de duração ou interrompe o processamento das durações (define a variável de resposta como *falsa*) quando um incidente é encerrado.

```
// script can set answer to false to terminate processing of the metric
   // mi - MetricInstance
   // answer
   if (!current.active) {
   answer = false;
   mi.endDuration();
   gs.log("Closing field durations");
   closeDurations(mi.current);
   }

   function closeDurations(current) {
   var now_GR = new GlideRecord('metric_instance');
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

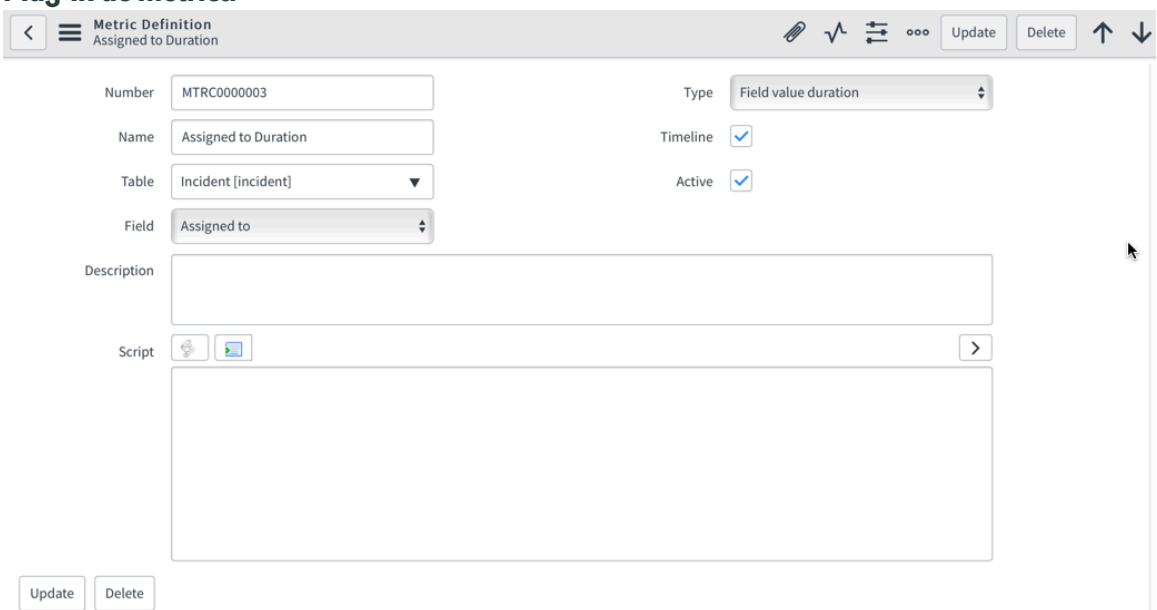
```
gr.addQuery('id', current.sys_id);
gr.addQuery('calculation_complete', false);
gr.addQuery('definition.type', 'field_value_duration');
gr.query();
while (gr.next()) {
gs.log("closing: " + gr.definition.name + " for: " + current.number);
var definition = new GlideRecord('metric_definition');
definition.get(gr.definition);
var mi = new MetricInstance(definition, current);
mi.endDuration();
}
}
```

Instância de métrica

Uma instância de métrica é um registro na tabela metric_instance. Um registro contém uma instância de uma métrica.

Os registros de instância de métrica são criados e atualizados de duas maneiras: 1) Se a métrica for uma duração, o sistema preencherá automaticamente a tabela de instância de métrica com valores de duração. 2) Se a métrica for calculada a partir de um script, o próprio script deverá preencher a tabela metric_instance.

Plug-in de métrica



Alguns dos campos notáveis na tabela metric_instance são:

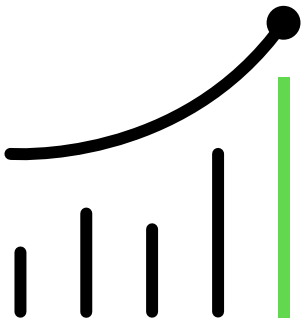
-
- Definição de**métrica**: a definição de métrica para a qual esta instância de métrica foi coletada.
- **Valor**: para uma métrica "Duração do valor do campo", este é o valor do campo da tabela para o qual a duração é calculada. Por exemplo, para a métrica "Atribuído à duração", o Valor é o nome da pessoa atribuída ao incidente. Para outras métricas, o valor pode ser qualquer valor calculado pela métrica.
- **ID**: identifica o registro específico para o qual a métrica é coletada. Por exemplo, o incidente específico.
- **Duração**: a duração de uma métrica de duração do 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.

Manutenção e monitoramento da Now Platform

Mantenha sua instância funcionando sem problemas, melhore o desempenho e encontre problemas antes que eles apareçam, tudo com este pacote de ferramentas.

Instance Scan	Eventos	Desempenho da plataforma
		
Encontre possíveis problemas de integridade e oportunidades de melhoria de prática recomendada em sua instância.	Obtenha análises detalhadas de todas as exibições e eventos baseados no usuário em sua aplicação.	Otimize sua aplicação com diagnóstico e monitoramento de desempenho.

Instance Scan

Obtenha uma análise detalhada das configurações da sua instância e interrompa possíveis problemas de integridade do sistema antes que eles apareçam. Use ServiceNowde Instance Scan a qualquer momento e garanta a estabilidade do sistema, esteja você desenvolvendo, liberando ou atualizando sua aplicação. Programe, execute e rastreie verificações de testes de ponto único a pacotes completos e analise os dados fornecidos por eles com os painéis.

Consulte Instance Scan.

Eventos

Rastreie todas as ocorrências em seu app, desde carregamentos de tela até cliques do usuário. Análise da experiência do usuário fornece gráficos e tabelas detalhados para cada evento, para mostrar onde ocorre a maioria das atividades na sua aplicação. Analise os principais processos da sua empresa e melhore a eficiência do usuário e o fluxo de trabalho.

Consulte Eventos do sistema.

Desempenho da plataforma

Mantenha seu sistema otimizado e funcionando sem problemas. Use diagnósticos para rastrear tempos de processamento e de resposta, velocidades e comportamentos de rede e configurações do navegador. Monitore o desempenho da plataforma, defina cotas e controle a largura de banda do sistema para garantir operações estáveis para os usuários, configure módulos de teste e muito mais.

Consulte Visão geral do desempenho da plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos do sistema

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 de geração de eventos geralmente usam esta lógica de script:

Se [alguma condição for verdadeira para o registro atual], [adicionar um evento específico à fila].

Por exemplo, aqui estão algumas das condições na regra de negócio de **evento de incidente** :

- Se um usuário adicionar um comentário a um registro de incidente, adicione um evento `incident.commented`.
- Se um usuário adicionar um registro de incidente, adicione um evento `incident.inserted`.
- Se um usuário atualizar um registro de incidente, adicione um evento `incident.updated`.

As regras de negócios de geração de eventos usam o método GlideSystem `eventQueue` 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 gatilho, 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 negócios foi executada.
Instância	SYS ID do registro ao qual este evento se aplica.

Os trabalhos programados leem periodicamente a fila de eventos e os encaminham para o manipulador apropriado para processamento. O manipulador usa informações de registros de evento para executar algum tipo de ação, como:

- Executar uma ação de script
- Programar um trabalho
- Enviar uma notificação
- Acionar uma atividade de fluxo de trabalho
- Acionar um monitor de inatividade

Por padrão, o sistema fornece eventos que cobrem uma exibição 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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 treinamento de desenvolvedor, consulte Execuções programadas de script e Objetivos de eventos no ServiceNow® Site do desenvolvedor.

Processamento de eventos durante o upgrade da plataforma

Configure as seguintes propriedades para determinar quais eventos devem ser processados durante um upgrade de plataforma:

- **glide.event_processor.all_events_upgrade_safe**: defina 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, vejam o evento em sua lista de eventos disponíveis e reajam ao evento quando ele ocorrer.

Tópicos relacionados

Registrar um evento

Estados do evento

O estado do evento descreve em que parte do ciclo de vida o evento está.

Estados do evento

Estado	Descrição
Pronto	O sistema criou o evento e ele está na fila aguardando para ser processado.
Processado(s)	O evento foi executado com sucesso. Um evento não aciona necessariamente nenhuma ação adicional quando processado. A funcionalidade adicional deve fazer uso do evento.
Erro	O evento encontrou um erro durante o processamento. Esse estado geralmente é causado por parâmetros de evento inválidos. O reprocessamento do evento pode resolver o erro.
Transferido	O evento foi girado para um fragmento diferente da tabela Evento [sysevent]. Quando um evento é girado, um registro duplicado é criado em um fragmento ativo a ser processado. Um trabalho programado processa o evento quando ele é o próximo na fila, mas não é possível prever quando isso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados do evento

Estado	Descrição
	acontecerá, pois vários eventos podem precisar ser processados antes dele. Portanto, você pode reprocessar o evento. Consulte Reprocessar um evento.

Logs de eventos

O log de eventos registra todos os eventos do sistema que ocorrem na Now 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.
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(s)	Data e hora em que o evento foi processado. Esta hora reflete a localidade da máquina que executa a instância.
Tempo de processamento	Tempo necessário para processar este evento, em milissegundos.
Fila	Nome da fila do processador

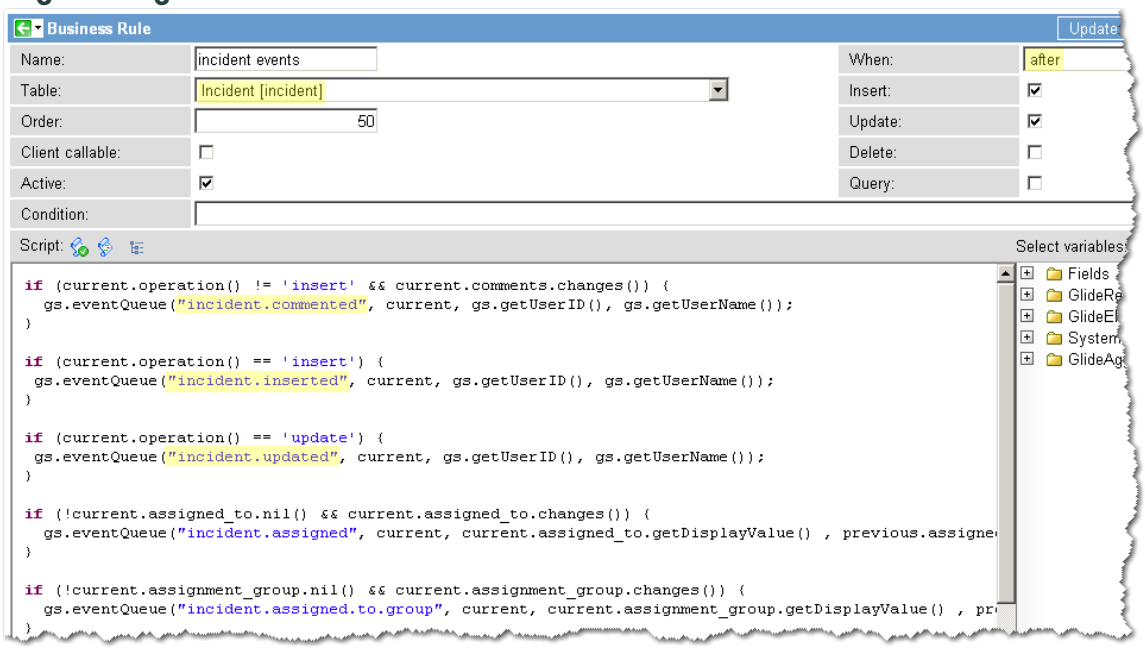
A regra de negócios de eventos de incidente

A regra de negócios de eventos de incidente vem com o sistema e define vários 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 negócios 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 campo **Comentários** em um registro de incidente existente (não inserido). Se esta condição for verdadeira, a plataforma adicionará o evento `incident.commented` à 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 no campo **Comentários**, conforme especificado pelo primeiro script).

```
if (current.operation() == 'update')
```

A parte de cada script, a função *`gs.eventQueue`*, adiciona o evento à fila de eventos. Esta declaração usa a seguinte sintaxe, iniciada com chaves:

```
gs.eventQueue("incident.updated", current, gs.getUserID(), gs.getUserName());
```

A função *`gs.eventQueue`* usa os seguintes parâmetros:

Nota:
A função gs.EventQueue funciona diretamente com o back-end e, portanto, as regras de negócio que são chamadas por gs.EventQueue() não são invocadas.

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.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 regra de negócios 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()) {
    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);
     }
  }
}
```

Ações de script

Você pode usar ações de script para criar scripts do 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.

Tradução automática

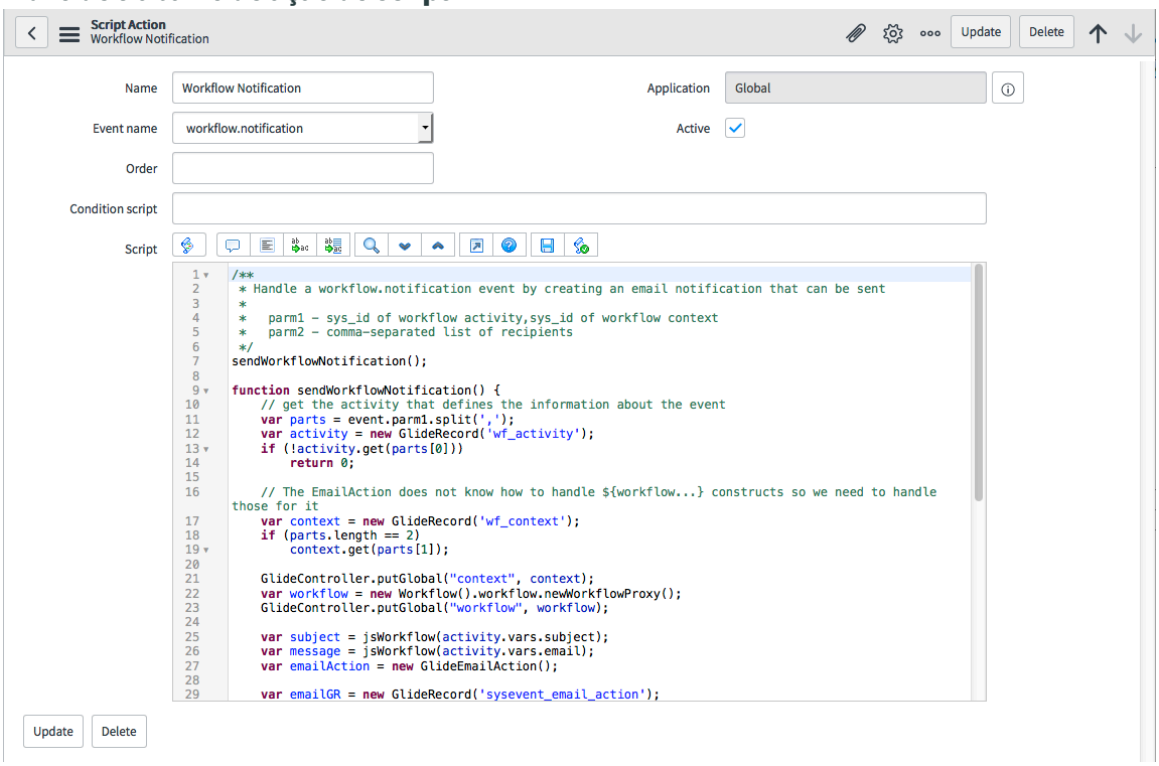
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração

Para criar uma nova ação de script, navegue até **Política do Sistema** > **Eventos** > **Ações de script** e clique em **Novo**.

Esta é uma amostra de uma ação de script que cria uma notificação por e-mail para a atividade de fluxo de trabalho:

Fluxo de trabalho de ação de script



Eventos globais

Sua instância tem uma função global chamada `global_events()` que é acionada a partir de uma regra de negócios quando ocorrem determinadas condições.

Esta função é acionada quando sua instância é:

- Inserindo novos registros
- Atualizando registros existentes
- Adicionar comentários a um registro existente
- Atribuir um registro a um usuário
- Excede o temporizador inativo de um registro

Por exemplo, se você adicionar o script global.events(current) a uma regra de negócios na tabela `change_request`, a instância configurará automaticamente os seguintes eventos:

- change_request.inserido
- change_request.atualizado
- change_request.comentado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- change_ request.atribuído
- change_ request.inativo

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 negócio que são chamadas por gs.EventQueue() não são invocadas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro**e, em seguida, selecione **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Conclusão do formulário de registro do 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 sem 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.
Acesso do solicitante	Configurações de acesso de chamador restrito. ○ Restrição do solicitante: as chamadas para o recurso devem ser aprovadas manualmente. ○ Rastreamento de chamadas: as chamadas para o recurso são aprovadas automaticamente.
Disparado por	Nome da regra de negócios que executa o evento. Este campo é apenas para referência e não é usado por nenhum processo. Verifique se há informações suficientes para localizar seu evento novamente.
Descrição	Descrição resumida da finalidade do evento.

3. Clique no link relacionado **Regras de negócios**.
4. Se você estiver criando um evento para uma tabela do sistema de base, selecione a regra de negócios de evento existente para a 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.

Example
Por exemplo, selecione a regra de negócios *sc request events* 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 evento *request.commented* com o SYS ID do usuário como parm1 e o nome de usuário do usuário para parm2.

```
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.

Exemplo de regra de negócio de evento

Campo	Valor
Nome	Eventos do participante
Tabela	Participante [x_snc_marketing_ev_apartee]
Aplicação	Eventos de Marketing
Avançado	Selecionado
Quando	depois
Inserir	Selecionado
Atualizar	Selecionado
Excluir	Selecionado
Script	Adicionar 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**de **função**ou um valor de **Condição**, verifique se ele executa a regra de negócios 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);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    }
    //Add 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,
        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

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, em seguida, clique em **Novo**.

2. No formulário, preencha os campos.

Conclusão do formulário de registro do 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 sem caracteres especiais, exceto sublinhado (_). Por exemplo, my_queue. Consulte Using custom queues to process events .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Prioridade	Ordem na qual as mensagens serão processadas. Valores mais baixos têm prioridade mais alta.
Acesso do solicitante	Configurações de acesso de chamador restrito. ○ Restrição do solicitante: as chamadas para o recurso devem ser aprovadas manualmente. ○ Rastreamento de chamadas: as chamadas para o recurso são aprovadas automaticamente.
Disparado por	Nome da regra de negócios que executa o evento. Este campo é apenas para referência e não é usado por nenhum processo. Verifique se há informações suficientes para localizar seu evento novamente.
Descrição	Descrição resumida da finalidade do evento.

Reprocessar um evento

Você pode disparar o evento novamente para fins de teste ou diagnóstico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Logs do sistema** > **Eventos**.
2. Abra um evento.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Reprocessar evento**.
   O evento retorna para a fila 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 **Todos** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro** e defina um novo evento a ser chamado.
2. Crie a etapa de atividade que chama o evento do fluxo de trabalho e atribua os dois parâmetros possíveis. 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. O evento envia as informações dos 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);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Outro exemplo usando 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

Mover um evento

Acelere o processo de execução movendo eventos de alta prioridade da fila padrão para uma fila isolada com apenas um clique.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Registro de eventos**.
   Uma lista de eventos registrados é exibida.
2. Selecione o evento que você deseja mover.
   O formulário de 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:
   Se você estiver na fila padrão, terá a opção **Mover para fila de eventos adaptáveis** para selecionar.

   O processador pode executar apenas um evento de cada 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 registros de eventos.

Monitorar eventos do sistema e trabalhos programados

Use o módulo **Painel de eventos e trabalhos** do sistema para monitorar o sistema de processamento de eventos do sistema e monitorar o sistema de processamento de trabalhos programados na guia do painel **Trabalhos programados**.

Você precisa instalar o aplicativo de painel para exibir informações sobre eventos e filas. Para obter mais informações, consulte Entenda o painel de eventos do sistema. Existem duas maneiras de representar as informações sobre os eventos e as filas no sistema de processamento de eventos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pontuações
  - Pontuações - Verificações de integridade do processamento de eventos
  - Pontuações - Pontuações atuais
  - Pontuações-Tendências
- Detalhes: consulte Detalhes-Configurar um alerta para obter mais informações.

Para exibir os detalhes dos trabalhos concluídos, selecione a guia **Trabalhos programados**. Para obter mais informações, consulte Entenda o painel de trabalhos programados.

Consulte Funções do painel de eventos e trabalhos do sistema se quiser saber mais sobre as funções necessárias para o acesso ao painel de eventos e trabalhos do sistema.

Funções do painel de eventos e trabalhos do sistema

O painel de eventos e trabalhos é instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de sistema [admin]

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

O administrador pode acessar todas as informações no painel de eventos e trabalhos. Eles também podem configurar um alerta em um nível de instância.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não.

Considerações especiais

Nenhum.

Entenda o painel de eventos do sistema

Use o painel Processamento de eventos do sistema para definir os filtros para exibir informações sobre eventos e filas.

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. Ir para **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas** > **Painel de eventos e trabalhos do sistema**.
   O Painel de monitoramento de eventos é exibido.
2. Selecione a Fila e o Evento sobre os quais você deseja exibir as informações.

   Nota:
   Por padrão, a fila padrão é selecionada. Você também pode selecionar outros tipos de fila e de evento.

3. Defina as datas de início e de término para as quais você deseja exibir as filas e as informações de eventos.
4. Selecione Aplicar para aplicar o conjunto de filtros usando as etapas acima.

   Nota:
   Você também pode limpar o filtro usando Limpar e fazer novas seleções.

As seções Pontuações e Detalhes são exibidas com base nas suas seleções.

Pontuações - Verificações de integridade do processamento de eventos

A guia Pontuações e mostra o que está acontecendo no sistema de processamento de eventos.

Campo	Descrição
Atribuidores ativos	Indica se há um delegador de evento habilitado. O delegador de eventos é responsável por delegar eventos para filas que usam a funcionalidade de evento delegado. Clicar no cartão abrirá a lista de delegadores. **Nota:** O número de delegadores em verde é positivo.
Processadores ativos	O número de processadores de eventos ativos no sistema de eventos. Clique no cartão para ir para a lista de processadores ativos (se houver). **Nota:** O número em vermelho indica que o processador precisa ser configurado.
Alertas de Processamento de eventos	O número de alertas de processamento de eventos nas últimas 5 horas. Clicar no cartão leva você para a tabela Alertas de eventos que tem todos os alertas correspondentes
Trabalhos de Processamento de eventos em atraso	O número de eventos de processamento de trabalhos programados que estão atrasados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontuações - Pontuações atuais

Use a seção Pontuações atuais para ter uma verificação direta na tabela sys_event e mostrar os estados atuais dos eventos.

Campo	Descrição
Total de eventos	Total de eventos no sistema dentro do período definido
Total de prontos	Total de eventos que estão prontos para serem processados
Total em processamento	Total de eventos que estão sendo processados
Total de processados	Total de eventos que já foram processados
Erro total	Total de erros nos eventos
Total de transferidos	Total de eventos que foram transferidos de um gráfico para o próximo

Pontuações-Tendências

Use a seção Tendências para ter uma compreensão gráfica baseada em métrica das atividades no sistema de processamento de eventos.

Campo	Descrição
Tendência de delegação de eventos	Métrica coletada relacionada à delegação de eventos
Tendência do processador de eventos	Métrica coletada para os vários processadores de eventos
Tendência de evento	Métrica para eventos específicos
Tendência do manipulador de ação de script/e-mail	Métrica coletada para manipuladores de eventos

Detalhes-Configurar um alerta

Revise os detalhes de um conjunto de alertas a cada 15 minutos, principalmente em um nível de instância. Por padrão, cinco alertas são fornecidos junto com a aplicação. Os alertas são configurados com base em um conjunto de condições, incluindo a fila à qual ele se aplica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ir para **Todos** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Configurar alertas**.
   A tabela Configurações de alerta de eventos é exibida.
2. Selecione um dos alertas disponíveis para fazer mudanças nas condições que acionarão um alerta.

   Nota:
   Você recebe uma notificação no ícone de notificação quando o alerta é criado.

3. Ir para **Todos** > **Política do Sistema** > **Eventos** > **Alertas**.
   A lista de Alertas de evento é exibida.

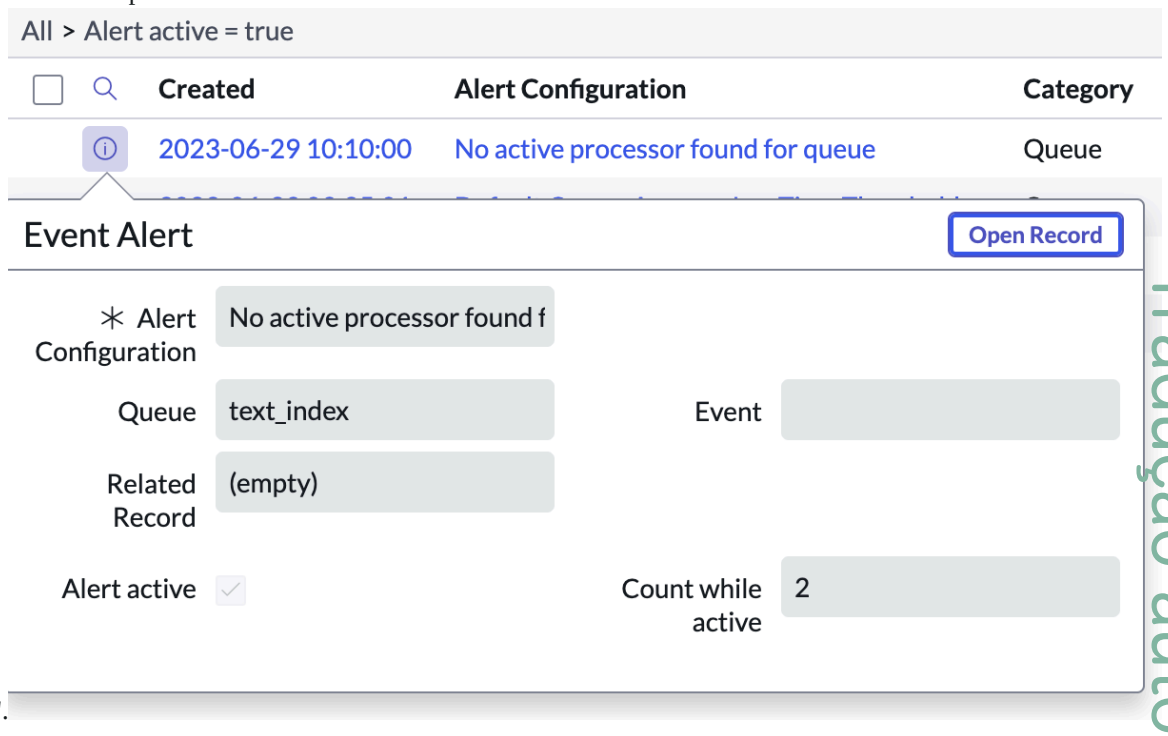
Tradução automática

© 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.

Nota:
As condições de alerta são validadas a cada 15 minutos aproximadamente.

4. Selecione o alerta que você acabou de atualizar.

Nota:
Você pode abrir o formulário de Alerta de evento para o alerta selecionado selecionando a coluna Criado. Se você selecionar a coluna Configuração de alerta, o formulário de Configuração de alerta de evento para o alerta selecionado será exibido. Você também pode abrir o formulário de Alerta de evento selecionando o ícone



"i".

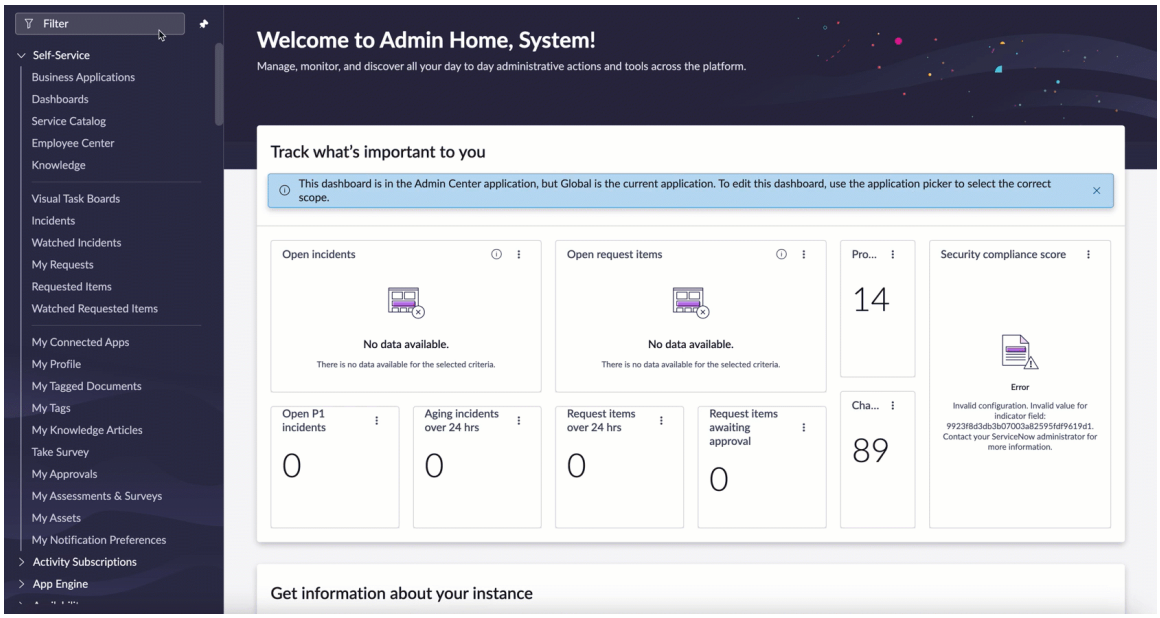
5. Opcional: Selecione **Redefinir alerta** se a notificação de alerta não for mais necessária.

Entenda o painel de trabalhos programados

Exiba os detalhes dos trabalhos concluídos acessando as exibições de histórico de trabalhos no nível do nó e no nível da instância no Painel de trabalhos programados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cartões a seguir aparecem no painel

Campo	Descrição
Trabalhos pendentes	Trabalhos que serão executados em breve.
Trabalhos em execução	Trabalhos que estão sendo executados ativamente.
5 principais classificações de trabalhos por tempo de processamento (ms)	Visão geral dos trabalhos que demoram mais. Você pode clicar em qualquer parte do diagrama de pizza para mostrar mais detalhes sobre o trabalho específico selecionado.
Tempo total de processamento	Representação gráfica do tempo de processamento dos trabalhos. Se você quiser saber o motivo de um pico súbito no tempo de processamento, poderá selecioná-lo nos gráficos e será direcionado para a lista de trabalhos e seu tempo de processamento.
Atraso médio	Representação gráfica do atraso médio para iniciar o trabalho programado.

Tabelas de histórico de trabalho

As tabelas de histórico de trabalho fornecem detalhes sobre o desempenho das classificações de trabalho. Você pode exibir esse desempenho no nível da instância ou por nível de nó. Os dados refletidos são da janela de 15 minutos mais recente.

- Por nó: a tabela Tendências de classificação de trabalho de programação por nós é a tabela mais recente porque, assim que um trabalho é concluído, ele coloca as informações em uma fila e a tabela de nós correspondente é atualizada.
- Por instância: a tabela Tendências de classificação de trabalho de programação reflete uma exibição agregada do processamento do trabalho em todos os nós. Portanto, os dados nesta tabela estão atrasados pelo menos 15 minutos em comparação com a tabela Tendências de classificação de trabalho de programação por nós.

Essas tabelas têm 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	Descrição
Classificação de trabalho	
Nome do nó	**Nota:** Esta coluna está visível somente na tabela Tendências de classificação de trabalho de programação por nós
Contagem de execução	
Tempo médio de processamento	
Atraso médio	

Instance Scan

Use ServiceNow® Instance Scan para interrogar sua instância em busca de configurações que indiquem problemas de integridade e identifiquem oportunidades para abordar as práticas recomendadas. Instance Scan verifica as configurações existentes e ajuda a evitar a criação de problemas de configuração futuros. Instance Scan é uma ferramenta que pode ser usada como parte de suas operações de desenvolvimento, gestão de versões, bem como pré e pós-atualizações.

Iniciar

Explorar

Saiba mais sobre Instance Scan registros e componentes.

Configurar

Execute verificações para acompanhar a integridade da sua instância.

Usar

Use o painel Instance Scan para obter uma representação visual da integridade da sua instância em todo o sistema.

Explorar o Instance Scan

Se você é novo em Instance Scan, leia esta visão geral para saber o que a ferramenta pode fazer. Siga o tutorial para criar verificações e executar verificações que usa a maioria dos recursos básicos de Instance Scan.

Nota:
Instance Scan não oferece suporte total à separação de domínio. As descobertas são visivelmente separadas por domínio com base no domínio do registro de origem. Para obter mais informações, consulte Domain Separation .

Instance Scan registro e componentes

Verificações

As verificações são regras específicas que detectam anomalias ou oportunidades em uma instância. Essas verificações podem ser executadas em tabelas, registros ou metadados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 verificações são definidas para identificar as vulnerabilidades de segurança, práticas recomendadas de atualização, gerenciabilidade, experiência do usuário e desempenho. Consulte Introdução às verificações para obter mais informações.

Resultados

Um resultadon Instance Scan relata o status e o tipo da verificação. Consulte Resultados para obter mais informações.

Descobertas

Uma descoberta é uma referência a um registro que violou uma regra de uma verificação na instância. Consulte Descobertas para obter mais informações.

Painel

O painel Instance Scan é uma representação visual da integridade da sua instância em todo o sistema. O painel ajuda a gerenciar e analisar os resultados da verificação completa em relação à sua instância. Consulte Painel de verificação de instância para obter mais informações.

Regra de cota

Uma regra de cota determina o limite de execução de uma verificação. A regra quota impede que a instância execute verificações longas. Por exemplo, qualquer verificação executada por mais tempo do que o limite definido pela regra de cota resultará em uma falha. Consulte Regras de cota para obter mais informações.

Tipos de verificação

Instance Scan lida com os seguintes tipos de verificações.

Varredura completa

Execute uma verificação para a instância inteira selecionando **Executar verificação completa**. A implementação de uma verificação completa executa todas as verificações ativas presentes na sua instância.

Varredura de ponto

Execute todas as verificações aplicáveis em um único registro, conjunto de atualizações ou uma aplicação selecionando **Executar verificação de ponto**. Por exemplo, se você executar uma verificação de ponto em uma regra de negócios, somente as verificações aplicáveis à tabela de regra de negócios serão executadas e somente esse único registro de destino será verificado. Se você executar uma verificação de conjunto de atualizações ou uma verificação de aplicação, todos os registros relacionados a esse conjunto de atualizações ou aplicação serão verificados. Consulte Executar uma verificação de app e Executar uma verificação de conjunto de atualizações para obter mais informações.

Varredura de teste

Execute uma varredura de teste para verificar se a verificação funciona conforme o esperado. A verificação de teste permite que você teste uma única verificação em vez de uma verificação completa, selecionando uma única verificação e selecionando**Verificação de teste** no formulário Verificação.

Funções

Instance Scan tem as seguintes funções.

scan_user

A função scan_user pode executar diferentes tipos de verificações e exibir as descobertas e os resultados.

scan_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A função scan_admin tem acesso a tudo na instância Instance Scan. Ele também pode criar e modificar verificações, exceto as padrão.

Introdução às verificações

As verificações são regras específicas que detectam anomalias ou oportunidades em uma instância. Essas verificações podem ser executadas em tabelas, registros ou metadados. As verificações são definidas para identificar as vulnerabilidades de segurança, práticas recomendadas de atualização, gerenciabilidade, experiência do usuário e desempenho.

Tipos de verificação

Você pode criar sua verificação selecionando um desses tipos.

Verificação de Tabela

Crie uma verificação selecionando **Criar uma nova verificação de tabela** se você souber qual tabela e condições específicas deseja testar. Este tipo de verificação é aplicado em apenas uma tabela de cada vez. Você também pode incluir seu próprio script para recursos mais complexos selecionando a opção **Avançado** no formulário.

Verificação do Tipo de Coluna

Recupere todos os registros que contêm um tipo de campo de coluna específico de todas as tabelas em uma instância selecionando **Criar uma nova verificação de tipo de coluna**. O tipo de **Verificação de tipo de coluna** implementa a regra que você criou para iterar todos os registros correspondentes ao tipo de campo da coluna de destino.

Verificação Somente de Script

Crie uma verificação sem especificar uma tabela ou um tipo de coluna selecionando **Criar uma nova verificação somente de script**. Você pode verificar metadados, configurações e executar verificações complexas escrevendo seu próprio script.

Verificação de linter

Crie uma verificação de linter para identificar problemas em um script. Quando uma verificação de linter é executada em um registro, uma árvore de sintaxe abstrata para seu código é gerada. Você pode usar a árvore de sintaxe abstrata para analisar problemas com o código.

Criar uma verificação

Crie suas próprias verificações implementando o procedimento a seguir.

Antes de Iniciar

Função necessária: scan_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Instance Scan** > **Verificações**.
2. Selecione **Novo** no menu de contexto de Verificações.
   A lista Verificar interceptador é exibida.
3. Selecione um dos tipos de verificação disponíveis.
   Consulte Tipos de verificação para obter mais informações.

Nota:
Se você quiser atualizar uma verificação existente, o campo **Versão** será incrementado. A nova versão fornece um histórico de mudanças. Você também pode saber qual versão específica da verificação foi executada com uma determinada verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma verificação de tipo de tabela

Crie uma verificação selecionando **Criar uma nova verificação de tabela** se você souber qual tabela e condições específicas deseja testar. Este tipo de verificação é aplicado em apenas uma tabela de cada vez. Você também pode incluir seu próprio script para recursos mais complexos selecionando a opção **Avançado** no formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: scan_admin

Antes de executar esta tarefa, você deve concluir Criar uma verificação.

Procedimento

1. Selecione **Criar uma nova verificação de tabela**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campos	Descrição
Nome	Nome do registro de verificação.
Aplicação	Aplicação que tem o registro de verificação.
Categoria	Categoria do registro de verificação.
Prioridade	Prioridade na qual as descobertas devem ser resolvidas.
Versão	Versão atual do registro de verificação. **Nota:** Se você quiser atualizar uma verificação já existente, o campo **Versão** será incrementado.
Ativo	Opção para ativar este registro de verificação.
Descrição resumida	Descrição obrigatória sobre os registros de verificação.
Descrição	Informações adicionais sobre os registros de verificação.
Detalhes das Resoluções	Diretriz para evitar que a verificação seja desabilitada em uma ou mais tabelas.
Tabela	Tabela consultada para esta verificação.
Condições	Condições que filtram registros em uma tabela. Somente os registros que atendem aos critérios são verificados.
Avançado	Opção para executar o script definido em cada registro que corresponda à condição e controle quando uma descoberta for gerada se **Avançado** for verdadeiro. Se **Avançado** for falso, uma descoberta será gerada para cada registro que corresponda à condição na tabela definida.
URL da Documentação	Link de documentação para os detalhes da verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
	Nota: Um scan_user não pode editar o campo **URL da documentação**.
Executar condição	Campo booliano que determina se a verificação deve ser executada.
Tabela	Tabela da qual os registros serão verificados
Condições	Condições que determinam quais registros serão executados
Script	O script que é executado em cada registro que corresponde à condição na tabela definida. **Nota:** Este campo será exibido somente se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada.

Criar uma verificação de tipo de coluna

Recupere todos os registros que contêm um tipo de campo de coluna específico de todas as tabelas em uma instância selecionando **Criar uma nova verificação de tipo de coluna**. O tipo de **Verificação de tipo de coluna** implementa a regra que você criou para iterar todos os registros correspondentes ao tipo de campo da coluna de destino.

Antes de Iniciar

Função necessária: scan_admin

Antes de executar esta tarefa, você deve concluir Criar uma verificação.

Procedimento

1. Selecione **Criar uma nova verificação de tipo de coluna**.
   Um novo formulário de registro é exibido.
2. No formulário, preencha os campos.

Campos	Descrição
Nome	Nome do registro de verificação.
Aplicação	Aplicação que tem o registro de verificação.
Categoria	Categoria do registro de verificação.
Prioridade	Prioridade na qual as descobertas devem ser resolvidas.
Versão	Versão atual do registro de verificação. **Nota:** Se você quiser atualizar uma verificação já existente, o campo **Versão** será incrementado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Ativo	Opção para ativar este registro de verificação.
Descrição resumida	Descrição obrigatória sobre os registros de verificação.
Descrição	Informações adicionais sobre os registros de verificação.
Detalhes das Resoluções	Diretriz para evitar que a verificação seja desabilitada em uma ou mais tabelas.
Tipo de Coluna	Tipo de coluna consultado para esta verificação.
URL da Documentação	Link de documentação para os detalhes da verificação. **Nota:** Um scan_user não pode editar o campo **URL da documentação**.
Executar condição	Campo booliano que determina se a verificação deve ser executada.
Tipo de Coluna	Tipo de colunas que serão executadas.
Script	Script que é executado em cada registro em uma tabela que contém um campo do tipo de coluna definido.

Criar uma verificação somente de script

Crie uma verificação sem especificar uma tabela ou um tipo de coluna selecionando **Criar uma nova verificação somente de script**. Você pode verificar metadados, configurações e executar verificações complexas escrevendo seu próprio script.

Antes de Iniciar

Função necessária: scan_admin

Antes de executar esta tarefa, você deve concluir Criar uma verificação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A verificação somente de script é executada somente durante uma verificação completa e executada apenas uma vez durante uma verificação.

Procedimento

1. Selecione **Criar uma nova Verificação Somente de Script** na lista **Verificar Interceptador**.
2. Neste formulário, preencha os campos.

Campos	Descrição
Nome	Nome do registro de verificação.
Aplicação	Aplicação que tem o registro de verificação.
Categoria	Categoria do registro de verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Prioridade	Prioridade na qual as descobertas devem ser resolvidas.
Versão	Versão atual do registro de verificação. **Nota:** Se você quiser atualizar uma verificação já existente, o campo **Versão** será incrementado.
Ativo	Opção para ativar este registro de verificação.
Descrição resumida	Descrição obrigatória sobre os registros de verificação.
Descrição	Informações adicionais sobre os registros de verificação.
Detalhes das Resoluções	Diretriz para evitar que a verificação seja desabilitada em uma ou mais tabelas.
URL da Documentação	Link de documentação para os detalhes da verificação. **Nota:** Um scan_user não pode editar o campo **URL da documentação**.
Executar condição	Campo booliano que determina se a verificação deve ser executada.
Script	Opção para gravar um script personalizado para gerar descobertas.

Criar uma verificação de linter

Crie uma verificação de linter para identificar problemas em um script. Quando uma verificação de linter é executada em um registro, uma árvore de sintaxe abstrata para seu código é gerada. Você pode usar a árvore de sintaxe abstrata para analisar problemas com o código.

Antes de Iniciar

Função necessária: scan_admin.

Antes de executar esta tarefa, você deve concluir Criar uma verificação.

Procedimento

1. Selecione **Criar uma nova verificação de linter**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de verificação de linter

Campos	Descrição
Nome	Nome do registro de verificação.
Aplicação	Aplicação que tem o registro de verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Categoria	Categoria do registro de verificação.
Prioridade	Prioridade na qual as descobertas devem ser resolvidas.
Versão	Versão atual do registro de verificação. **Nota:** Se você quiser atualizar uma verificação já existente, o campo **Versão** será incrementado.
Ativo	Opção para ativar este registro de verificação.
Descrição resumida	Descrição obrigatória sobre os registros de verificação.
Descrição	Informações adicionais sobre os registros de verificação.
Detalhes das Resoluções	Diretriz para evitar que a verificação seja desabilitada em uma ou mais tabelas.
URL da Documentação	Link de documentação para os detalhes da verificação. **Nota:** Um scan_user não pode editar o campo **URL da documentação**.
Executar condição	Campo booliano que determina se a verificação deve ser executada.
Script	O script que é executado em cada registro que corresponde à condição. Por padrão, este campo tem um objeto de mecanismo a ser usado. Este objeto de mecanismo contém outros objetos, como `mecanismo.finding`, que você pode chamar `mecanismo.finding.increment()` para incrementar manualmente o campo **Contagem** nessa descoberta específica. Outro objeto é `Engine.current`, que é o GlideRecord atual que a verificação exibiria ao ser executada. **Nota:** Isso é novo para a versão Quebec, onde anteriormente você chamaria de `descoberta` e `atual` diretamente.

Tradução automática

Scripts de verificação de linter avançados

Os scripts de verificação do linter ajudam você a escrever verificações que procuram problemas em scripts. Quando uma verificação de linter é executada em um registro, ela fornece uma árvore de sintaxe abstrata para seu código. Você pode usar esta árvore de sintaxe abstrata para analisar problemas com o código, como muitas declarações if aninhadas ou usos de API lenta em um loop de tempo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 verificação de linter

As verificações de linter têm um objeto exclusivo para usar chamado `rootNode`. Este é o nó raiz da árvore de sintaxe abstrata (AST) analisada para o script do registro atual. Este objeto tem muitas funções, mas a função de `visita` é a mais importante. A função de `visita` usa uma função de retorno de chamada como um parâmetro que é chamado em cada nó da árvore. A função de retorno de chamada usa um nó como parâmetro que representa o nó atual durante sua iteração. Você pode retornar falso da função de retorno de chamada para parar de iterar a árvore mais cedo, caso contrário, ele continuará visitando todos os subnós na árvore do nó que você chamou de `visita`.

Por exemplo, se você quiser verificar uma API obsoleta chamada `mauFunção()`. Você pode escrever uma verificação de linter com um script no exemplo a seguir:

```
(function(engine) {
 engine.rootNode.visit(function(node) {
  if (node.getTypeName() === "NAME" &&
    node.getNameIdentifier() === "badFunction" &&
    node.getParent().getTypeName() === "CALL") {
   engine.finding.incrementWithNode(node);
  }
 });
})(engine);
```

Quando você executa uma verificação com esta Verificação de linter, ela verifica todos os registros na verificação com um campo de script. Por exemplo, se um registro nessa verificação tiver um script semelhante ao seguinte, a verificação selecionará uma descoberta para este registro.

```
/*
badFunction()
*/
// badFunction()
function badFunction() {
 return;
}
var GoodClass = Class.create();
GoodClass.prototype = Object.extendsObject(Object, {
 badFunction: function() {
  // actually good
 }
});
var badFunction = ["badFunction", "badFunction()"];
badFunctionButSometimesGood();

badFunction();
```

Funções de nó

A seguir está uma lista de funções disponíveis para chamar no objeto de nó.

- `getRootNode()`: obtém o nó raiz da árvore para este nó
- `getParent()`: obtém o primário deste nó
- `getLineNo()`: obtém o local do número da linha deste nó
- `getColumnNo()`: obtém o local do número da coluna deste nó

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- `toSource()`: obtém a origem deste nó. A origem é baseada neste nó e em seus secundários
- `getTypeName()`: obtém o nome do tipo de nó deste nó. Por exemplo, uma chamada de função na origem é tokenizada como um nó com o nome do tipo "CALL"

Nota:
Os valores de `node.getTypeName()` são de diferentes tipos de nós em uma árvore de sintaxe abstrata (AST). Os valores possíveis vêm do próprio analisador AST do Rhino.

- `getNameIdentifier()`: se o tipo de nó deste nó for "NAME", retorne o identificador, que é o valor da cadeia de caracteres do próprio nome. Um nó "NAME" representa um nome simples que não é uma palavra-chave, como um nome de função ou um nome de variável.

Nota:
Se este nó não for um nó NAME, o resultado será nulo.

- `getAbsolutePosition()`: obtém a posição absoluta deste nó. A posição absoluta é o número de caracteres desde o início do script até este nó
- `compareTo(other)`: compara este nó com outro nó. O nó com uma posição absoluta e comprimento maiores será o maior em comparação. `outro` é um nó a ser comparado com este nó
- `visit(callbackFunction)`: visite cada nó na subárvore começando por este nó e execute a função de retorno de chamada fornecida em cada nó. `callbackFunction` é uma função que será executada em cada nó na subárvore deste nó. Esta função de retorno de chamada usa um LinterCheckAstNode como um parâmetro que será o nó que está sendo visitado
- `debugprint()`: retorna uma representação de cadeia de caracteres da árvore de sintaxe abstrata, começando a partir deste nó. Cada linha contém informações sobre um nó e o recuo representa o relacionamento de hierarquia entre os nós. As informações em cada linha são organizadas da seguinte forma

1. Posição absoluta
2. Nome do tipo de nó
3. Posição relativa ao primário
4. Comprimento
5. Identificador de nome (se for um nó NAME)

Para obter mais informações, consulte API LinterCheckAstNode - Scoped, Global .

Gestão de pacotes

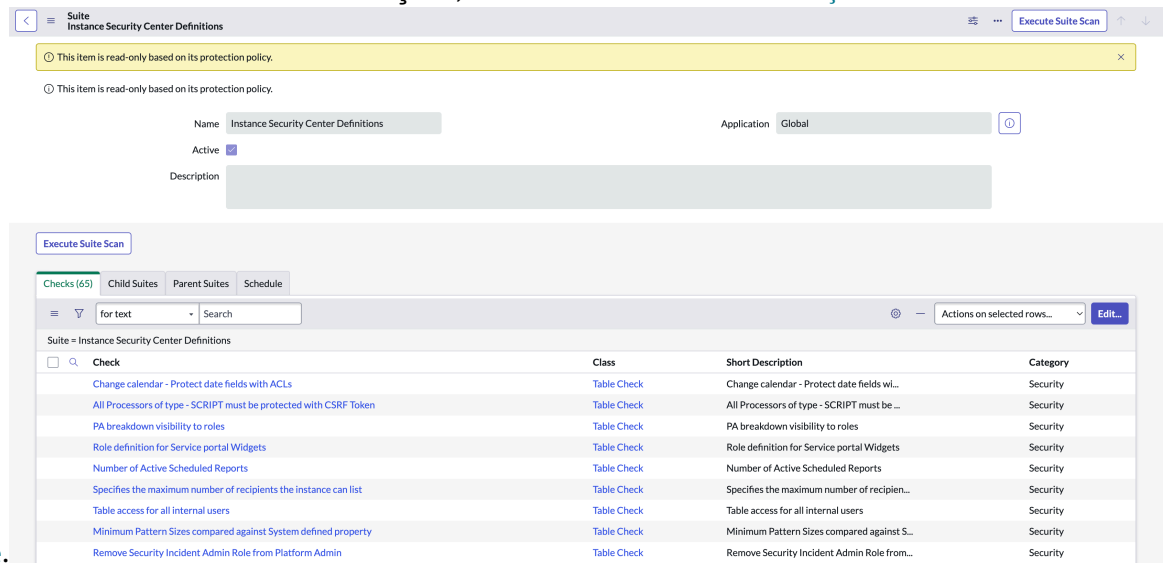
Um pacote é uma coleção de verificações e pacotes individuais que podem ser usados para uma verificação. Os pacotes podem ser criados para necessidades de negócios específicas. Todos os pacotes secundários são executados quando um pacote primário é usado em uma varredura.

Navegar até **Instance Scan** > **Pacotes**. Selecione um dos pacotes na lista.
Selecione **Executar verificação de pacote** para executar uma verificação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de pacote. Para obter mais informações, consulte Executar uma verificação de pacote.



Nota:
Alguns ServiceNow pacotes fornecidos são pacotes protegidos e as verificações no pacote não podem ser modificadas. Por exemplo, se você tiver um pacote da loja de aplicativos, o pacote não poderá ser modificado. Você não pode adicionar um pacote secundário ao pacote não modificável. Mas você pode adicionar um pacote primário porque isso não afeta o pacote.

Criar um pacote de verificação

Crie um pacote de verificação para agrupar um grupo de verificações em um pacote e execute-o.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Instance Scan** > **Pacotes**.
   Uma lista de pacotes é exibida.
2. Selecione **Novo** para criar um novo pacote.
3. Preencha em os detalhes no novo registro do pacote.

Campos	Descrição
Nome	Nome do pacote
Aplicação	Escopo do pacote
Ativo	Opção para ativar este pacote
Descrição	Informações sobre o pacote

4. Selecione **Enviar** para criar um novo pacote de verificação.

Nota:
Os pacotes que você cria são totalmente modificáveis. Você pode modificar as verificações no pacote e também pode adicionar pacotes secundários e 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.

Configuração do Instance Scan

Execute os diferentes tipos de verificações que Instance Scan oferece para verificar a integridade da sua instância. Você também pode programar uma verificação completa para garantir a integridade da sua instância, mesmo sem uma sessão ativa.

Nota:
Instance Scan verifica somente registros personalizados, mas a verificação de ponto verifica todos os registros, incluindo os registros padrão.

1. Executar verificações: execute os diferentes tipos de verificações disponíveis de acordo com seus requisitos.
2. Verificações programadas: crie uma programação para acionar regularmente uma verificação completa ou de pacote, mesmo quando você não tiver uma sessão ativa.
3. Monitorar verificações: rastreia o status do andamento das verificações executadas e programadas.
4. Revisar verificações: revise as verificações executadas com as descobertas e os componentes dos resultados.

Funções Instance Scan

Instance Scan está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Usuário de verificação de instância [scan_user]

A função scan_user pode executar diferentes tipos de verificações e exibir as descobertas e os resultados.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Administrador de verificação de instância [scan_admin]

A função scan_admin tem acesso a tudo na instância de verificação de instância. Ele também pode criar e modificar verificações, exceto as padrão.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

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.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Executar uma verificação de ponto

Execute todas as verificações aplicáveis em um único registro, conjunto de atualizações ou aplicação selecionando **Executar verificação de ponto**.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, se você executar uma verificação de ponto em uma regra de negócios, somente as verificações aplicáveis à tabela de regra de negócios serão executadas e somente esse único registro de destino será verificado. Se uma verificação de conjunto de atualizações ou uma verificação de aplicação for executada, todos os registros relacionados a esse conjunto de atualizações ou aplicação serão verificados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Instance Scan** > **Verificações**.
2. Navegue até o registro em uma tabela aplicável para verificação de ponto.

   Nota:
   O link relacionado **Executar verificação de ponto** aparece na IU somente para registros aplicáveis.

3. Role para baixo até a seção **Links relacionados**.
4. Selecione os links relacionados **Executar verificação de ponto**.

   Nota:
   O link relacionado **Executar verificação de ponto** estará disponível somente se todas as condições a seguir forem verdadeiras.

   - Verificações disponíveis que são aplicáveis ao registro
   - O usuário tem acesso de leitura ao registro
   - O registro está em uma tabela que estende sys_metadata
   - A função do usuário deve ser scan_user
   - A propriedade do sistema `glide.scan.enable_point_scan_ui_action` não deve ser falsa

   O rastreador de andamento aparece mostrando o status da verificação.

5. Selecione **Ir para o resultado**.
   O registro Resultado da verificação é exibido.
6. Selecione **Verificar** lista relacionada para ver as descobertas.
   Se você quiser revisar os motivos da falha, selecione a lista relacionada **Falhas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Uma verificação de todas as verificações aplicáveis em apenas um único registro é executada.

Executar uma verificação de conjunto de atualizações

Use a verificação de conjunto de atualizações para executar verificações aplicáveis em relação aos registros que são afetados pelo conjunto de atualizações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização locais**.
2. Selecione o conjunto de atualizações desejado na lista.
3. Clique em **Verificar conjunto de atualizações** na lista **Links relacionados**.

Executar uma verificação da aplicação

Verifique os arquivos instalados de uma aplicação, bem como o próprio registro da aplicação com verificações aplicáveis, executando uma verificação de aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, se a aplicação instalar uma regra de negócio, as verificações que são relevantes para a tabela sys_script serão executadas em relação a essa regra de negócio. Para acionar uma verificação da aplicação, acesse o registro da aplicação que você deseja verificar e selecione **Verificar a ação de IU do link do formulário da aplicação**.

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
   Uma lista de todos os aplicativos e plug-ins disponíveis é exibida.
2. Selecione o ícone de menu da aplicação desejada.
3. Selecione a opção **Ir para a aplicação** no ícone do menu.

   Nota:
   A opção **Ir para a aplicação** aparecerá somente se a aplicação selecionada não for um plug-in.

4. Selecione **Aplicação de verificação** para executar a verificação da aplicação.

Executar uma varredura de teste

Execute uma varredura de teste para verificar se a verificação funciona conforme o esperado. A verificação de teste permite que você teste uma única verificação em vez de uma verificação completa, selecionando uma única verificação e selecionando**Verificação de teste** no formulário Verificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Instance Scan** > **Verificações**.
   Uma lista de verificações é exibida.
2. Abra o registro de verificação que você deseja testar na lista.
3. Para iniciar o teste, selecione **Testar verificação**.
   O status da verificação aparece no rastreador de andamento. O módulo **Descobertas**no navegador de aplicações mostra o número de registros encontrados na execução do teste de verificação.

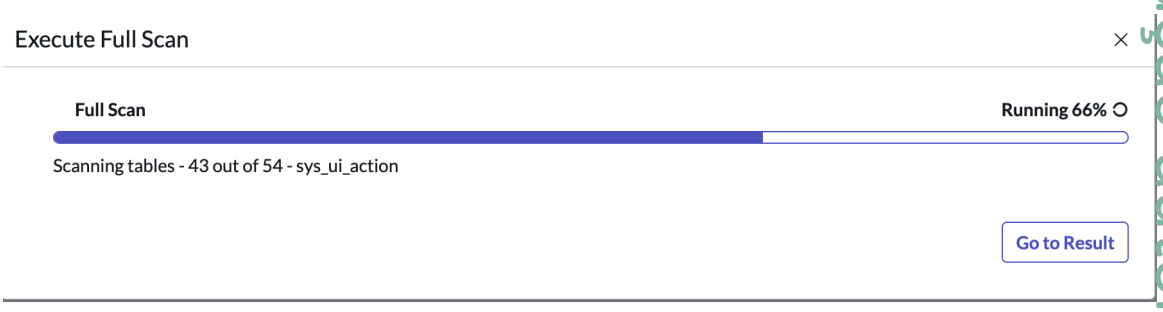
Executar uma verificação completa

Execute uma verificação para a instância inteira selecionando **Executar verificação completa**. A implementação de uma verificação completa executa todas as verificações ativas presentes na sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Instance Scan** > **Verificações**.
2. Para executar todas as verificações ativas em sua instância, selecione **Executar verificação completa**.
   O rastreador de andamento mostra o status da verificação.



Nota:
Não é permitido executar várias verificações completas simultaneamente. Se duas ou mais verificações se sobrepuserem durante a execução da verificação completa, somente a primeira verificação será bem-sucedida. A primeira verificação continua em execução enquanto as outras verificações sobrepostas falham imediatamente.

3. Para encontrar o número do **resultado** e o número de verificações executadas como parte da verificação completa, selecione **Ir para o resultado**.
4. **Opcional:** Na lista relacionada, selecione **Verificações** para exibir a lista de todas as verificações executadas como parte da verificação completa.
5. **Opcional:** Na lista relacionada, selecione **Erros** para revisar os erros encontrados durante a verificação completa.

Resultado
Uma verificação de toda a instância é executada.

Programar uma verificação completa

Crie uma programação para acionar regularmente uma verificação completa, mesmo quando você não tiver uma sessão ativa. Uma programação cria uma linha de base estabelecida para a integridade da instância e fornece uma comparação com a configuração e a integridade da instância ao longo do tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Instance Scan** > **Verificações**.
2. Selecione **Programar verificação completa**.
3. No formulário Acionar verificação completa, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de verificação.
Ativo	Opção para executar a verificação em um horário programado.
Aplicação	Aplicação à qual o trabalho pertence.
Condicional	Opção para selecionar condições nas quais a verificação é executada.
Executar	Lista usou para selecionar a programação da verificação completa.
Executar este script	Seleção para executar o script padrão.
Atualizar	O script que é atualizado para verificação completa.
Executar agora	O script padrão que é executado para verificação completa.
Excluir	O script é excluído para verificação completa.

4. Para executar a verificação completa, selecione **Executar agora**.
   Uma lista de descobertas é exibida.
5. No navegador de aplicações, selecione **Resultados**.
   O status da execução é exibido junto com o **Número do resultado**.
6. Para exibir a lista de descobertas, selecione o **Número do resultado**.
7. **Opcional:** No navegador de aplicações, selecione **Painel** para exibir dados sobre as descobertas.

Resultado
Uma programação para acionar uma verificação completa regularmente, mesmo sem uma sessão ativa, é criada.

Executar uma verificação de pacote

Execute pacotes de verificações disponíveis em um destino específico para obter resultados de verificação direcionados, selecionando **Executar verificação de pacote**.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

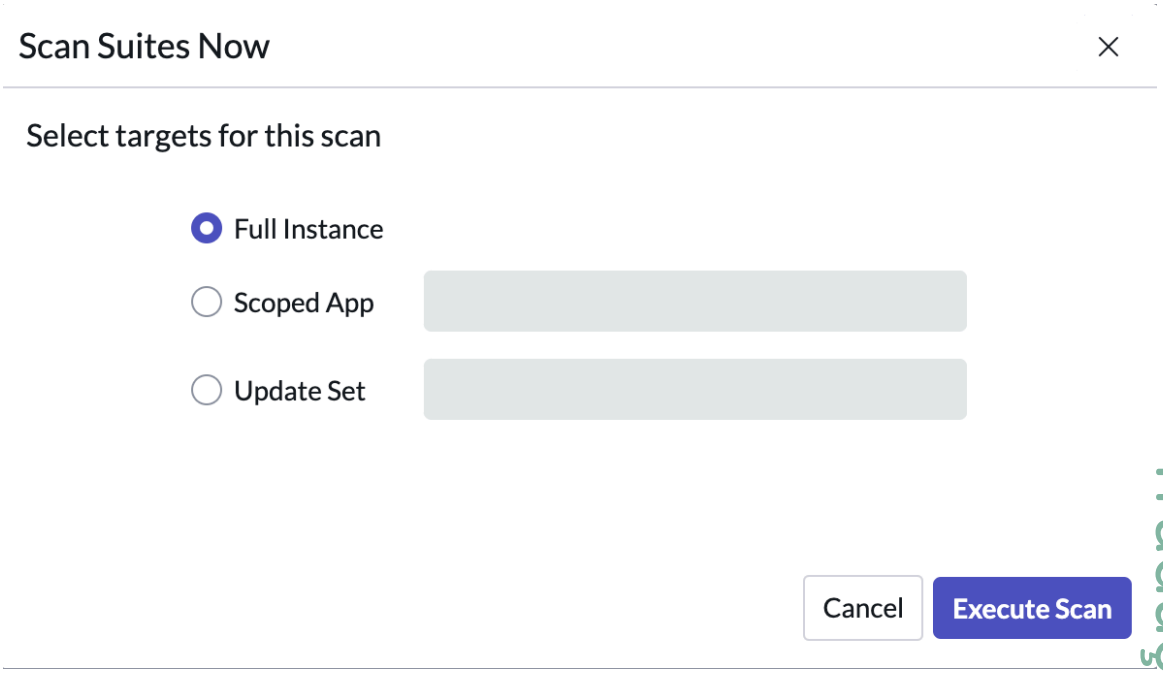
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Instance Scan** > **Pacotes**.
   Uma lista de todos os pacotes será exibida.
2. Selecione um dos pacotes na lista.
   O formulário do pacote selecionado é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Executar verificação de pacote**.
   O modal **Scan Suite Now** é exibido.
4. Selecione um destino para a verificação.



   - **Instância completa**: verifica todos os registros disponíveis na instância.
   - **Aplicativo com escopo**: verifica os aplicativos com escopo selecionados. Você pode selecionar vários aplicativos com escopo.
   - **Conjunto de atualizações**: verifica vários conjuntos de atualizações.
5. Selecione **Executar verificação**.

Nota:
Se um registro estiver inativo, as verificações não gerarão descobertas para esse registro.

Programar uma verificação de pacote

Crie uma programação para acionar regularmente uma verificação de pacote, mesmo quando você não tiver uma sessão ativa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

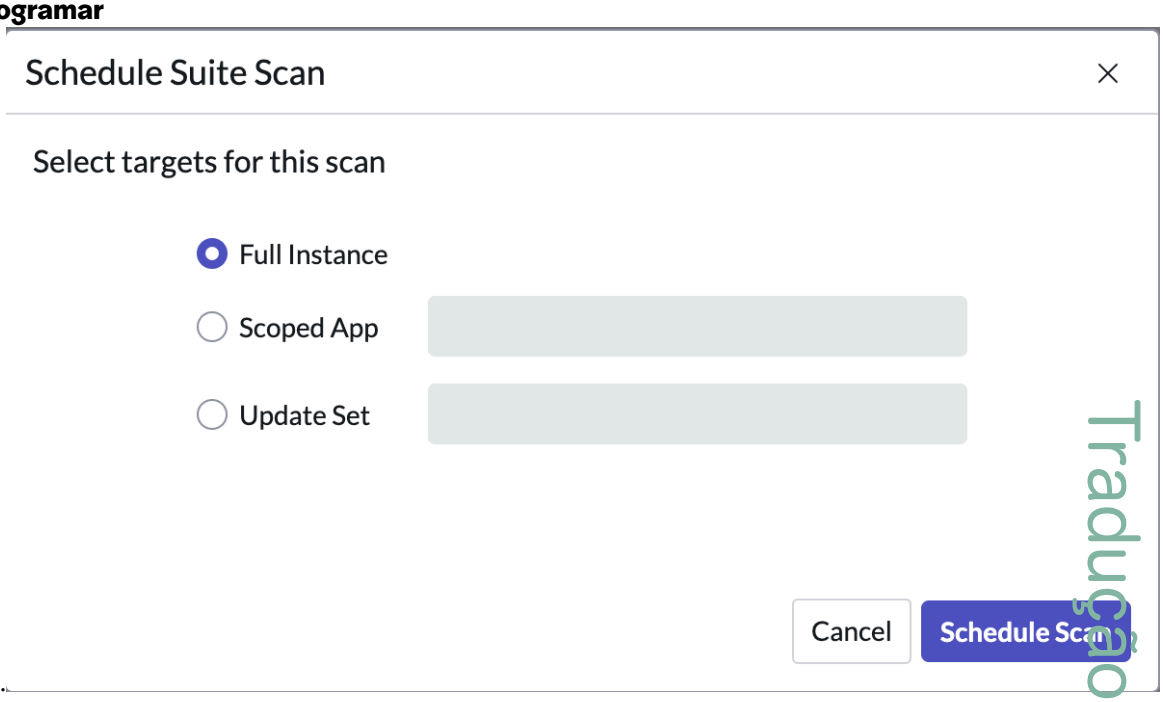
1. Navegar até **Todos** > **Instance Scan** > **Pacotes**.
   Uma lista de pacotes será exibida.
2. Selecione um pacote na lista para programar uma verificação de pacote.
3. Selecione Lista relacionada de programação.
   Uma lista de verificações programadas será exibida.
4. Selecione **Novo** para criar uma programação para a verificação do pacote.
   O modal de **verificação do pacote de programação** será exibido.
5. Selecione um destino para a verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Instância completa**: verifica todos os registros disponíveis na instância.
- **Aplicativo com escopo**: verifica os aplicativos com escopo selecionados. Você pode selecionar vários aplicativos com escopo.
- **Conjunto de atualizações**: verifica vários conjuntos de atualizações.

6. Selecione **Programar verificação**.



> **Nota:**
> Se um registro estiver inativo, as verificações não gerarão descobertas para esse registro.

O formulário **Verificação programada** é exibido.

7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de verificação de linter

Campos	Descrição
Nome	Nome da verificação programada.
Aplicação	Aplicação que tem o registro.
Combinação	Faz referência a um registro que tem uma lista de origens e uma lista de destinos para executar a verificação.
Executar	Frequência na qual a verificação deve ser programada para ser executada. ○ Diariamente: a verificação está programada para ser executada diariamente. Hora: a hora em que a verificação está programada para iniciar diariamente. ○ Semanalmente: a verificação está programada para ser executada semanalmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	▪ Dia: o dia da semana em que a verificação está programada para iniciar semanalmente. ▪ Hora: a hora em que a verificação está programada para iniciar. ○ Mensalmente: a verificação está programada para ser executada mensalmente. ▪ Dia: o dia do mês em que a verificação está programada para iniciar mensalmente. ▪ Hora: a hora em que a verificação está programada para iniciar. ○ Periodicamente: a verificação está programada para ser executada periodicamente. ▪ Início: data e hora em que a verificação está programada para iniciar. ▪ Intervalo de repetição: data e hora em que a verificação foi programada para se repetir. ○ Uma vez: data e hora em que a verificação está programada para iniciar. ○ Sob demanda: a verificação não está programada para ser executada e é executada somente manualmente quando a opção **Sob demanda** é escolhida para o campo **Executar**. ○ Calendário comercial: horário do calendário comercial do usuário para programar a execução da verificação no início ou no final desse período, dependendo da seleção.
Ativo	Opção para ativar o registro.
Condicional	Opção para gravar sua própria condição de script, que é sempre verificada antes da execução da verificação programada.
Executar como	Função do usuário usada para executar a verificação.
Executar como tz	Fuso horário usado para executar a verificação.

8. Selecione **Enviar**.
   A verificação que foi programada é exibida na lista relacionada Programação.

Status de andamento de uma verificação

Você pode verificar o status do andamento de uma verificação verificando o rastreador de andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Instance Scan** > **Verificações**.
   Uma lista de verificações é exibida.
2. Execute a verificação necessária.
   O rastreador de andamento exibe o status da execução da verificação. Você pode fechar o rastreador de andamento e exibi-lo mais tarde sem precisar permanecer no modal para que a execução seja concluída. Para ver o status mais tarde, vá para **Resultados** no navegador de aplicações. Selecione o registro de resultados da verificação necessário para revisar seu status.
3. Para ver o status da verificação, selecione **Ir para o resultado**.
   Se a verificação for concluída, uma lista de descobertas será exibida. Você também pode encontrar todas as verificações executadas como parte da verificação selecionandona lista relacionada Verificações. Se houver falha em alguma das verificações, clique na lista relacionada Falhas para revisá-las. Se a verificação completa demorar algum tempo para ser concluída, você poderá verificar o status selecionando **Resultados** no navegador do aplicativo.

Executar uma verificação reativa

Execute uma verificação reativa para configurar uma verificação que seja executada automaticamente em uma falha do rastreador de execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para muitos processos com falha em sua instância, você pode encontrar um registro correspondente no rastreador de execução. A janela de andamento mostra o status do teste. Se um processo falhar em um rastreador de execução, a Verificação de instância poderá observar essa falha no status de andamento e executar uma verificação automaticamente.
O **tipo de gatilho** no formulário de gatilho de verificação deve corresponder ao campo **Tabela de origem** no registro sys_execution_tracker do processo com falha para habilitar a conexão entre os dois. Por exemplo, se o teste com falha estiver na lista de Conjuntos para atualização, você poderá configurar o **Tipo de gatilho** como sys_update_set. Isso permite que a verificação de instância seja conectada à falha do teste do rastreador de execução.

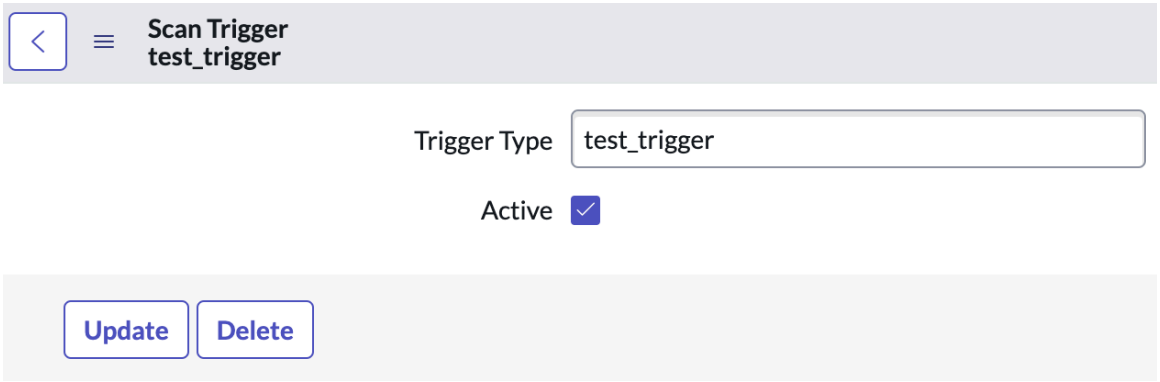
Procedimento

1. Insira `scan_trigger_list.do` no filtro de navegação.
   Uma lista de gatilhos de verificação é exibida.
2. Selecione o gatilho necessário na lista para atualizá-lo.

Nota:
O **tipo de gatilho** é baseado em nomes de tabela. Você também pode criar um tipo de gatilho personalizado em seus códigos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A verificação reativa agora está configurada para verificar automaticamente o rastreador de execução do processo com falha que aparece na tabela de resultados da verificação.

Revisão de verificações

Depois que as verificações forem executadas, você poderá revisá-las com as descobertas e os componentes dos resultados.

- Resultados: um resultado Instance Scan relata o status e o tipo de verificação. Você também pode ver todas as verificações executadas como parte da verificação e todas as outras informações relacionadas à verificação, como erros e logs de verificação. Use o painel Resultados da verificação para obter informações detalhadas sobre uma verificação executada.
- Descobertas: uma descoberta é uma referência a um registro que violou uma verificação que foi usada em uma verificação. Você também pode silenciar uma descoberta se não quiser que ela seja relatada na próxima verificação.

Resultados

Um resultado Instance Scan relata o status e o tipo de verificação. Você também pode ver todas as verificações executadas como parte da verificação e todas as outras informações relacionadas à verificação, como erros e logs de verificação.

Ao selecionar**em Ir para o resultado** no rastreador de andamento de uma verificação, o resultado da verificação é identificado por um **número de resultado**. Selecione **Painel de resultados** para exibir os resultados da verificação.

O campo **Tipo** de verificação indica o tipo de verificação que foi executada. O campo **Status** mostra o status da verificação, que pode ser **Em andamento**, **Concluído** ou Com **falha**. O campo **Tempo de execução** mostra a duração da verificação em milissegundos.

Existem as seguintes listas relacionadas no formulário **Resultado da verificação**.

Descobertas da Verificação

A lista relacionada Descobertas da verificação mostra todas as descobertas encontradas durante a execução das verificações.

Pacotes

A lista relacionada de Pacotes mostra todos os pacotes executados como parte da verificação.

Verificações

A lista relacionada Verificar mostra todas as verificações executadas como parte da verificação.

Falhas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista relacionada Falhas mostra todas as verificações que falharam durante a execução da verificação. Ele também mostra o motivo da falha na forma de uma mensagem de erro.

Log de Verificação

A lista relacionada Log de verificação mostra as mensagens encontradas durante toda a verificação.

Estatísticas de varredura

A lista relacionada Estatísticas de verificação é exibida

Destino

A lista relacionada Destino mostra todos os destinos nos quais as verificações foram executadas.

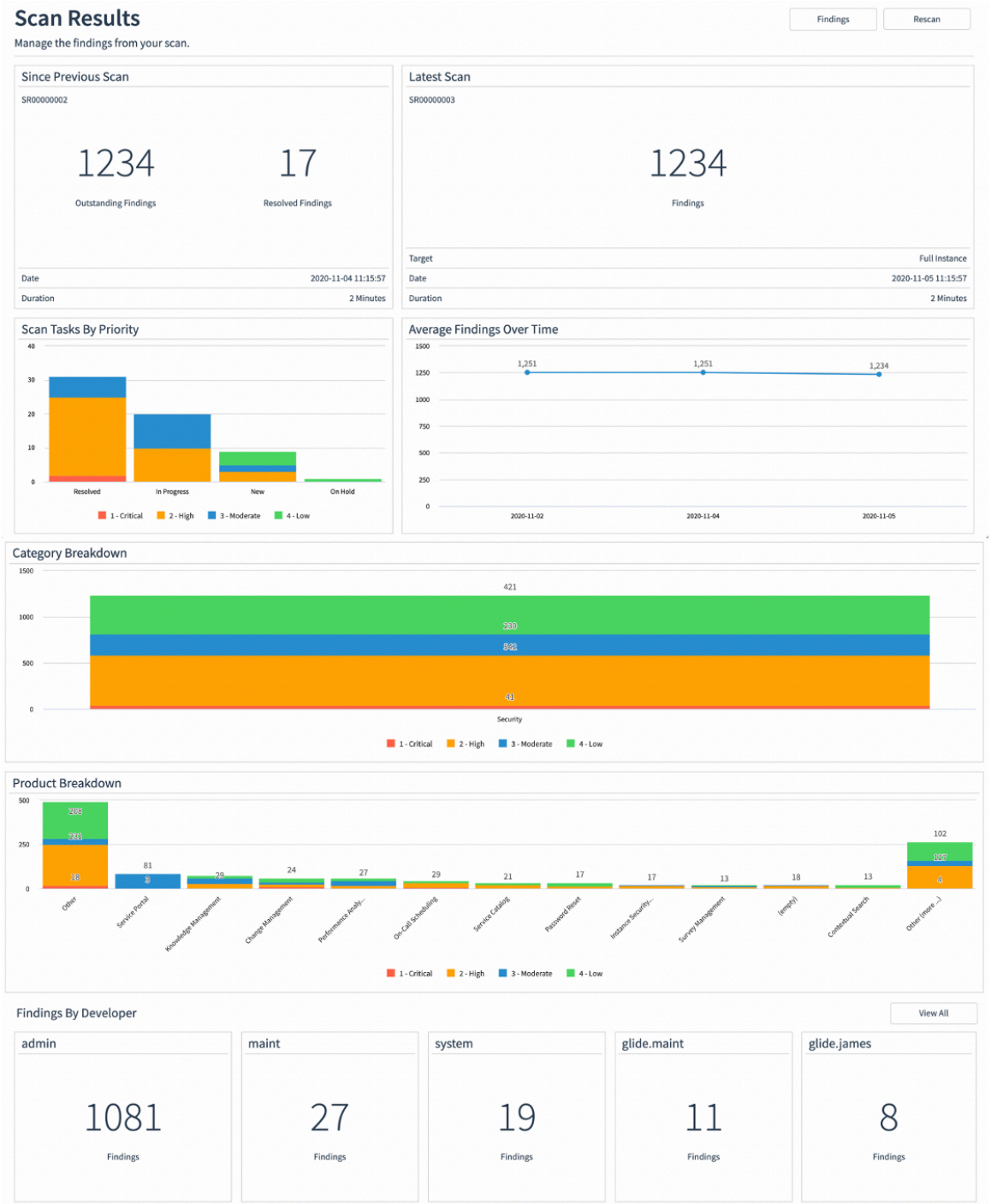
Resultados da varredura

O painel Resultados da verificação ajuda você com uma visão geral de todos os detalhes de uma verificação executada.

Navegar até **Todos** > **Instance Scan** > **Resultados**. Selecione um resultado de verificação na lista Resultados da verificação. Clique no link Painel de resultados no formulário Resultado da verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione **Verificar novamente** para executar a mesma verificação novamente. Se você quiser ver todas as descobertas agrupadas por verificações, selecione **Descobertas** no canto superior direito.

Campos	Descrição
Varredura anterior	Detalhes sobre a verificação anterior. • Número do resultado: link para o registro do resultado da verificação anterior • Descobertas pendentes: total de descobertas cujo status não foi marcado como 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.

Campos	Descrição
	• Descobertas resolvidas: total de descobertas cujo status foi marcado como Resolvido. **Nota:** Nem todas as descobertas que foram marcadas como Resolvidas são fixas. Se uma descoberta não tiver sido corrigida e tiver sido marcada como Resolvida, ela ainda será adicionada à contagem do total de descobertas. • Data: data e hora em que a verificação anterior foi iniciada • Duração: tempo total necessário para concluir a verificação anterior

Varredura mais recente	Detalhes sobre a verificação concluída recentemente.
	• Número do resultado: link para o registro de resultado da verificação mais recente
	• Descobertas: número total de descobertas encontradas na verificação mais recente
	• Destino: destino no qual a verificação é executada
	  ○ Instância completa: verifica todos os registros disponíveis na instância
	  ○ Aplicativo com escopo: verifica os aplicativos com escopo selecionados. Você pode selecionar vários aplicativos com escopo.
	  ○ Conjunto de atualizações: verifica vários conjuntos de atualizações.
	• Data: data e hora em que a verificação começou
	• Duração: tempo total necessário para concluir a verificação

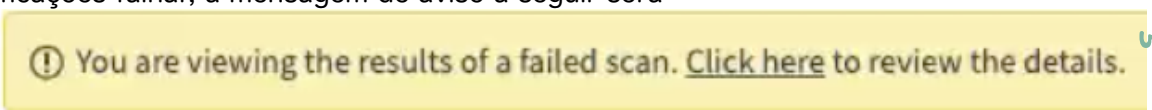
Tarefas de verificação por prioridade	Tarefas de verificação classificadas por prioridade. A prioridade vem das verificações às quais essas tarefas pertencem. **Nota:** Os estados vêm dos estados das tarefas associadas às descobertas.
Média de descobertas ao longo do tempo	Relatório do número médio de descobertas em um dia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos	Descrição
Detalhamento de categoria	Detalhamento de categoria das verificações executadas como parte da verificação
Detalhamento de produto	Família de produtos de cada um dos registros de descobertas da verificação. **Nota:** Os registros de incidentes não têm família de produtos.
Descobertas por desenvolvedor	Nome do usuário cujas mudanças geraram as descobertas. **Nota:** Somente os 5 principais nomes de usuário aparecem na lista. Clique em **Exibir tudo** para exibir todas as descobertas agrupadas por usuários.

Se uma verificação estiver em andamento e pelo menos uma das verificações falhar, a mensagem de aviso a seguir será exibida.



Descobertas

Uma descoberta é uma referência a um registro que violou uma regra de uma verificação da instância. Você pode encontrar o registro de origem e o número de vezes que o registro acionou as regras de uma determinada verificação.

Cada descoberta é específica para um resultado e cada resultado é específico para uma verificação que foi executada.

Nota:
Ao executar uma verificação, você certamente obtém um resultado da verificação, mas pode não obter nenhuma descoberta. Pode não haver descobertas encontradas durante a execução das verificações.

Nota:
Se um registro estiver inativo, as verificações não gerarão descobertas para esse registro.

A descoberta da verificação fornece informações sobre a verificação que foi violada por um registro. Os campos **Tabela** de origem e **Origem** apontam para o registro que violou uma regra de uma verificação durante a execução. Você pode encontrar mais informações sobre o registro clicando no ícone de informações. O campo **Contagem** mostra o número de vezes que o registro violou as regras de verificação. A descoberta também mostra a versão da verificação que gerou a descoberta. O campo **Família de produtos** mostra a família de produtos de cada verificação. O campo **Tarefa** ajuda a atribuir uma tarefa a um indivíduo ou grupo. Para obter mais informações, consulte Criando tarefas de verificação. Se você quiser evitar que uma descoberta seja gerada a partir de verificações futuras, use a **Regra de mudo**.

Nota:
Se você usar a **Regra de mudo**, também deverá selecionar um motivo para silenciar a descoberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Silenciar uma descoberta

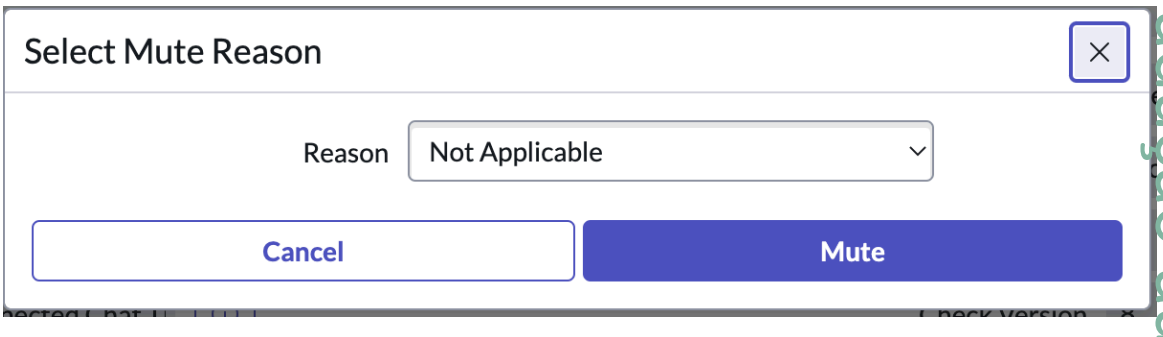
Silencie uma descoberta no formulário de descoberta da verificação para evitar que a descoberta seja relatada nos resultados da verificação posteriores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Instance Scan** > **Resultados**.
   Uma lista de Resultados da verificação é exibida.
2. Selecione o resultado da verificação que você executou na lista.
   O formulário de resultado da verificação é exibido.
3. Selecione a lista relacionada Resultados da verificação.
   Uma lista de descobertas da verificação é exibida.
4. Use o ícone de informações para abrir a descoberta que você deseja silenciar.
5. Selecione **Mudo** para evitar que a descoberta seja relatada na próxima verificação.



Nota:
O modal Selecionar motivo de mudo será exibido somente se você selecionar **Mudo** no formulário de descoberta da verificação.

6. Selecione o motivo para silenciar a descoberta e selecione **Mudo** no modal.

Nota:
Selecione Desativar **mudo** se quiser que a descoberta também seja relatada nas verificações posteriores. O botão **Desativar** mudo fica visível somente quando você silencia uma descoberta.

Criando tarefas de verificação

Crie uma tarefa de verificação para facilitar as atribuições de tarefa a partir da descoberta de um registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: scan_user

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `scan_task_list.do`.
2. Selecione **Novo** para criar uma nova tarefa de verificação.
   O formulário **Tarefa de verificação** é exibido.
3. Preencha os seguintes campos 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.

Detalhes do formulário de tarefa de verificação

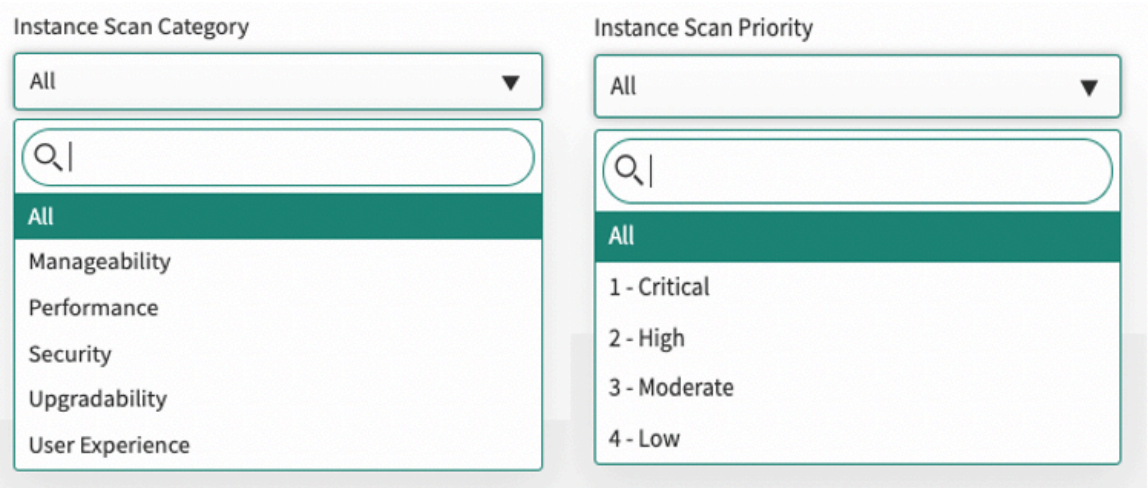
Campo	Descrição
Número	Número da tarefa gerada automaticamente
Atribuído a	Pessoa responsável por trabalhar na tarefa
Grupo de atribuição	Grupo responsável por trabalhar na tarefa
Ativo	Opção para ativar a tarefa
Estado	Estado da tarefa. ○ **Novo** ○ **Em andamento** ○ **Em Espera** ○ **Resolvido**
Descrição resumida	Descrição resumida sobre a tarefa
Descrição	Informações adicionais sobre a tarefa
Anotações de trabalho	Observações adicionais

Nota:
O scan_user pode atribuir a tarefa somente a um que não seja scan_user. O usuário ao qual a tarefa foi atribuída também obtém o mesmo privilégio que scan_user.

Usando o painel Instance Scan

O painel Instance Scan é uma representação visual da integridade da sua instância em todo o sistema. O painel ajuda a gerenciar e analisar os resultados da verificação completa em relação à sua instância.

O painel oferece várias opções para filtrar os resultados da pesquisa e encontrar a descoberta de verificação exata que pode estar causando alguns problemas. A **categoria de verificação de instância** é o seletor de filtro que mostra todas as categorias de todas as verificações que foram verificadas. Você pode selecionar o tipo de categoria de verificação que deseja que o painel exiba como parte dos resultados da verificação. **A prioridade de verificação de instância** ajuda a selecionar o nível de prioridade dos resultados para decidir quais resultados de verificação devem ser resolvidos primeiro. Esse nível de prioridade geralmente é chamado de nível de classificação das verificações.

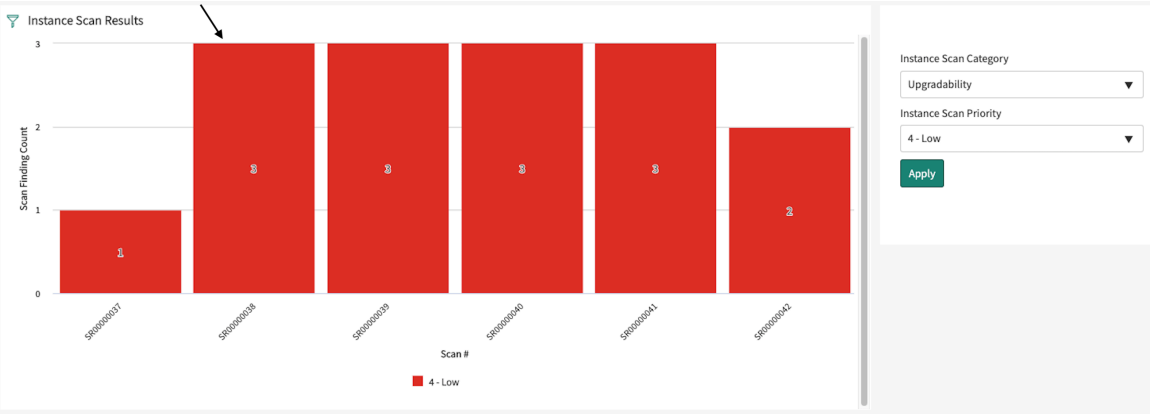


Tradução automática

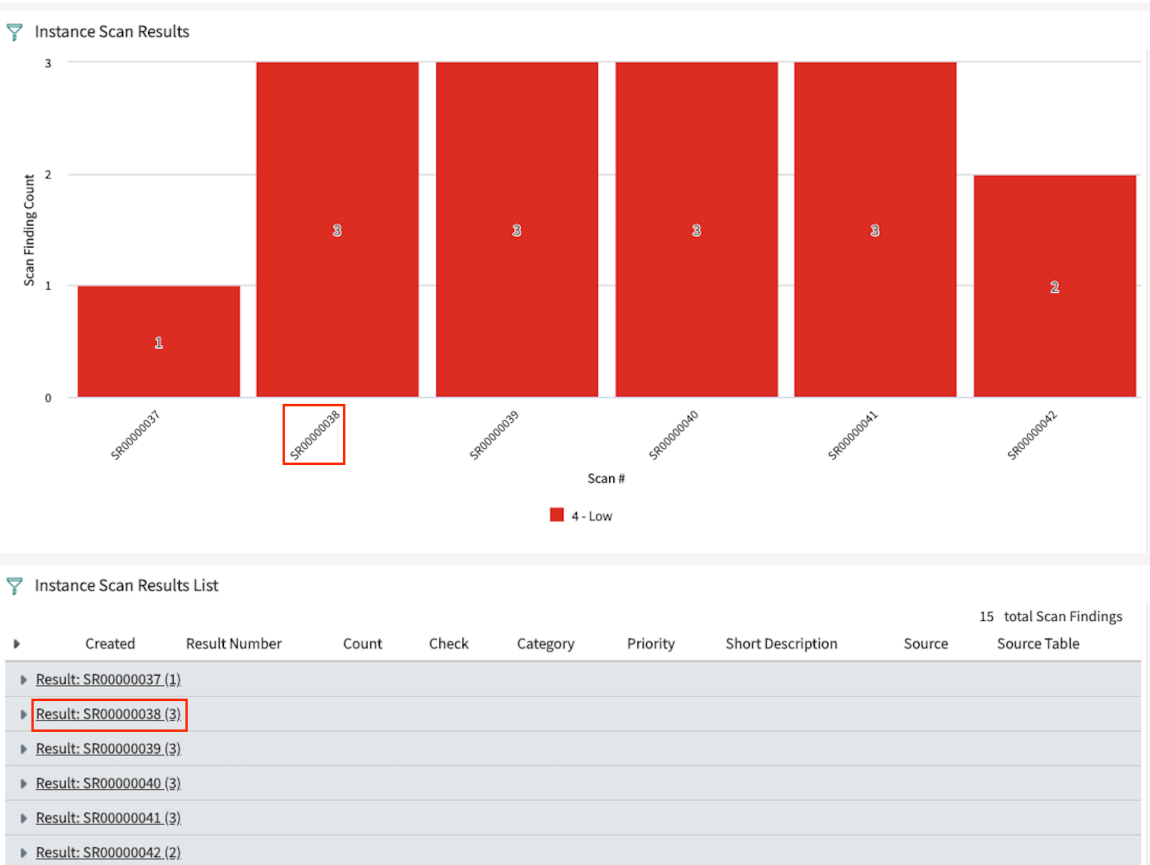
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O painel só é aplicável para verificações completas. A **categoria de verificação de instância** só estará disponível se você tiver dados ou uma descoberta no conjunto de resultados que sejam aplicáveis às categorias.

Por exemplo, você pode usar o painel para comparar os resultados das descobertas da verificação. Se você observar uma mudança inesperada no número de descobertas da verificação, selecione o resultado da verificação específico na Lista de resultados da verificação.



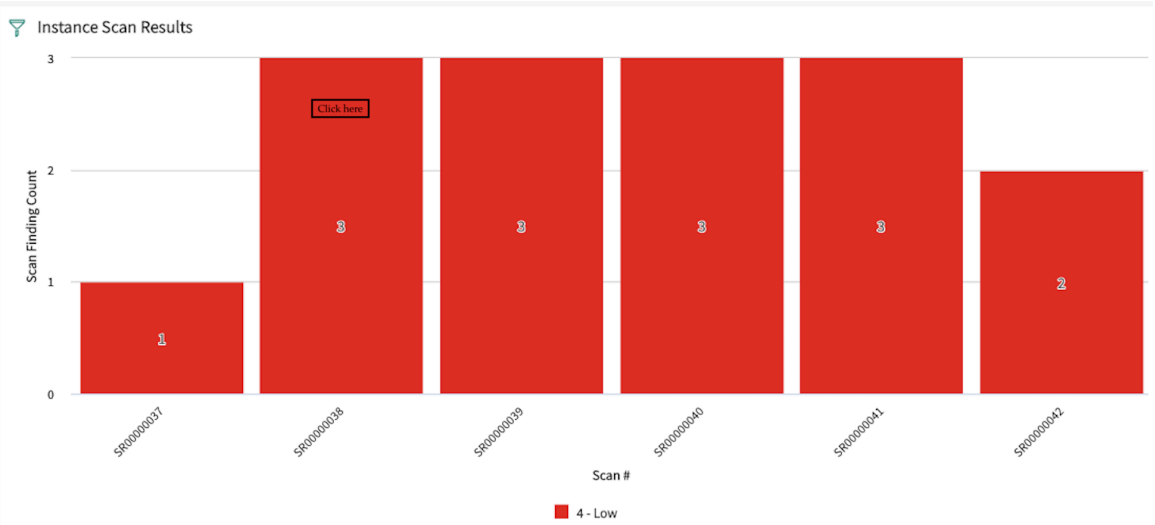
Você pode revisar todas as descobertas da verificação que gerou um número inesperado de descobertas. Esta lista exibe todas as descobertas relacionadas a uma ou mais de todas as verificações.



Você também pode selecionar diretamente a coluna com as descobertas necessárias para exibir a lista relacionada de uma verificação 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.



A lista também indica a origem da qual a descoberta foi recuperada. Você pode exportar os dados de exibição de lista para uma fonte externa, como um arquivo .csv ou um arquivo .xlsv, para comparação e análise de desempenho adicionais.

Implementar o painel Instance Scan

Compare e analise os resultados das verificações em sua instância representando-a no painel premium Performance Analytics (PA).

Antes de Iniciar

Você criou algumas verificações para executar a verificação completa. Para obter mais informações, consulte Criar uma verificação e Executar uma verificação completa.

Função necessária: administrador

Procedimento

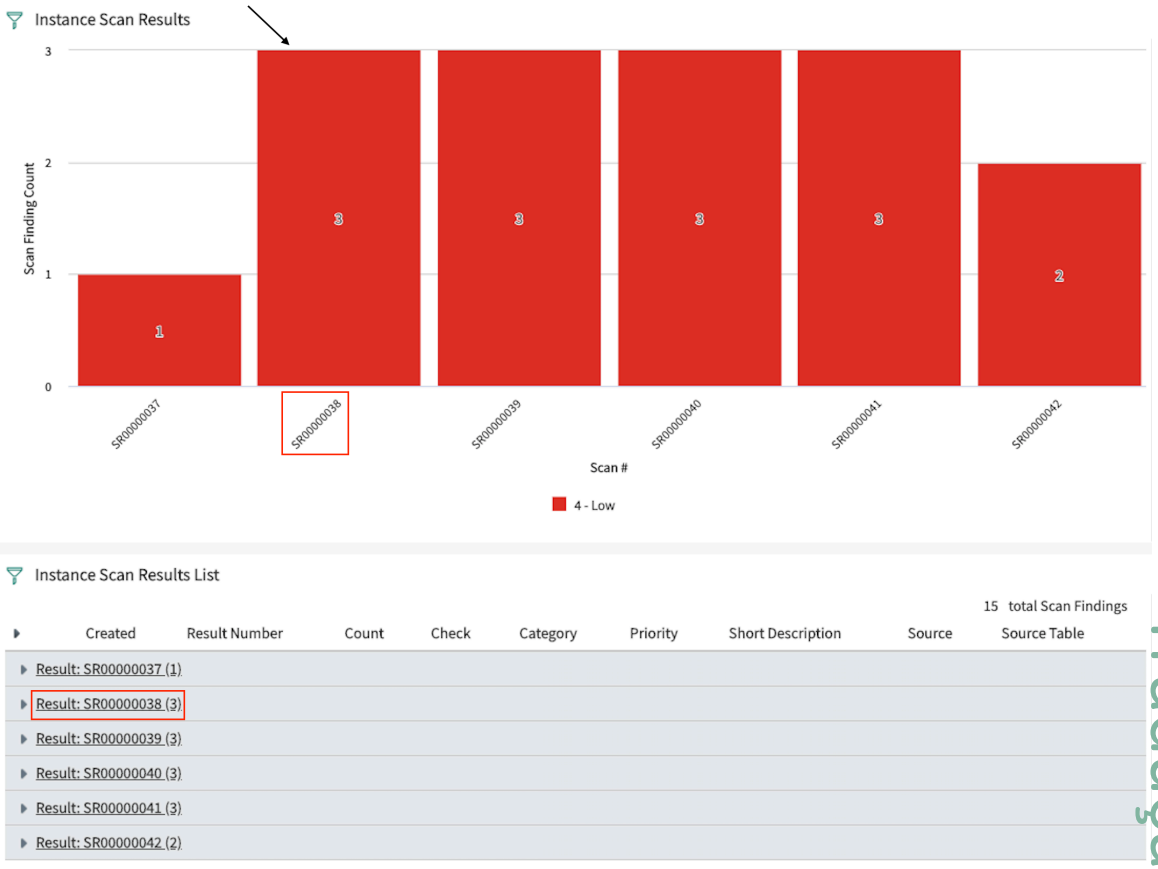
1. Navegar até **Todos** > **Instance Scan** > **Painel**.
2. Selecione uma opção na lista **Categoria de verificação** de **instância ou Prioridade de verificação** de instância.

   Nota:
   O painel é aplicável somente para verificações completas. A **categoria de verificação de instância** aparecerá somente se você tiver dados ou uma descoberta no conjunto de resultados que sejam aplicáveis às categorias.

3. Selecione o resultado da verificação na lista Resultados da verificação que gera um número inesperado de descobertas de verificação.
   Uma lista relacionada de descobertas relacionadas somente a essa verificação é expandida.

Tradução automática

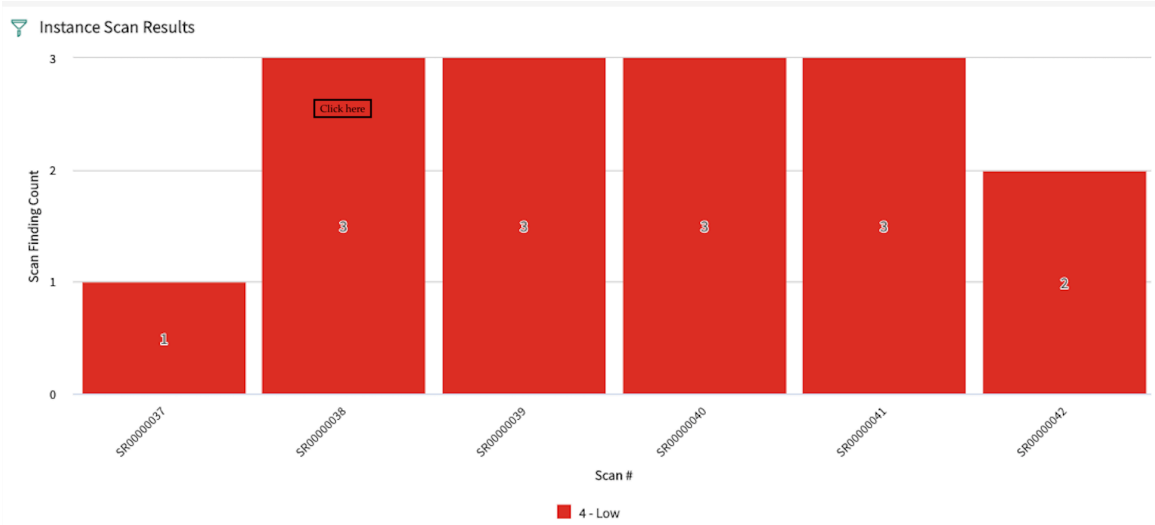
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



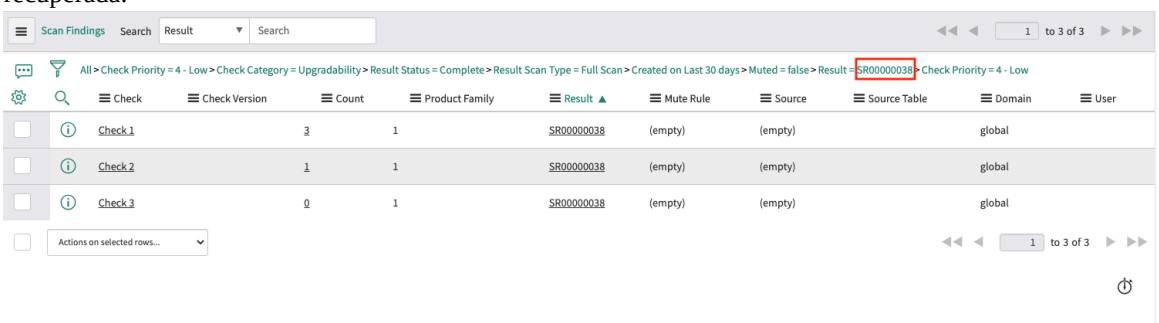
4. **Opcional:** Selecione a coluna de verificação diretamente no painel para exibir a lista relacionada de verificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A lista relacionada de verificações é exibida. A lista também indica a origem da qual a descoberta foi recuperada.



Resultado

Um painel mostrando os resultados das verificações é criado.

Instance Scan políticas de limpeza de tabela

Instance Scan oferece políticas de limpeza de tabela para apagar resultados de verificação anteriores.

As políticas de limpeza são baseadas na hora em que as verificações são criadas. O temporizador inicia quando você executa uma verificação. A**Limpeza de tabela** é executada na tabela Limpezas automáticas [sys_auto_flush] e limpa os resultados da verificação anterior.

- Se os registros de resultado tiverem mais de 90 dias (**7.776.000** segundos), a primeira política limpará todos os registros de resultado de verificação e registros relacionados.
- Se as condições a seguir forem verdadeiras, a segunda política excluirá todos os registros de resultado da verificação e registros relacionados.
  - O **tipo de verificação** é **Verificação de teste**.
  - Os registros têm mais de 14 dias e **a Idade em segundos** é igual ou maior que **1.209.600** segundos.

Você também pode modificar essas políticas inserindo qualquer período personalizado. Consulte Personalizar políticas de limpeza de tabela para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizar políticas de limpeza de tabela

Limpe resultados de verificação anteriores em um intervalo regular, personalizando o período de limpeza da tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

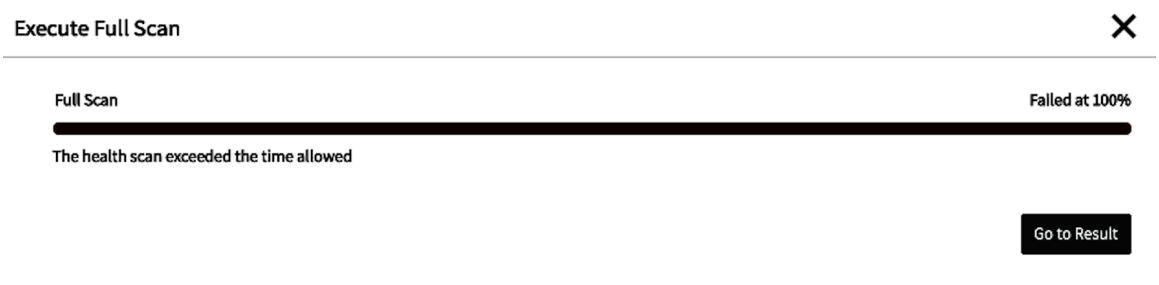
1. Navegar até **Todos** > **Instance Scan** > **Limpeza de Tabela**.
2. Selecione uma das políticas de limpeza na lista Limpezas automáticas.
3. Personalize o campo **Idade em segundos** conforme necessário.
4. Para salvar a política de limpeza de tabela personalizada, selecione **Atualizar**.

Limite de tempo limite

Um tempo limite determina o limite de execução de uma verificação de verificações longas. Por exemplo, qualquer verificação executada por mais tempo do que o período definido resultará em uma falha.

Se a varredura ou a verificação demorar mais do que o período definido pela regra de cota, será exibida uma mensagem de erro.

Nota:
Por padrão, as verificações são limitadas a três horas e as verificações individuais são limitadas a 10 minutos.



Para saber como configurar esses limites, consulte Implementar um limite de tempo limite de verificação e Implementar um limite de tempo limite de verificação.

Implementar um limite de tempo limite de verificação

Defina o tempo de execução de uma única verificação implementando **Regras de cota de transação**. A configuração de uma regra de cota impede que sua instância execute uma verificação longa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Regras de Cota de Transação**.
2. Para definir um tempo de execução definido, selecione Tempo **limite de verificação**.
3. Insira o tempo de execução definido no campo **Duração máxima (segundos)** e 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.

Nota:
O tempo limite mínimo permitido é de 5 segundos. Se você definir o tempo limite para menos de 5 segundos, o sistema ainda o considerará como 5 segundos. Por padrão, foi definido como 10.800 segundos.

A verificação falhará se o tempo de execução exceder o tempo limite definido. Para obter mais informações sobre o tipo de verificação que você deseja executar, consulte Configuração do Instance Scan .

Implementar um limite de tempo limite de verificação

Defina o tempo de execução de uma verificação individual implementando a propriedade do sistema de tempo limite. A definição de um limite de tempo limite impede que sua instância execute uma verificação longa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Na lista Propriedades do sistema, selecione `glide.scan.process_check.time_out`.

   Nota:
   Se `glide.scan.process_check.time_out` não estiver presente na lista, consulte Criar uma nova propriedade do sistema de tempo limite de verificação para obter mais informações.

3. No campo **Valor**, defina o tempo de execução do check-in em segundos.

   Nota:
   O tempo limite mínimo permitido é de 5 segundos. Se você definir o tempo limite para menos de 5 segundos, o sistema ainda o considerará como 5 segundos. Por padrão, foi definido como 10.800 segundos.

Resultado
Um limite de tempo limite para uma verificação é definido pelo usuário. As verificações individuais serão canceladas após o limite de tempo definido exceder.

Criar uma nova propriedade do sistema de tempo limite de verificação

Crie uma nova propriedade de limite de tempo limite para uma verificação se a propriedade do sistema `glide.scan.process_check.time_out` não estiver presente. A definição de um limite de tempo limite impede que sua instância execute uma verificação longa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Novo** para criar uma nova propriedade do sistema de tempo limite.
3. No campo **Nome**, insira `glide.scan.process_check.time_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.

4. No campo **Valor**, insira o tempo de execução da verificação em segundos.

Nota:
O tempo limite mínimo permitido é de 5 segundos. Se você definir o tempo limite para menos de 5 segundos, o sistema ainda o considerará como 5 segundos. Por padrão, foi definido como 600 segundos.

Desempenho da plataforma

Garanta a otimização do sistema por meio de monitoramento e diagnóstico de desempenho.

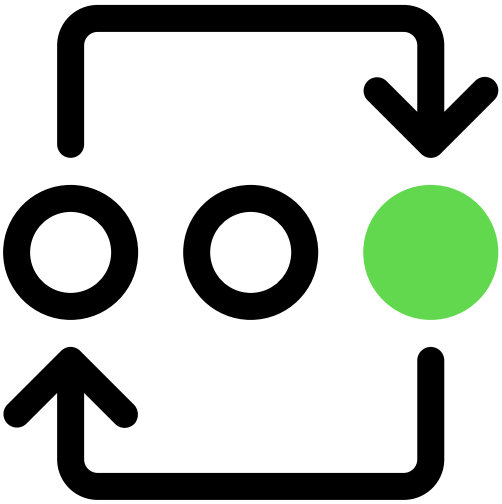
Introdução ao Platform Performance

Painéis de Desempenho	Métricas de desempenho
Exiba uma ampla variedade de métricas de desempenho da plataforma para sua instância e para a máquina na qual sua instância está sendo executada.	Você pode exibir uma ampla variedade de métricas de desempenho da plataforma para sua instância e para a máquina na qual sua instância está sendo executada.

Tradução automática

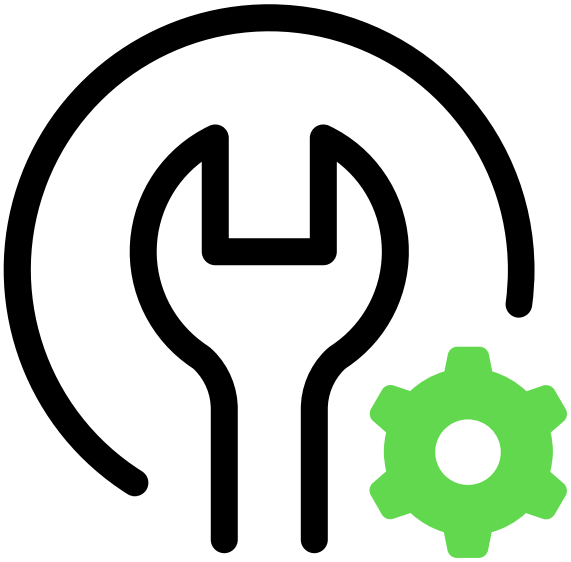
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cotas de Transação



As cotas de transação permitem que você defina uma política de cota para diferentes tipos de transações.

Ferramenta de estatísticas de diagnóstico do sistema



Para ajudar na avaliação de desempenho, as ferramentas de estatísticas registram estatísticas para atividades do sistema que afetam o desempenho, como a execução de consultas, scripts e transações.

Tradução automática

Visão geral do desempenho da plataforma

Garanta a otimização do sistema por meio de monitoramento e diagnóstico de desempenho.

Efeitos do cache de instância no desempenho

Há uma degradação no desempenho sempre que você limpa e recria o cache da instância. Durante o horário comercial principal, evite ou minimize qualquer uma das ações a seguir que causarão uma limpeza e recriação do cache da instância.

- Adicionar ou atualizar propriedades do sistema
- Adicionar ou atualizar entradas do dicionário
- Confirmando conjuntos para atualização
- Adicionar ou atualizar traduções

Tempos de resposta do log de transações

A instância registra automaticamente as estatísticas vitais de todas as transações processadas e essas informações estão disponíveis para você como administrador.

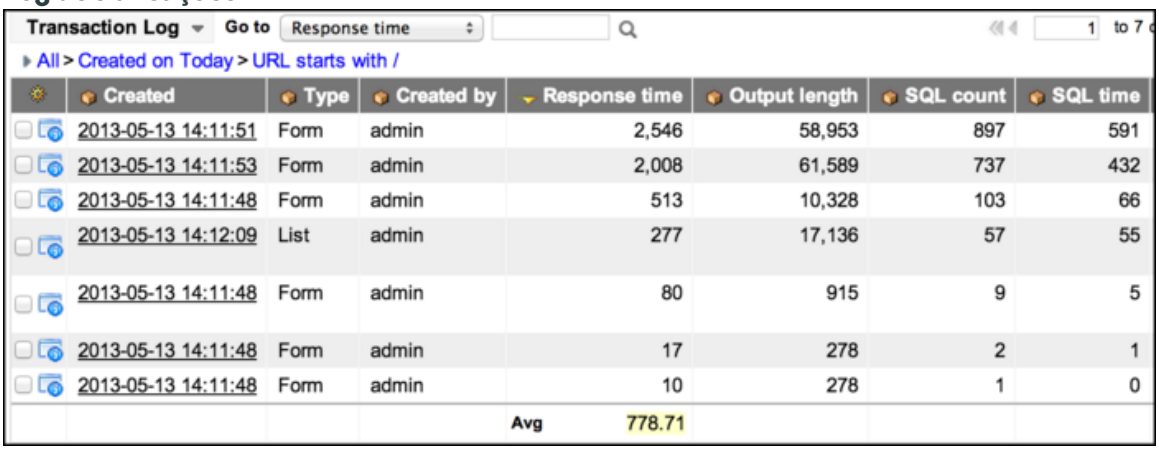
Para consultar o log, navegue até **Logs do sistema** > **Transações**.

Para ver o tempo médio de resposta de todas as transações listadas, clique com o botão direito do mouse na coluna **Tempo de resposta**. Selecionar **Configurar** > **Cálculos de Lista**e marque a caixa de seleção **Valor médio**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

É uma prática recomendada limitar a lista às transações que ocorreram durante o período de interesse. O filtro padrão retorna transações de hoje.

Log de transações


Transaction Log Go to Response time 1 to 7
All > Created on Today > URL starts with /

Created	Type	Created by	Response time	Output length	SQL count	SQL time
2013-05-13 14:11:51	Form	admin	2,546	58,953	897	591
2013-05-13 14:11:53	Form	admin	2,008	61,589	737	432
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	513	10,328	103	66
2013-05-13 14:12:09	List	admin	277	17,136	57	55
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	80	915	9	5
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	17	278	2	1
2013-05-13 14:11:48	Form	admin	10	278	1	0
			Avg 778.71			

Para cada transação concluída, as seguintes informações estão disponíveis (os tempos estão em milissegundos):

- Data/hora, ID do usuário, endereço IP e URL da transação.
- Tempo total de resposta, que não inclui o tempo do navegador porque o servidor não tem essas informações.
- Tempo da rede :**tempo**de transmissão da rede, de e para o usuário.
- **Tempo SQL**: tempo gasto na execução de comandos SQL.
- **Contagem SQL**: número de comandos SQL executados.
- **Tempo de regra de negócio**: tempo gasto no processamento de regras de negócio.
- **Contagem de regra de negócio**: número de regras de negócio executadas.
- **Tamanho de saída**: quantos bytes a transação retornou, após qualquer compactação.

Tempo de resposta em formulários

Um indicador de tempo de resposta (reloginho) aparece na parte inferior direita de muitos formulários e listas.

Este indicador fornece o tempo de processamento de uma transação concluída, incluindo o tempo total e o tempo de cada etapa. Clique no ícone para mostrar e ocultar os detalhes do tempo de resposta. Aponte para o ícone para ver uma dica da ferramenta com os detalhes. O exemplo a seguir mostra o tempo de resposta para recuperar uma lista filtrada em uma instância de demonstração.

Tempo de resposta

Response time(ms): 1019, network: 3, server: 526, browser: 490

Neste exemplo, a transação levou a seguinte quantidade de tempo de processamento:

- Tempo total de 1019 milissegundos
- 3 milissegundos para mover dados pela rede
- 526 milissegundos no 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.

Nota:
A hora do servidor é calculada usando a seguinte fórmula:

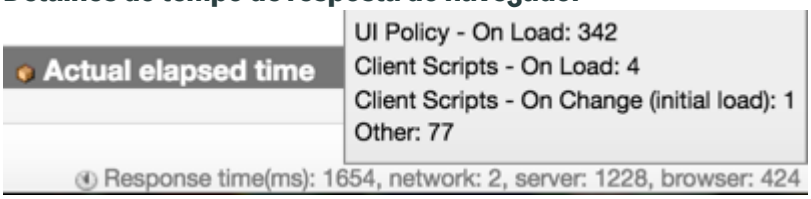
```
server time = (client response time - browser time - client network time)
```

- 490 milissegundos no navegador, renderizando o HTML e analisando e executando o JavaScript

A resposta não aparece para operações simples, como paginação, mudança de uma ordem de classificação de lista ou para a primeira transação em uma sessão.

Para exibir um detalhamento do tempo de processamento do navegador em formulários, clique em **navegador**.

Detalhes do tempo de resposta do navegador



Os administradores podem desabilitar o tempo de resposta definindo a propriedade *glide.ui.response_time* como **falsa** na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. No filtro Navegação, insira sys_properties.list e pesquise por *glide.ui.response_time*.

Ao revisar os tempos de resposta, procure os seguintes problemas.

1. Um período em que todas as transações demoraram extraordinariamente. Por exemplo, transações que normalmente levam 1 segundo levam 15 segundos entre 11h e 11h20. Esse problema pode indicar que uma carga incomum, como um relatório grande, foi executada nesse servidor de aplicações durante esse tempo.
2. Uma transação específica que demorava muito tempo. Por exemplo, a lista de incidentes encerrados classificados por descrição resumida levou 30 segundos cada vez que foi exibida. Esse problema pode indicar que uma transação específica coloca uma carga de banco de dados incomum no sistema, como a classificação de 500.000 registros em um campo não indexado.

Tente as seguintes ações para melhorar o desempenho.

1. Procure uma ou mais transações que ocupem a janela inteira. Por exemplo, você observa que a resposta foi lenta por seis minutos e uma transação foi executada o tempo todo. Você pode tentar adicionar indexação adicional ao banco de dados para tornar a transação mais rápida. Certos tipos de consulta sempre serão executados mais lentamente do que outros, independentemente da indexação.
2. Certifique-se de que uma limpeza de cache não esteja sendo executada durante o horário comercial. As liberações de cache têm o objetivo de impedir que dados mais antigos interfiram nas mudanças e atualizações e são realizadas automaticamente ao usar conjuntos de atualizações. Limpezas de cache programadas, usando cache.do, podem afetar o desempenho geral e degradar os tempos de resposta do sistema. Não execute liberações de cache durante o horário comercial e não acione liberações de cache automaticamente.
3. Se você não conseguir encontrar nenhum problema específico ao experimentar um tempo de resposta lento, entre em contato com o suporte para ver se há problemas globais com o hardware do servidor de 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.

Client transaction timings

O plug-in Client Transaction Timings fornece informações extras sobre a quantidade de tempo gasto no cliente e no servidor e pelo navegador e pela rede. Este recurso não apenas ajuda a encontrar processos de longa execução, mas também fornece informações sobre onde no processo o problema de desempenho foi causado.

Tempos de resposta da rede

A solução de problemas de um tempo de resposta de rede ruim pode ser difícil, mas há determinados testes rápidos que você pode executar.

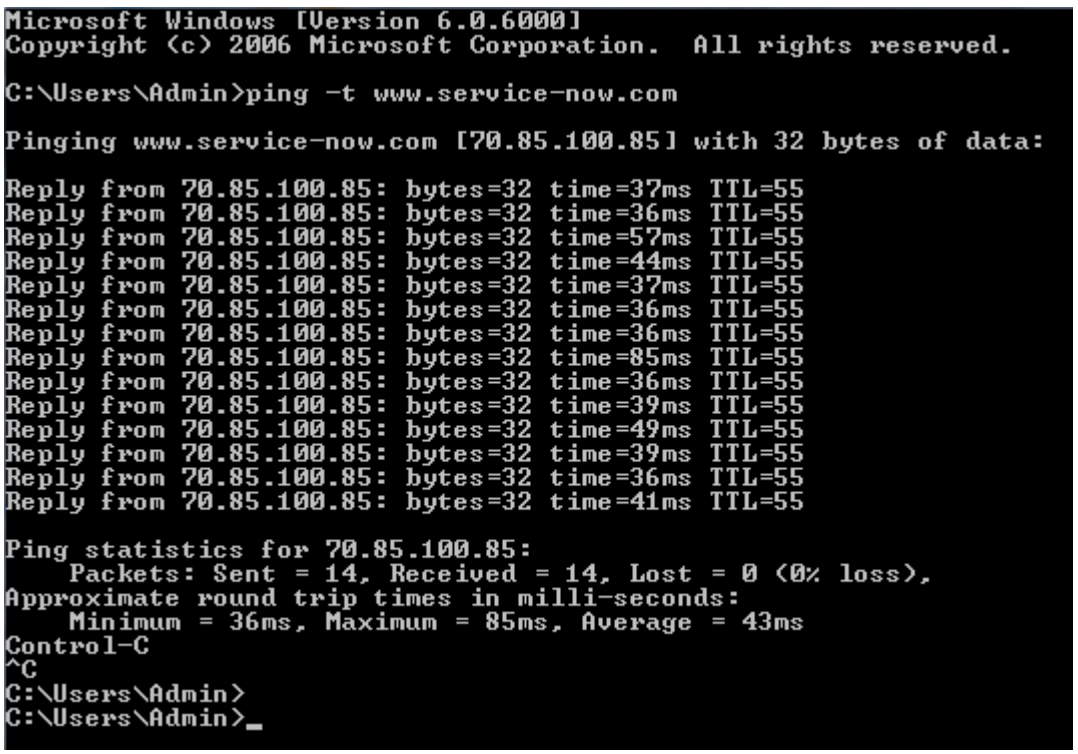
Um indicador claro de um problema de rede é quando você descobre que os usuários em um local têm bom desempenho e os usuários em outro local têm desempenho ruim. Isso informa que o servidor e a aplicação estão bem. Supondo que as configurações do navegador sejam idênticas, a única diferença significativa é a rede.

Tempos de ping

A medida mais aproximada do tempo de resposta da rede é um ping. Um ping mede o tempo total para um pacote ir da máquina de origem para o destino e vice-versa.

Para executar um ping em Windows, abra uma janela de comando (prompt do DOS) e digite:

```
ping -t <yourinstancename>.service-now.com
```



Procure um tempo inferior a 100 ms se você estiver nos EUA ou 150 ms se estiver na Europa ou na Ásia. Na prática, qualquer coisa inferior a 250 ms não é motivo de preocupação, pois geralmente não é um componente importante no tempo de resposta observado.

Traceroute

Se você estiver vendo tempos de ping lentos, poderá executar um rastreamento de rota. Algumas redes se recusam a encaminhar o ICMP, e sua solicitação de rastreamento de rota

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 não funcionar. Se funcionar, é uma ótima ferramenta para identificar gargalos de rede. Para executar um rastreamento de rota em Windows, abra uma janela de comando e execute o comando a seguir.

```
tracert <yourinstancename>.service-now.com
```

Saída de amostra:

```
C:\dev\mysql5\bin>tracert mycompany.service-now.com
Tracing route to mycompany.service-now.com [70.87.98.130]
over a maximum of 30 hops:
1    1 ms    1 ms    1 ms  12.192.116.193
2    4 ms    4 ms    4 ms  12.116.227.37
3   32 ms   32 ms   32 ms  gbr1-p90.sd2ca.ip.att.net [12.123.145.178]
4   33 ms   33 ms   33 ms  tbr1-p013503.phmaz.ip.att.net [12.122.2.142]
5   34 ms   33 ms   33 ms  tbr2-cl1521.phmaz.ip.att.net [12.122.10.194]
6   32 ms   33 ms   33 ms  tbr2-cl1592.dlstx.ip.att.net [12.122.10.81]
7   31 ms   50 ms   31 ms  gar1-p370.dlrtx.ip.att.net [12.123.16.173]
8   31 ms   31 ms   31 ms  12.119.136.14
9   31 ms   31 ms   31 ms  te9-1.dsr02.dllstx3.theplanet.com [70.87.253.22]
10  37 ms   37 ms   37 ms  vl41.dsr01.dllstx4.theplanet.com [70.85.127.83]
11  31 ms   37 ms   31 ms  gi1-0-1.car16.dllstx4.theplanet.com [67.18.116.67]
12  32 ms   32 ms   32 ms  70.87.98.130
Trace complete.
```

Cada linha no Traceroute representa uma etapa de rede entre a máquina de origem e a máquina de destino. Na amostra de rastreamento de rota, um total de 12 etapas são necessárias para obter o tráfego de rede do laptop para<yourinstancename> .service-now.com.

- A coluna à esquerda é o número da etapa.
- As próximas três colunas são estimativas de latência, realizadas três vezes para fornecer uma média.
- A última coluna é a máquina para a qual você está indo.

Por exemplo, das linhas nº 1 e nº 2 acima, você pode saber:

```
1    1 ms    1 ms    1 ms  12.192.116.193
2    4 ms    4 ms    4 ms  12.116.227.37
```

No final da linha 1, estava em 12.192.116.193. Em seguida, levou 4 ms (em média) para chegar a 12.116.227.37.

Geralmente, com um rastreamento de rota, você procura etapas individuais que demoram muito, como 500 ms para um salto específico. Você também está procurando etapas que mostram um asterisco (*) em vez de um tempo de etapa, por exemplo:

```
1    100 ms   *       500ms  12.192.116.193
```

O asterisco indica que um pacote específico falhou ao chegar, o que pode indicar problemas de rede nesse salto específico. Você também verá um asterisco se esse roteador específico estiver definido para não encaminhar ICMP. Este resultado é potencialmente um alarme falso se todos os três tempos de latência de uma etapa forem asteriscos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações e desempenho do navegador

Dependendo do navegador usado, as configurações do navegador podem afetar o desempenho da sua instância.

As páginas da Web em sua instância podem ser grandes, por exemplo, mais de 500 kb para uma longa lista de incidentes com muitas colunas. Para acelerar o desempenho, a maioria dos navegadores pode aceitar dados compactados de um servidor de aplicações para que os 500 kb completos não precisem ser enviados pela transferência. Em vez disso, o navegador indica que pode aceitar dados compactados se o servidor puder enviá-los. O servidor de aplicações compacta a resposta, o que transforma os dados de 500 kb em cerca de 20 kb.

A compactação está habilitada por padrão em todos os servidores de aplicações ServiceNow. O servidor de aplicações sempre envia dados compactados se o navegador aceitar. Existem configurações do navegador que controlam se o navegador aceita respostas compactadas.

Ferramentas de estatísticas de diagnóstico do sistema

Para ajudar na avaliação de desempenho, as ferramentas de estatísticas registram estatísticas para atividades do sistema que afetam o desempenho, como a execução de consultas, scripts e transações.

Nota:
O plug-in Ferramentas de estatísticas é ativado por padrão. Requer a função de administrador para ativar ou atualizar e requer o com.snc.jrobin.

As ferramentas de estatística adicionam módulos em **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas**, incluindo **ConsultasIentas , Scripts**lentos e **Transações lentas**. Cada módulo acessa uma tabela de padrões de atividade [sys_query_pattern], [sys_script_pattern], [sys_transaction_pattern]. Cada tabela padrão representa uma coleção de atividades exclusivas. Cada coleção é uma agregação de execuções dessa atividade exclusiva ao longo de todo o tempo. Cada registro fornece análise de tempo básica com detalhes identificáveis de exemplo da atividade.

Nota:
Para ajudar na depuração, você pode filtrar a maioria desses logs por escopo da aplicação, limitando as transações (por exemplo, scripts ou eventos lentos) somente às transações originadas em escopos específicos.

Os padrões de atividade são imediatamente registrados em um cache e, posteriormente, persistidos em sua tabela de padrões. Se você limpar os caches do servidor, as atividades registradas que não foram persistentes serão apagadas. A seguir estão exemplos de registros padrão.

- Cada vez que uma consulta é executada que atende ao limite de gravação e persistência, ela é agregada e armazenada como um registro de padrão de consulta.
- Cada vez que uma regra de negócios específica é executada, ela é agregada a um registro de padrão de script.
- Cada vez que um trabalho em segundo plano específico é executado, ele é agregado em um registro de padrão de transação exclusivo.
- Cada clique do botão **Novo** na lista de Incidentes conta como um padrão de transação de tipo de lista com ação de formulário 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.

Métricas

As métricas incluem tempos total e médio de interesse por padrão de execução exclusivo sobre a contagem total de execuções. As métricas são agregadas com cada nova instância da atividade exclusiva e persistidas no registro padrão.

Metadados

Dados de exemplo de execuções específicas estão incluídos em cada padrão para identificar os detalhes da execução.

Caracterizações de cada tipo de atividade

Transações	Qualquer tipo de transação inclui transações do lado do servidor e transações relacionadas do lado do cliente. As métricas incluem **Tempo total de carregamento do servidor , que agrega o tempo**total do lado do servidor, excluindo os tempos de espera do semáforo e da sessão. Ele também agrega horários de transação do servidor relevantes que são encontrados na tabela syslog_transaction. Tipos de transação: • Uma transação de solicitação HTTP é identificada por um URL, tipo de transação, processador, ação de formulário/lista, consulta de URL (filtros) e nome da tabela relacionada. • Qualquer outra transação é identificada pelo URL/página/nome da transação, tipo de transação e nome do processador ou do thread.
Scripts	Qualquer tipo de atividade de script inclui scripts avaliados pelo GlideScopedEvaluator. Tipos de script: • Um Jelly Script é identificado pela tabela sys_jelly_file, pelo caminho do arquivo Jelly, pelo número da linha e pelo script que foi executado. • Qualquer outro script é identificado pela tabela e pelo sys_id.
Consultas	Qualquer atividade de consulta inclui declarações preparadas executadas pelo GlideDBI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 consulta: Todas as consultas são identificadas pe–la consulta do MongoDB ou instruções de inserção, atualização ou seleção, bem co–mo outros componentes da declaração, co–mo colunas selecionadas, cláusula Where, uniões, conjuntos de colunas e limites.

Detalhe do registro de bloqueios de mutex lento

Os administradores podem usar logs de mutex lentos para obter informações sobre como os bloqueios de mutex estão afetando o desempenho da plataforma.

Detalhe do registro do log de eventos lento

Como administrador, você pode usar os logs de eventos lentos para obter informações sobre como os eventos estão afetando o desempenho da plataforma. Para ajudar na depuração, você pode filtrar os detalhes do log de eventos lentos por escopo da aplicação, limitando os eventos somente aos eventos originados em escopos específicos.

Detalhe do registro do log de scripts lentos

Como administrador, você pode usar logs de scripts lentos para obter informações sobre como os eventos estão afetando o desempenho da plataforma. Para ajudar na depuração, você pode filtrar um log de script lento por escopo da aplicação, limitando os scripts somente aos scripts originados em escopos específicos.

Detalhe do registro do log de interações lentas

Os administradores podem usar logs de interações lentas para obter informações sobre como as interações estão afetando o desempenho da plataforma.

Detalhe do registro do log de transações lentas

Como administrador, você pode usar os logs de transações lentas para obter informações sobre como as transações estão afetando o desempenho da plataforma. Para ajudar na depuração, você pode filtrar os detalhes do log de transações por escopo da aplicação, limitando as transações somente às transações originadas em escopos específicos.

Usar um log de consulta lenta

Os administradores podem usar logs de consulta lenta para obter informações sobre como as consultas estão afetando o desempenho da plataforma. O log de Consultas lentas agrega dados para consultas semelhantes. Use dados de consulta lenta para avaliar a necessidade de novos índices, mudanças em índices existentes ou mudanças em consultas frequentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As consultas são semelhantes quando selecionam na mesma tabela e consultam o mesmo campo na cláusula WHERE, mas pesquisam valores diferentes no campo. Por exemplo, essas consultas são agregadas como consultas semelhantes.

```
SELECT * FROM sys_user WHERE name="ITIL User"
SELECT * FROM sys_user WHERE name="System Administrator"
```

Agregar dados de consulta semelhantes permite que os administradores monitorem o impacto no desempenho de consultas lentas e de consultas que ocorrem 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.

O log relata dados para consultas semelhantes em que o tempo total de execução excede 5 segundos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas** > **Consultas lentas**
2. Abra um registro de consulta para obter mais detalhes.

Campos de registro de consulta

Campo	Descrição
Exemplo	Uma instrução SQL para uma consulta individual, antes de ser canonizada para agregá-la a consultas semelhantes.
Hash	O valor de hash deste registro.

Rastreamento de pilha de exemplo	Um rastreamento de pilha para uma consulta individual. As linhas que fazem referência ao código do script (inclui código do sistema personalizado e de base) aparecem no seguinte formato:
	`table name.sys_id:line number`
	Por exemplo, este rastreamento de pilha indica uma chamada de função da linha 119 de uma inclusão de script.
	`sys_script_include.105f70abc0a8010300d4d79ed1b93eb0:119`
	Para obter mais informações, consulte Rastreamentos de pilha .

URL de Exemplo	O URL de uma consulta individual, dependendo de como a consulta foi chamada. ○ Transações do usuário: lista os parâmetros da transação. Por exemplo, se um usuário navegar até a lista de incidentes, o URL será / incident_list.do sysparm_query=active=true ○ Trabalhos programados: lista o nome do trabalho programado. ○ Qualquer outro método: lista um campo vazio.
Primeira vista	A primeira ocorrência de uma consulta semelhante.
Última vista	A última ocorrência de uma consulta semelhante.
Tempo total de execução	Tempo total de execução.
Contagem de execução	O número de ocorrências de consulta semelhantes que são agregadas.
Tempo médio de execução (ms)	A duração média para executar uma dessas consultas semelhantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para ver o que o banco de dados está fazendo para recuperar os dados, clique em **Explicar plano**.
   O plano de consulta é relatado na lista relacionada **Explicar plano do MySQL**. Use o plano de consulta para avaliar a necessidade de novos índices ou mudanças nos índices existentes. Para obter mais informações, consulte a documentação do plano de explicação do MySQL .

   Este recurso funciona em outros bancos de dados compatíveis, incluindo MongoDB e Oracle.

4. Para gerar uma sugestão de índice para uma consulta lenta, clique em **Sugestão de índice**.
   Para obter detalhes, consulte Gerar uma sugestão de índice para uma consulta lenta.

Sugestões de índice para consultas lentas

O Mecanismo de Sugestão de Índice (ISE) pode gerar uma sugestão de índice para uma consulta lenta selecionada. Quando você solicita uma sugestão de índice para uma consulta lenta, o ISE analisa a consulta e recomenda um índice que pode melhorar o tempo de execução da consulta.

Se você optar por usar a sugestão de índice e criar o índice, o ISE continuará a revisar a eficácia desse índice durante um período de avaliação de 14 dias. O ISE fornece detalhes sobre o índice durante a avaliação, incluindo recomendações para gerenciar o índice.

Administradores usam o ISE para:

- Gera uma sugestão de índice para uma consulta lenta.
- Analise as sugestões de índice para consultas lentas em sua instância.
- Exporte uma sugestão de índice para uma instância de não produção para avaliação e teste.
- Programe um índice para criação.
- Monitore a eficácia de um índice durante o período de avaliação do índice.
- Testar desempenho do índice (este teste é uma avaliação de desempenho imediata do índice).
- Descarte um índice que não otimize o desempenho da consulta, conforme recomendado pelo ISE.

Em instâncias novas e atualizadas, o plug-in Index Suggestion Engine (com.glide.index_suggestion) é ativado por padrão.

Nota:
O ISE oferece suporte somente a bancos de dados MySQL.

Como funcionam as sugestões de índice

Você inicia o processo de sugestão de índice solicitando uma sugestão de índice para uma consulta lenta selecionada. O ISE executa um trabalho diário que coleta estatísticas de coluna de tabelas na consulta lenta, coletando dados como cardinalidade (colunas exclusivas em uma tabela) e contagem nula/não nula.

Em seguida, o ISE agrega e analisa as informações coletadas, aplica um algoritmo de classificação de coluna ponderada à consulta lenta e gera uma sugestão de índice para a consulta.

Depois que uma sugestão de índice é gerada, você revisa a sugestão e determina se deve criar o índice para a consulta lenta. Quando você cria o índice, o ISE fornece 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.

sobre o índice conforme ele se move pelo ciclo de vida. Você pode rastrear a sugestão de índice por meio de três fases principais de processamento:

Sugestões de índice para revisão

Durante esta fase inicial, você pode revisar as sugestões de índice que o ISE gerou para suas consultas lentas. Você pode optar por ignorar uma sugestão, exportar a sugestão de índice para uma instância de não produção para testes adicionais ou programar o índice para criação. Se o ISE gerar com sucesso uma sugestão de índice e você optar por programar o índice para criação, a sugestão de índice passará para a próxima fase de processamento. No entanto, se o banco de dados não puder usar a sugestão ou se a sugestão prejudicar o desempenho da consulta, o ISE recomendará que você descarte a sugestão de índice.

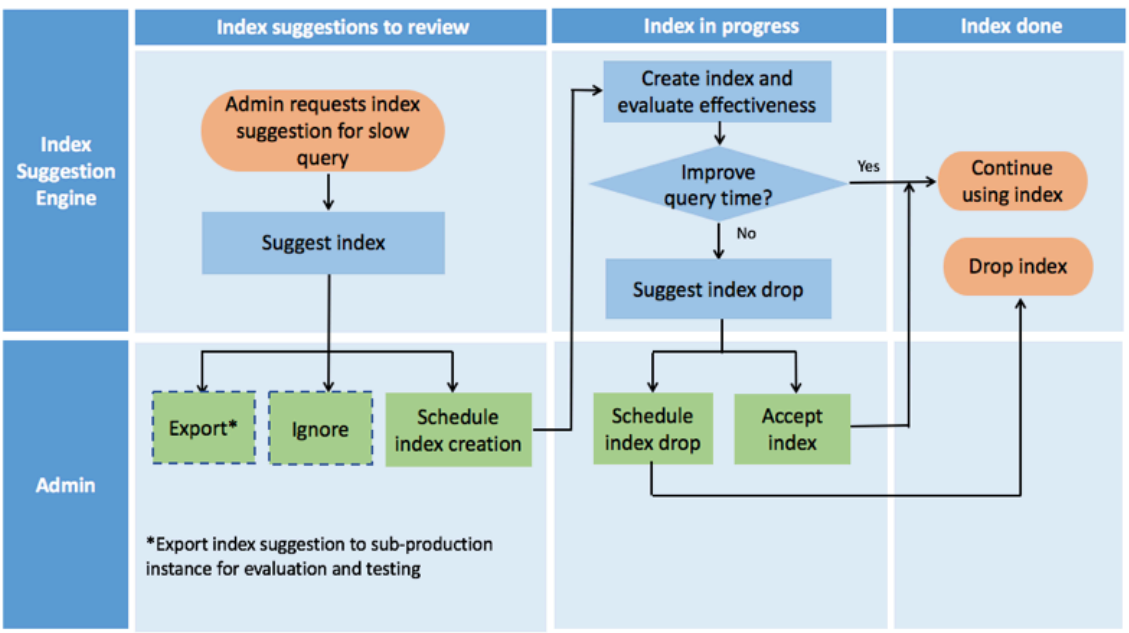
Índice em andamento

Nesta fase, o ISE cria o índice e o período de avaliação de 14 dias começa. O ISE faz uma avaliação por hora para determinar se o índice melhora ou degrada o tempo de execução da consulta. O ISE atualiza o estado do índice, incluindo as ações recomendadas que você pode executar. Por exemplo, se o índice não melhorar o desempenho da consulta lenta, o ISE informará que você descarte o índice. Você pode programar o índice para ser descartado do banco de dados. Durante esta fase, você também pode optar por testar o desempenho do índice ou aceitar um índice, mesmo que o ISE recomende descartá-lo.

Índice concluído

Na última fase de processamento, o ISE descreve o estado final do índice e a atividade de processamento relacionada. Se o índice melhorar o tempo de consulta lento, o ISE mudará o estado do índice para Criado e o banco de dados continuará a usar o índice. Se o índice não melhorar o tempo de consulta e você optar por descartar o índice, o ISE descartará o índice do banco de dados e mudará o estado do índice para descartado.

Ciclo de vida da sugestão de índice



Estados de processamento para sugestões de índice

A tabela Sugestões de índice [sys_index_suggestion] fornece informações de estado sobre seus índices conforme eles passam pelas três fases principais de 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.

- **Sugestões de índice > A revisar**
- **Sugestões de índice > Em andamento**
- **Sugestões de índice > Concluídas**

O ISE usa os seguintes estados para descrever a atividade de processamento de um índice.

Estados de sugestão de índice

Estado	Descrição
Índice de ssugestões para revisão	
Sugerido	O ISE gerou uma sugestão de índice para a consulta lenta.
Soltar Sugerido-Não usado	O ISE recomenda que você descarte o índice, já que o banco de dados não está usando o índice para a consulta lenta.
Soltar-degradação de desempenho sugerida	O ISE recomenda que você descarte o índice porque ele não melhorou o tempo de consulta ou piorou o desempenho.
Índice em andamento	
Criação programada	Você programou o índice para criação.
Criação em andamento	O ISE está criando o índice.
Falha ao criar	O ISE não pôde criar o índice.
Avaliando a eficácia	O ISE criou o índice e está avaliando o desempenho do índice durante o período de avaliação de índice de 14 dias.
Soltar sugerido-não usado	O ISE recomenda que você elimine o índice da tabela para a qual o índice foi criado, já que o banco de dados não está usando o índice para a consulta lenta.
Soltar-degradação de desempenho sugerida	O ISE recomenda que você descarte o índice porque ele não melhorou o tempo de consulta.
Soltar programado	Você programou o índice para ser descartado do banco de dados.
Inserir [Pem andamento	O ISE está descartando o índice do banco de dados.
Falha ao soltar	O ISE não pôde descartar o índice. Entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para obter assistência.
Índice concluído	
Criado em	Após o período de avaliação de 14 dias, o ISE determinou que o índice melhorou o desempenho da consulta. Indica que o banco de dados continua a usar o índice.
Ignorado	Você optou por ignorar a sugestão de índice.
Solto	O ISE descartou o índice com sucesso.
Aceito	Você optou por manter o índice, embora o ISE tenha recomendado eliminá-lo.
Substituído	Uma sugestão de índice recente substituiu o índice da mesma tabela e consulta lenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma sugestão de índice para uma consulta lenta

Use o Mecanismo de sugestão de índice (ISE) para gerar uma sugestão de índice para uma consulta lenta.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando o ISE gera uma sugestão de índice para uma consulta lenta, ele revisa as métricas de consulta e as informações das tabelas na consulta. Se o ISE não tiver as informações necessárias para gerar uma sugestão de índice, o sistema exibirá mensagens informando sobre os dados necessários. Essas mensagens normalmente fornecem links para obter mais informações, como métricas de consulta atualizadas ou coleta de estatísticas de coluna de tabelas na consulta. Às vezes, o ISE pode não ser capaz de sugerir um índice para a consulta e permite que você saiba por que a sugestão não pode ser gerada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas** > **Consultas lentas**.
2. Na tabela Consultas lentas, clique no registro de consulta para o qual a sugestão de índice será gerada.
3. No registro Consultas lentas, clique em **Índice**de sugestões.
   Se o ISE precisar de mais informações, o sistema poderá exibir uma ou mais mensagens com detalhes para obter essas informações. Depois de responder a cada mensagem, clique em **Sugerir índice**. Repita esse processo até que o ISE tenha as informações necessárias para gerar a sugestão de índice.

   Por exemplo, o ISE pode precisar de:

   - Recentes métricas—Se o sistema exibir uma mensagem indicando que as métricas de consulta estão desatualizadas, a mensagem fornecerá um link para obter as métricas mais recentes.
     - Clique no link para obter as métricas de consulta atualizadas.
     - Clique **em Sugerir índice**.
   - Estatísticas de coluna—Se as estatísticas de coluna não existirem para a consulta, o sistema exibirá uma mensagem solicitando que você programe o trabalho Coletar estatísticas de coluna. Você pode optar por executar o trabalho no horário padrão quando o sistema estiver menos ocupado ou pode fazer com que o sistema colete as estatísticas imediatamente.
     - Se você programar o trabalho de Estatísticas de coluna para ser executado mais tarde, o ISE gerará a sugestão de índice depois de coletar as estatísticas da coluna. Depois que o trabalho de estatísticas da coluna for executado, retorne ao registro Consultas lentas e clique em **Sugerir índice**.
     - Se você optar por coletar estatísticas de coluna imediatamente, o sistema exibirá o indicador de andamento Coletar estatísticas de coluna enquanto coleta as estatísticas de coluna. No registro Consultas lentas, clique em **Índice**de sugestões.

   Quando o ISE gera com sucesso uma sugestão de índice, o registro de Sugestão de Índice da consulta mostra o **Estado** do índice como **Sugerido**.
4. Se você quiser continuar trabalhando com a sugestão de índice, selecione a próxima etapa de 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.

Revisar sugestões de índice para consultas lentas

Você pode revisar sugestões de índice e índices criados pelo Mecanismo de Sugestão de Índice (ISE). O ISE fornece três exibições principais de sugestões de índice conforme elas passam pelo ciclo de vida: sugestões de índice em revisão, índice em andamento e índice concluído.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Acesse sugestões de índice no Navegador de aplicações ou na página inicial de Desempenho.

Procedimento

1. Acesse as sugestões de índice para sua instância
2. Na tabela Sugestões de índice, clique no **Nome da tabela** associado à sugestão de índice que você deseja exibir.
3. Revise a sugestão de índice para a tabela selecionada.

Campos de sugestão de índice

Campo	Descrição
Consulta lenta	A consulta lenta para a qual a sugestão de índice foi gerada.
Exemplo	Uma instrução SQL real para uma consulta individual, antes de ser canonizada para agregá-la a consultas semelhantes.
Nome da tabela	Nome da tabela usada na consulta.
Nomes de colunas	Nomes das colunas usadas na consulta.
Nome do índice	Nome do índice, atribuído pelo ISE depois que o índice é criado.
Estado	Estado de processamento do índice. Para obter detalhes, consulte a tabela de estados de sugestão de índice.
Importado	Esta caixa, se marcada, indica que a sugestão de índice foi importada de uma instância diferente para avaliação e teste.

4. Escolha a próxima etapa de processamento para a sugestão de índice.

Exportar uma sugestão de índice para uma instância de não produção

Você pode exportar uma sugestão de índice de uma instância de produção para uma instância de não produção para avaliação e teste, antes de implementar o índice em sua instância de produção.

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

Esta tarefa envolve exportar uma sugestão de índice como um arquivo .xml de sua instância de produção e importá-la para uma instância de não produção. Você pode criar o índice e avaliar seu desempenho na instância de não produção.

Procedimento

1. Em sua instância de produção, navegue até Índice Sugestão a ser exportada:

   a. Acesse a tabela Sugestões de índice para revisar as sugestões de índice para consultas lentas.

Local	Descrição
No Navegador de aplicações	Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > A revisar**.
Na página inicial de Desempenho	Se o ícone de sugestão indicar que uma ou mais sugestões de índice estão disponíveis ( ), clique nele para abrir a janela Índices sugeridos e clique em **Exibir todos os índices sugeridos**. **Nota:** Na janela Índices sugeridos, você pode clicar em **Exibir** ao lado de um nome de tabela específico para abrir seu registro de sugestão de índice.

   b. Na tabela Sugestões de índice, clique no **Nome da tabela** para abrir a sugestão de índice.

2. No formulário Sugestões de índice, clique em **Exportar**.
   O ISE baixa a sugestão de índice como um arquivo XML com o nome de arquivo sys_index_suggestion_<alphanumeric identifier> .xml . O nome do arquivo tem uma cadeia de caracteres alfanuméricos exclusiva para diferenciá-lo de outras sugestões de índice.
3. Em sua instância de não produção, navegue até **Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > A revisar**.
4. Na tabela Sugestões de índice, em Links relacionados, clique em **Importar sugestões**.
5. No formulário Importar XML, escolha o arquivo de sugestão de índice que você exportou e clique em **Carregar**.

   Após a importação, a sugestão de índice importada aparece na tabela Sugestões de índice em sua instância de não produção.

6. Para continuar o processo de avaliação de índice em sua instância de não produção, você pode programar a sugestão de índice para criação eteste de desempenho do índice.

Programar uma sugestão de índice para criação

Use o Mecanismo de sugestão de índice (ISE) para programar uma sugestão de índice para criação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até a sugestão de índice para a consulta lenta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tabela Sugestão de índice, clique no **Nome da tabela** para a qual o índice será criado.
3. No formulário Sugestão de índice, clique em **Criação de programação**.
4. Na janela Programar criação de índice, selecione a hora em que o índice deve ser criado e clique em **Criar**.

Nota:
Se o índice [a ser criado envolver tabelas grandes, como a tabela Incidente ou CMDB, a criação do índice poderá levar até uma hora ou mais.

- **Criar agora** -A janela do indicador de andamento Programar criação de índice mostra o andamento da criação do índice. Quando a criação do índice estiver concluída, clique em **Fechar**.
- **Criar mais tarde** -Se você selecionar esta opção, o estado mudará para Criar programado e o índice será criado no horário programado. Depois que o índice é criado, o estado do índice muda para Avaliando eficácia.

Quando o ISE cria o índice no horário selecionado, ele atribui um nome de índice com base nas tabelas usadas na consulta lenta.

5. Verifique se o índice foi criado revisando o **Estado** do índice no registro de Sugestão de Índice ou na tabela de Sugestão de Índice (**Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > Em andamento**).
O registro Sugestão de índice mostra o estado, Avaliando eficácia. O ISE inicia o período de avaliação do índice de 14 dias.
6. Durante o período de avaliação, você pode monitorar o **Estado** do índice no registro de Sugestão de Índice ou na tabela de Sugestão de Índice (**Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > Em andamento**).

Testar desempenho do índice

Depois que o Mecanismo de Sugestão de Índice (ISE) cria um índice para uma consulta lenta, você pode testar o índice para ver se ele melhora o tempo de consulta.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este teste é uma avaliação rápida do índice e não faz parte do processo de avaliação de índice de 14 dias . Se você estiver avaliando uma sugestão de índice em uma instância de não produção, poderá executar este teste depois de criar o índice para obter resultados imediatos sobre o desempenho do índice.

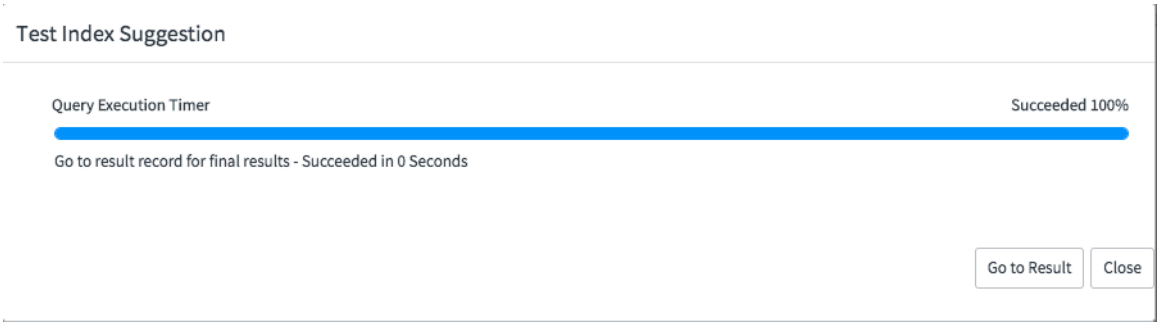
Nota:
Os resultados do teste de índice da sua instância de não produção podem não prever necessariamente resultados de desempenho semelhantes na sua instância de produção.

Procedimento

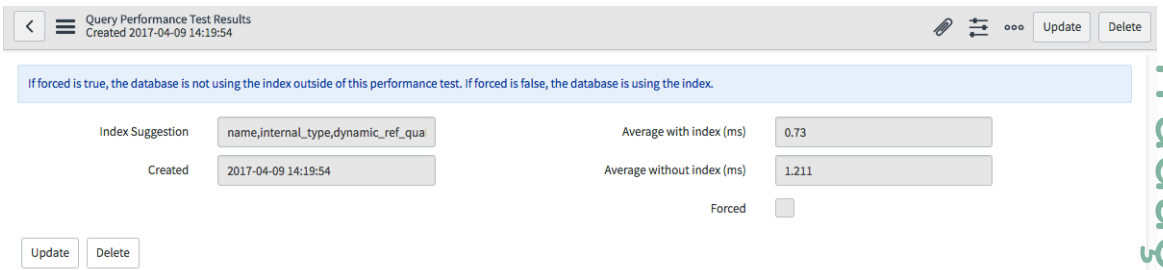
1. Abra o registro Sugestão de índice para o índice a a ser testado:
   a. Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Sugestão de Índice** > **Sugestões de índice > Em andamento**.
   b. Na tabela Sugestões de índice, clique no **nome Tabela** para o índice a ser testado.
2. No registro Sugestão de índice, clique em **Testar desempenho** para iniciar o teste de desempenho.
3. Quando o indicador de andamento Sugestão de índice de teste mostrar que o teste está concluído, clique em **Ir para o 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.



4. No formulário Resultados do teste de desempenho da consulta, compare os campos **Média com índice** e **Média sem índice** para ver se o índice melhorou o tempo de consulta.
   No exemplo a seguir, o índice melhorou o tempo de consulta. A caixa de seleção **Forçado** está desmarcada, indicando que o banco de dados está usando o índice. Se a caixa de seleção estiver marcada, o banco de dados foi forçado a usar o índice durante o teste, mas não está usando o índice fora do teste.



Resultados de testes de desempenho de consulta

Campo	Descrição
Sugestão de Índice	Nome da sugestão de índice.
Criado em	Data e hora em que este teste de desempenho foi executado.
Média com índice (ms)	Tempo de consulta usando a sugestão de índice.
Média sem índice (ms)	Tempo de consulta antes de usar a sugestão de índice.
Forçado	Caixa de seleção que indica se o banco de dados está usando o índice. Se esta caixa estiver marcada, o banco de dados foi forçado a usar a sugestão de índice, mas somente para este teste. Se a caixa estiver desmarcada, o banco de dados está usando o índice.

5. Clique na seta de voltar para navegar de volta para o registro de Sugestão de índice da tabela.
   O resultado deste teste de desempenho do índice não muda o estado do índice registrado no registro de Sugestão de índice.

Programar um índice a ser descartado

Você pode descartar um índice para uma consulta lenta quando o índice não é usado pelo banco de dados ou não melhora o desempenho da consulta.

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

Durante o período de avaliação do índice, o ISE pode recomendar que você descarte o índice quando o banco de dados não usar o índice ou o ISE descobrir que o índice não melhora o tempo de consulta. Você pode descartar o índice imediatamente ou programá-lo para mais tarde.

Nota:
Se você quiser reter um índice mesmo que o ISE recomende descartá-lo, poderá usar a opção **Aceitar** no registro de Sugestão de índice para continuar usando o índice. Antes de usar esta opção, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para obter orientação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > Em andamento**.
2. Na tabela Sugestões de índice, clique no Nome da tabelapara o índice a ser descartado.
3. No registro Sugestão de índice, clique em **Programar descarte**.
4. Na janela Programar descarte de índice, selecione a hora em que deseja descartar o índice e clique em **Descartar**.

   Nota:
   Se o índice que você deseja descartar envolver tabelas grandes, como a tabela Incidente ou CMDB, a eliminação do índice poderá levar até uma hora ou mais.

   - **Soltar agora** -A janela do indicador de andamento Programar Queda de Índice mostra o andamento da queda do índice. Quando a liberação do índice for concluída, clique em **Fechar**. Se a ação de soltar for bem-sucedida, o registro de Sugestão de índice mostrará o estado do índice como Descartado.
   - **Soltar mais tarde** —Quando você programa a ação de soltar, o estado do índice muda para Soltar programado. Quando o sistema descarta o índice no horário programado, o estado do índice muda para descartado.
5. Verifique se o índice foi descartado revisando o estado do índice no registro de Sugestão de Índice ou na tabela de Sugestão de Índice (**Diagnóstico do sistema** > **Sugestões de índice** > **Sugestões de índice > Concluídas**).

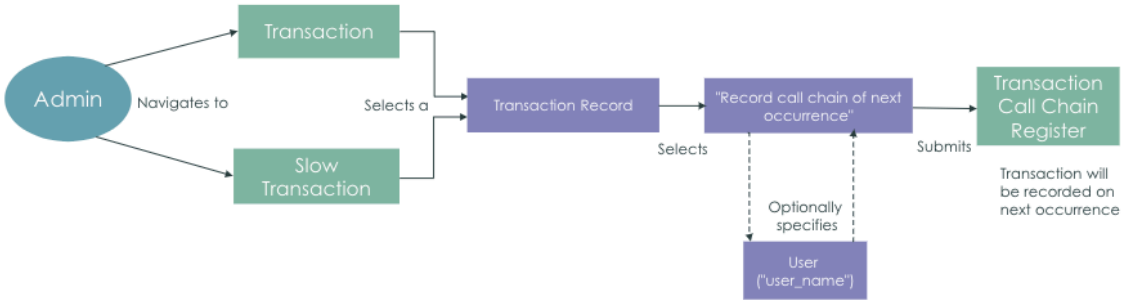
Cadeias de chamadas de transação

Identifique e depure as causas raiz de uma transação problemática registrando e revisando sua cadeia de chamadas. Uma cadeia de chamadas consiste na série ordenada de scripts executados durante o ciclo de vida de uma transação.

O acompanhamento da cadeia de chamadas de transação permite que um administrador registre o URL de uma transação problemática para registro da cadeia de chamadas durante a próxima ocorrência de URL. É útil para diagnosticar problemas de desempenho da transação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

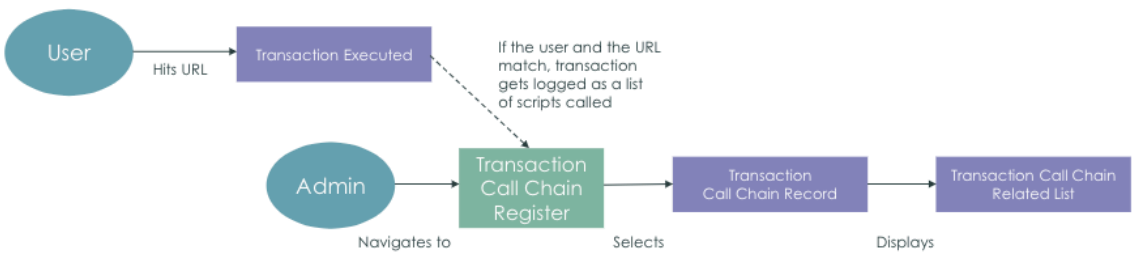


Para habilitar o acompanhamento da cadeia de chamadas de transação, execute as seguintes tarefas:

1. Ao encontrar uma transação problemática no Log de transações ou na lista de Transações lentas que requer depuração, selecione-a para exibir seu registro detalhado.
   Para ajudar na depuração, filtre e agrupe essas listas por escopo da aplicação, limitando as transações que aparecem somente às transações originadas em escopos específicos.

   Nota:
   Para saber mais sobre essas listas, consulte Logs de transações e Detalhe do registro do log de transações lentas.

2. No formulário de detalhes do registro, clique em **Registrar cadeia de chamadas da próxima ocorrência**, localizado em Links relacionados.
   - Ele designa que a próxima ocorrência do URL da transação deve ser mantida com todas as informações da cadeia de chamadas.
   - Opcionalmente, você pode designar um ID de usuário para que a gravação da cadeia de chamadas ocorra somente durante a próxima ocorrência de transação para um usuário específico.



3. Na próxima vez em que um usuário acessar o URL, o registro da cadeia de chamadas de transação será atualizado para conter uma lista dos recursos de script executados para atender à solicitação.
4. Em Cadeias de chamadas de transação, revise a cadeia de chamadas registrada para a transação e tome as medidas necessárias para depurá-la.

Criar um registro de cadeia de chamadas de transação

Crie um registro de cadeia de chamadas para registrar informações de cadeia de chamadas para uma transação problemática (ou lenta) durante a próxima ocorrência desse URL. Você especifica que a próxima ocorrência do URL da transação deve ser mantida com todas as informações da cadeia de chamadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Procedimento

1. Navegue até o Log de transações ou a lista Transações lentas, selecione a transação problemática e habilite o registro da cadeia de chamadas.

2. Quando o registro da cadeia de chamadas de transação for exibido, preencha o campo **Usuário**.

Formulário Registro de cadeia de chamadas de transação

Controle	Descrição
URL	URL da transação selecionada.
Log de transações	ID do log de transações criado durante a próxima ocorrência do URL. Este campo está vazio quando você cria o registro de cadeia de chamadas pela primeira vez para uma transação.
Registrado	Caixa de seleção que indica se a gravação da cadeia de chamadas já ocorreu para esta transação. ○ Este campo está vazio (**falso**) quando você cria o registro de cadeia de chamadas para uma transação pela primeira vez. ○ **verdadeiro** aparece quando a cadeia de chamadas é registrada durante a próxima ocorrência do URL.
Usuário	(Opcional) Se a gravação da cadeia de chamadas só ocorrer quando um usuário específico executar a próxima ocorrência de transação, selecione o ID do usuário. Deixe em branco se quiser que a gravação da cadeia de chamadas ocorra independentemente do usuário.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado
É criado um registro de cadeia de chamadas que designa que a próxima ocorrência do URL da transação deve ser mantida com todas as informações da cadeia de chamadas.

Nota:
Depois que a cadeia de chamadas é gravada (**verdadeiro** aparece no campo **Gravado**), você pode exibi-la no próprio formulário de Registro de cadeia de chamadas de transação. Para saber mais sobre cadeias de chamadas de transação, consulte Revisar uma cadeia de chamadas de transação.

Revisar uma cadeia de chamadas de transação

Use Cadeias de chamadas de transação para revisar a cadeia de chamadas resultante para uma transação selecionada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Cadeia de chamadas de transação** > **Cadeias de chamadas de transação**.
2. Para exibir detalhes da cadeia de chamadas, clique no campo **Criado** para o componente ou script da cadeia de chamadas selecionado.

Nota:
Você pode exibir os detalhes do log de transações clicando no campo **Log** de transações do componente ou script da cadeia de chamadas selecionado. Para saber mais, consulte Logs de transações .

Formulário de cadeia de chamadas de transação

Controle	Descrição
Tabela de origem	Tabela de origem para o recurso de script executado na cadeia de chamadas.
Fonte	Recurso de script executado na cadeia de chamadas.
Sequência persistente	Ordem na qual o script foi executado na cadeia de chamadas.
Profundidade da chamada	Profundidade da cadeia de chamadas executada. Por exemplo, um script que chama uma inclusão de script, que por sua vez chama outra inclusão de script, teria pelo menos três linhas. Uma linha tem uma profundidade de 1, outra tem uma profundidade ou 2 e a terceira tem uma profundidade de 3.
Tabela do gatilho	Nome da tabela de gatilhos, se houver, para o componente da cadeia de chamadas executada.
Duração (ms)	Duração observada para a execução do script, em milissegundos.
Log de transações	ID do log de transações criado para a cadeia de chamadas registrada.

Cancelamento de transação

Um usuário pode cancelar uma transação que leva mais tempo do que o esperado para carregar.

As causas de transações de carregamento lento incluem os seguintes cenários.

- Classificando um grande número de registros por um campo de cadeia de caracteres não indexada.
- Agrupamento de uma tabela grande em um campo que tem valores distintos.
- Exportando todas as linhas de uma tabela grande.
- Testar uma regra de negócios com script incorreto que tem um loop JavaScript infinito.

Nota:
Você não pode cancelar uma importação com esses controles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cancelamento da transação

Depois que a transação for cancelada, você poderá usar as opções a seguir para diferentes finalidades.

- Voltar: retorna à página anterior no histórico de navegação
- Recarregar: recarrega a página de destino
- Carregar lista somente com filtro: mostra a lista (sem os registros) somente com os filtros aplicados
- Exportar: exportação de registros de exibição de lista

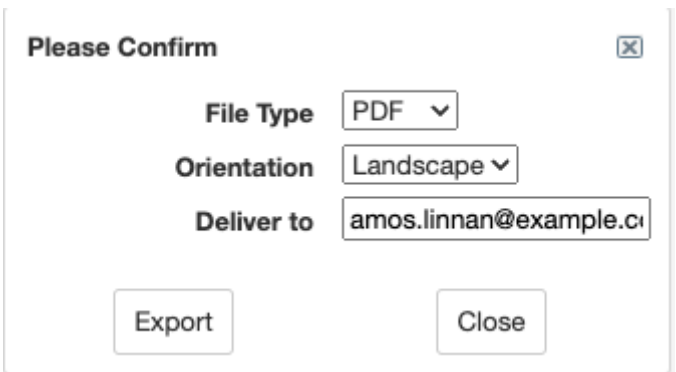
Nota:
A opção Exportar aparecerá somente se as seguintes condições forem atendidas.

- A propriedade glide.ui.export_on_tx_cancel.enable é definida como Verdadeiro.
- A exibição de lista foi cancelada.

Você pode usar uma das opções a seguir para exportar os registros de exibição de lista.

- Excel
- CSV
- JSON
- PDF

Os registros de exibição de lista exportados são entregues no endereço de e-mail fornecido. Somente a opção **Tipo de arquivo** PDF pode ter a opção **Orientação**.



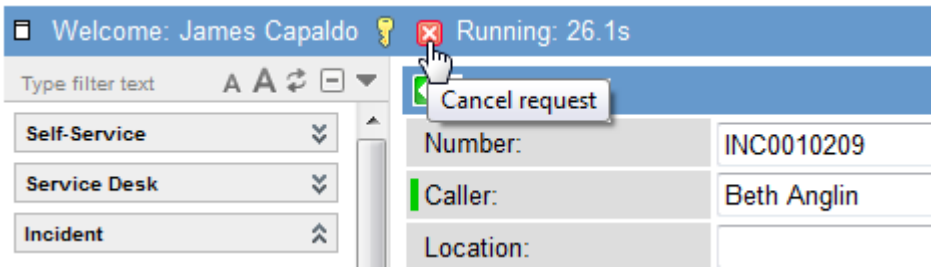
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Temporizador de cancelamento da transação

Durante uma transação de longa execução, um temporizador e um botão de cancelamento vermelho aparecem no quadro da faixa.

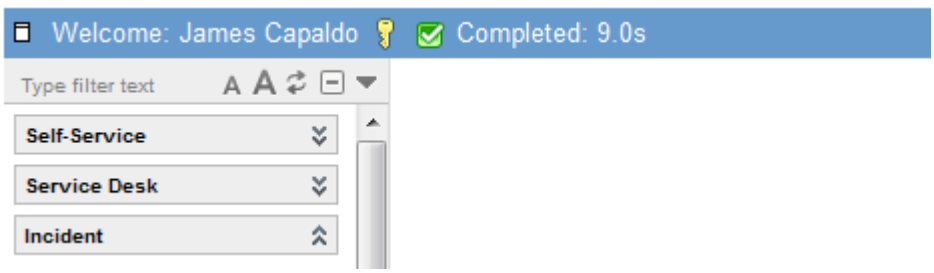
Cancelar solicitação



Para cancelar a transação, clique no botão de cancelamento. O temporizador indica que a transação está sendo cancelada. Quando terminar, você verá uma mensagem informando que a transação foi cancelada.

Se a transação for concluída com sucesso, o temporizador indicará quanto tempo levou para a transação ser concluída.

Transação concluída



Logs de transações canceladas

As transações canceladas aparecem no log de transações com **CANCELED** anexado ao URL. As transações canceladas por um usuário são registradas em log de forma diferente das transações canceladas por Cotas de transação.

Propriedades de cancelar transação

Os administradores podem configurar o comportamento da capacidade de cancelamento da transação usando as propriedades a seguir.

Propriedade	Definição	Local
com.glide.request_manager.active	Permitir que os usuários cancelem transações de longa execução (habilitado por padrão).	Abra a tabela sys_properties.
glide.ui.transaction.long_response.time	Atraso em segundos antes que o botão Cancelar transação apareça para uma transação de longa execução.	Navegar até **Propriedades do sistema** > **Propriedades da IU**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir e eliminar transação ativa

Os administradores podem exibir transações ativas e eliminar transações de longa execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
A funcionalidade descrita aqui requer a função de **administrador**.

Esta ação tem como objetivo interromper processos em segundo plano, como trabalhos programados, e não transações iniciadas pelo usuário.

Procedimento

1. Se as Configurações de alta segurança estiverem habilitadas, eleve os privilégios para security_admin.
2. Navegue até o módulo apropriado **de Transações ativas**.
   - Para exibir e eliminar transações no nó atual da sua instância, navegue até **Administração de usuários** > **Transações Ativas**.
   - Para exibir e eliminar transações em todos os nós da sua instância, navegue até **Diagnóstico do sistema** > **Transações Ativas (Todos os Nós)**.
3. Selecione a transação que você deseja parar.
   O processo para exibir as transações está incluído na lista. Não elimine esse processo.
4. Clique com o botão direito do mouse no registro e selecione **Eliminar**ou marque a caixa de seleção ao lado do registro e selecione **Eliminar** no menu suspenso **Ações nas linhas selecionadas** na parte inferior da lista.

Registro em log de transações canceladas em uma tabela

O sistema registra transações canceladas em uma tabela além do log de transações.

As transações canceladas manualmente ou por uma regra de cota são registradas no Log de cancelamento de transação [syslog_cancellation]. O log de cancelamento de transação é um recurso de depuração extra e não conterá informações sobre todos os cancelamentos.

Nota:
Existem proteções para evitar loops infinitos e problemas relacionados à sincronicidade, o que significa que nem sempre é possível registrar um cancelamento em uma tabela de banco de dados.

Você pode encontrar o Log de Cancelamento de Transações clicando em **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Cancelamentos de Transações**.

Você pode desativar o registro em log de transações canceladas em uma tabela alterando uma propriedade.

Propriedade de log de transação cancelada

Propriedade	Descrição
glide.quota.manager.log.cancelamento	Indica se as transações canceladas devem ser registradas na tabela Log de cancelamento de transação. Tipo: booleano

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de log de transação cancelada

Propriedade	Descrição
	Valor padrão: verdadeiro Local: Adicionar à tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Desempenho do conjunto de importação

O algoritmo transforma conjuntos de importação de sua tabela de preparação em seu destino final.

Importar dados por meio de um conjunto de importação requer duas fases:

1. Os dados são carregados de uma fonte de dados para uma tabela de preparação
2. Os dados são transformados da tabela de preparação em uma tabela de destino

O algoritmo de transformação opera em "blocos" de 100 registros por vez, em oposição ao algoritmo anterior, que transformava um único registro de cada vez. A abordagem mais recente permite que o servidor de aplicações pré-busque uma variedade de informações relevantes para cada bloco de registros, reduzindo o número de interações exclusivas com o banco de dados e melhorando o rendimento.

Quem deve esperar uma melhoria de desempenho?

Qualquer cliente que use conjuntos de importação deve esperar uma melhoria de desempenho em grandes transformações.

Que tipos de transformações se beneficiam mais dessas mudanças?

As transformações com um grande número de colunas de referência ou de tipo de opção apresentam a maior melhoria.

Que tipo de transformação beneficia menos?

Transformações que têm condições de aglutinação complexas ou sem chave têm um benefício proporcionalmente menor.

Monitoramento de desempenho do thread

A instância rastreia o desempenho de threads individuais, que os administradores podem exibir no log de transações ou no gráfico de visão geral do sistema na página inicial de desempenho.

O desempenho do thread pode ser monitorado em dois locais, conforme descrito nas seções a seguir.

Log de transações

A quantidade de tempo que um thread espera por um semáforo disponível ou sincronização de sessão está incluída no campo **Tempo de resposta** no log de transações. Para exibir o log de transações, navegue até **Logs do sistema** > **Transações**.

Gráfico de desempenho

A cada segundo, o sistema analisa todos os threads ativos (IU e plano de fundo) e os coloca em uma das categorias a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **CPU**: o thread está ativo, mas não está executando nenhuma das etapas. Esta condição normalmente significa tempo de computação que não seja de regra de negócios, embora, neste caso, alguns outros estados de espera internos sejam categorizados como CPU. Portanto, uma correlação de 1:1 entre threads em uma contagem de CPUs e a utilização da CPU do hardware não é esperada.
- Banco de**dados**: aguardando informações do banco de dados.
- **Regra de negócio**: o sistema está executando uma regra de negócio (síncrona ou assíncrona) e não está executando uma consulta no momento (que seria um banco de dados).
- **Rede**: gravando dados na rede ou aguardando a liberação de um buffer de rede de saída.
- **Simultaneidade**: não é possível executar porque eles estão aguardando um semáforo ou uma sincronização de sessão.

A cada minuto, o sistema calcula a média dessas transações e as registra no banco de dados. Essas médias são exibidas no gráfico **Visão geral do sistema** disponível nas métricas de servlet ServiceNow. Para obter detalhes, consulte Servlet da ServiceNow.

O gráfico **Visão geral do sistema** pode ser adicionado a qualquer página inicial. Para obter mais informações, consulte Adicionar relatórios existentes a uma página inicial.

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 Centro 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 .

ServiceNow Painéis de desempenho

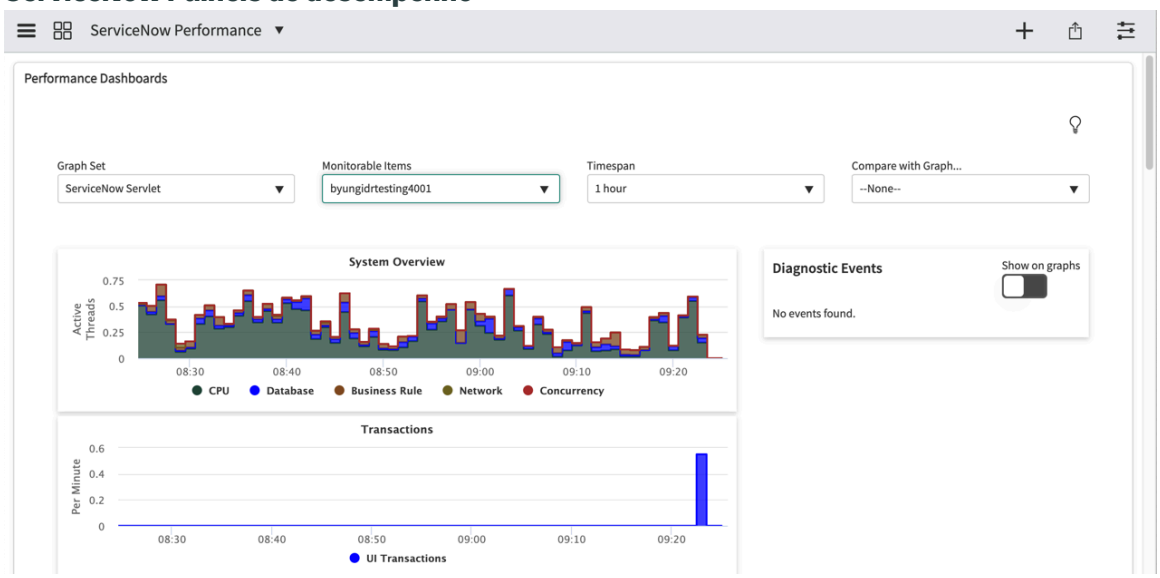
Exiba uma ampla variedade de métricas de desempenho da plataforma para sua instância e para a máquina na qual sua instância está sendo executada. Os painéis de desempenho ServiceNow fornecem acesso central a diferentes conjuntos de gráficos para monitorar o desempenho da sua instância.

Navegar até **Performance Analytics** > **Painéis**. Na lista Painéis, selecione **Desempenho da ServiceNow**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow Painéis de desempenho



Os painéis de desempenho ServiceNow apresentam gráficos de série temporal para analisar o comportamento e os padrões do sistema ao longo de períodos selecionados. A interface do painel fornece:

- Agregar resumos de dados de gráfico de série temporal
- Capacidade de sobreposição de gráfico para comparar duas fontes de dados diferentes em um único gráfico
- Sobreposição de evento de diagnóstico em cada gráfico para destacar anomalias de desempenho
- Controles de zoom para expandir cada gráfico e exibir detalhes da série temporal

Os conjuntos de gráficos fornecem dados de desempenho para as seguintes áreas funcionais:

- Barramento de mensagem assíncrona (AMB)
- Banco de dados
- Exibição de instância
- Status global do MySQL
- ServiceNow Servlet
- Padrão Lento

Filtre os dados em cada gráfico usando medidas diferentes, como:

- Valores máximo e mínimo
- Médias
- Medianas

Suporte e atendimento ao cliente O usa alguns desses gráficos para solucionar problemas de desempenho ou ajudá-lo a ajustar seu sistema para obter a máxima eficiência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow Controles dos Painéis de desempenho

Controle	Descrição
Conjunto de gráficos	Controles de gráfico: • Coleções de gráficos para exibir o desempenho em áreas funcionais: ◦ AMB ◦ Banco de dados ◦ Exibição de instância ◦ Status global do MySQL ◦ ServiceNow Servlet ◦ Padrão Lento • **Itens monitoráveis**: nome da instância em avaliação. • **Período**de tempo : período durante o qual os dados são capturados: 1 hora, 2 horas, 1 dia, 7 dias ou 30 dias • **Comparar com gráfico**: recurso de sobreposição de gráfico que permite selecionar um gráfico de uma fonte de dados diferente e compará-lo com o conjunto de gráficos atual.
Ícone de sugestões de índice	Ícone de sugestões de). Abre a janela Índices sugeridos, que fornece links para sugestões de índice para consultas lentas. Para obter detalhes, consulte Revisar sugestões de índice para consultas lentas.
Controles de exibição	• Dica da ferramenta de informações: fornece detalhes sobre a área do gráfico para a qual você aponta. • Atualizar ícone ( ): atualiza os dados nos gráficos. Aparece quando você aponta para o canto superior direito da página. • Ícone de ajuda (ícone): abre a página de documentação do conjunto de gráficos. Aparece quando você aponta para o canto direito de um gráfico. • Ícone de tela cheia (ícone): abre uma exibição ampliada do gráfico, que inclui uma legenda que identifica os dados do gráfico. Aparece quando você aponta para o canto direito de um gráfico. Para ampliar uma área e exibir detalhes em um tempo menor, clique e arraste em uma parte do gráfico.
Mostrar tabela de dados	Mostrar ícone de tabela de dados (de tabela de dados): exibe uma tabela de dados para cada thread no gráfico.
Eventos de Diagnóstico	Lista os eventos do sistema que ocorreram durante o período selecionado. Fornece controles para exibir eventos de diagnóstico em gráficos.

Para procurar tendências ou padrões entre diferentes conjuntos de dados, use o recurso de sobreposição de gráfico. Por exemplo, você pode sobrepor o gráfico de resposta do banco de dados sobre o gráfico de visão geral do sistema ServiceNow para determinar possíveis correlações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 habilitar ou desabilitar a sobreposição de evento no conjunto de gráficos, clique **em Mostrar nos gráficos**. A sobreposição de evento é habilitada quando o comutador está verde. Os seguintes sinalizadores de severidade identificam eventos de diagnóstico nos gráficos:

- I: informações
- W: aviso
- E: erro

Para limitar os eventos que aparecem nos gráficos, clique no ícone de filtro (ícone de).

- Para ver informações do evento, aponte para um evento no gráfico.
- Para acessar detalhes sobre um evento específico, clique no evento listado no widget Eventos de diagnóstico.

Métricas de desempenho da plataforma

Você pode exibir uma ampla variedade de métricas de desempenho da plataforma para sua instância e para a máquina na qual sua instância está sendo executada. O painel de desempenho ServiceNow fornece acesso central a diferentes conjuntos de gráficos para monitorar o desempenho da sua instância.

Para abrir o painel de desempenho ServiceNow :

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Painéis**.
2. Pesquise o painel **Desempenho da ServiceNow**.

Nota:

A partir da versão San Diego, a página inicial de Desempenho ServiceNow está obsoleta. Depois de atualizar para a versão San Diego, não será possível editar a página inicial do Performance ServiceNow. Você pode Criar uma versão de painel da página inicial de Desempenho. Por padrão, novas instâncias têm painéis de desempenho ServiceNow para substituir a página inicial de desempenho ServiceNow.

O painel de desempenho ServiceNow apresenta gráficos de série temporal para analisar o comportamento e os padrões do sistema ao longo de períodos selecionados. A interface fornece:

- Agregar resumos de dados de gráfico de série temporal
- Capacidade de sobreposição de gráfico para comparar duas fontes de dados diferentes em um único gráfico
- Sobreposição de evento de diagnóstico em cada gráfico para destacar anomalias de desempenho
- Controles de zoom para expandir cada gráfico e exibir detalhes da série temporal

Os usuários devem ter uma função pdb_user atribuída para exibir gráficos de métrica de desempenho. Para obter mais informações, consulte Adicionar relatórios existentes a uma página inicial e Personalizar o conteúdo da sua página inicial.

Os conjuntos de gráficos fornecem dados de desempenho para as seguintes áreas funcionais:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Barramento de mensagem assíncrona (AMB)
- Banco de dados
- Exibição de instância
- Status global do MySQL
- ServiceNow Servlet
- Padrão Lento

Você também pode filtrar os dados em cada gráfico usando medidas diferentes, como:

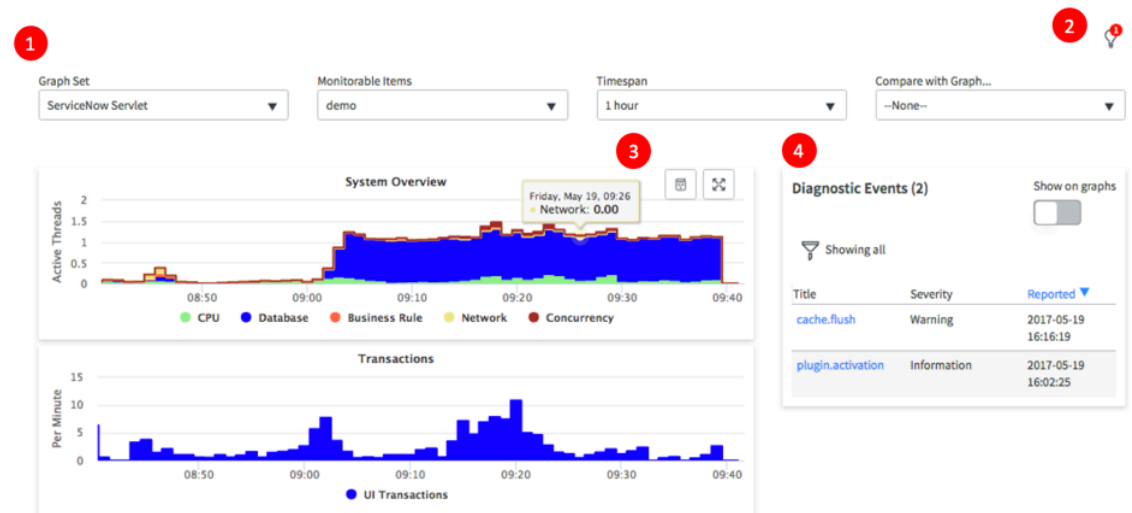
- Valores máximo e mínimo
- Médias
- Medianas

Suporte e atendimento ao cliente O usa alguns desses gráficos para solucionar problemas de desempenho ou ajudá-lo a ajustar seu sistema para obter a máxima eficiência.

ServiceNow Recursos do painel de desempenho

O painel de desempenho ServiceNow fornece o gráfico a seguir e os controles de exibição.

Elementos de IU do painel de desempenho



ServiceNow Elementos do painel de desempenho

Número	Descrição
1	Controles de gráfico: • **Conjunto de gráficos**: coleções de gráficos para exibir o desempenho em áreas funcionais: ◦ AMB, banco de dados ◦ ServiceNow® Descoberta ◦ Status global do MySQL

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Elementos do painel de desempenho

Número	Descrição
	◦ ServiceNow Servlet ◦ Padrão Lento • **Itens monitoráveis**: nome da instância em avaliação. • **Período**de tempo : período durante o qual os dados são capturados: 1 hora, 2 horas, 1 dia, 7 dias ou 30 dias. • **Comparar com a lista de gráficos**: recurso de sobreposição de gráfico que permite selecionar um gráfico de uma fonte de dados diferente e compará-lo com o conjunto de gráficos atual.
2	Ícone de sugestão (Ícone): abre a janela Índices sugeridos, que fornece links para sugestões de índice que foram criadas para consultas lentas. Para obter detalhes, consulte Revisar sugestões de índice para consultas lentas.
3	Controles de exibição: • Dica da ferramenta de informações: fornece detalhes sobre a área do gráfico para a qual você aponta. • Ícone de documentação (ícone): abre a página de documentação do conjunto de gráficos. Aparece quando você aponta para o canto direito de um gráfico. Abre a página de documentação do conjunto de gráficos. • Ícone de tela cheia (ícone): abre uma exibição ampliada do gráfico, que inclui uma legenda que identifica os dados do gráfico. Aparece quando você aponta para o canto direito de um gráfico.
4	Widget de eventos de diagnóstico: lista os eventos do sistema que ocorreram durante o período selecionado. Fornece controles para exibir eventos de diagnóstico em gráficos.

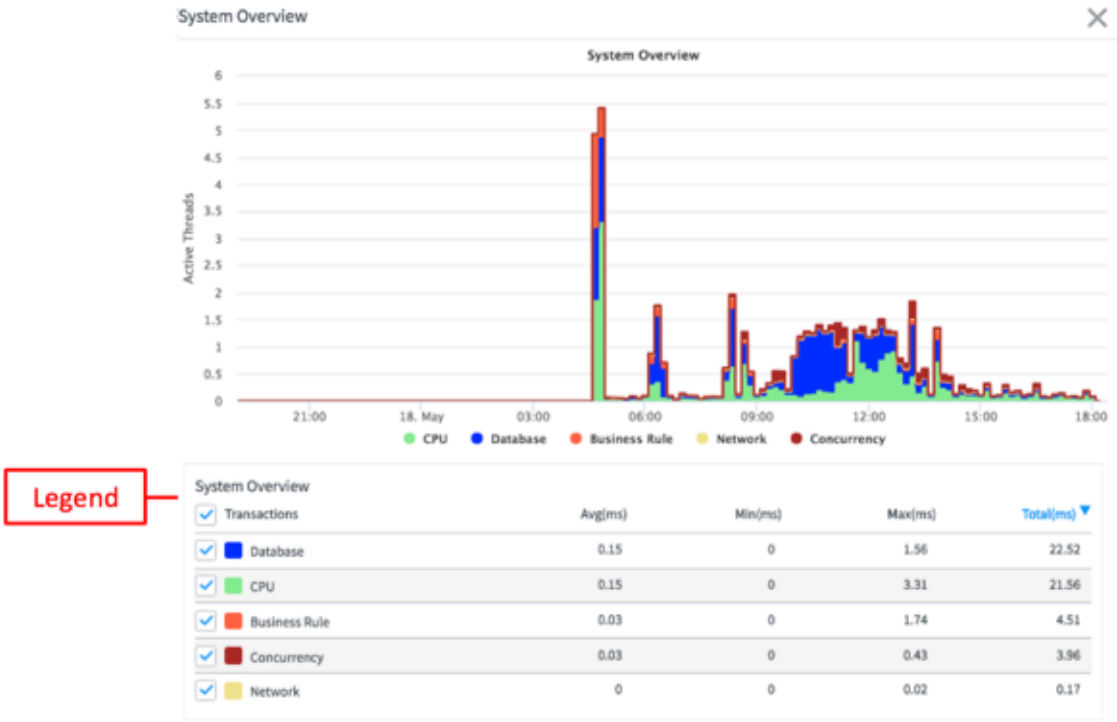
Controles de exibição e zoom

Exibição de gráfico em tela cheia

Clique no ícone de tela cheia (ícone de tela) para abrir uma exibição ampliada de um gráfico. A exibição de tela inteira inclui uma legenda com caixas de seleção para controlar os dados exibidos no gráfico. Para desabilitar a exibição de um item de dados em um gráfico, desmarque a caixa de seleção. Em alguns gráficos, você também pode alterar a ordem de classificação de determinadas métricas na legenda.

Tradução automática

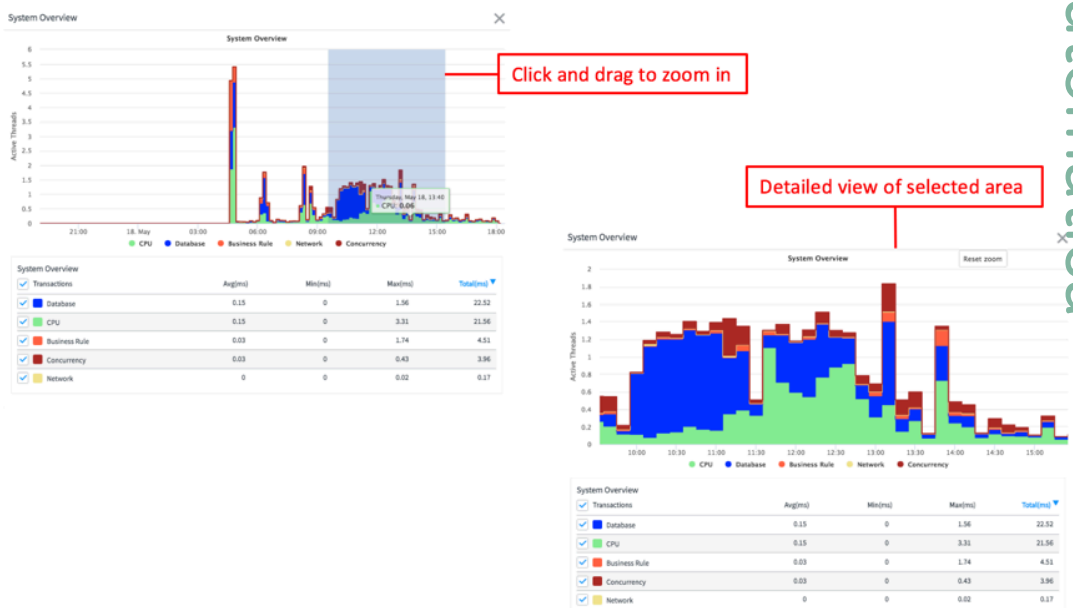
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Aplicar zoom em uma área selecionada do gráfico

Clique e arraste em uma parte da área do gráfico para ampliar essa área e exibir detalhes em um intervalo de tempo menor. Para retornar à exibição original, clique em **Redefinir Zoom**.

Aplicar zoom em um gráfico



Sobreposições de gráfico

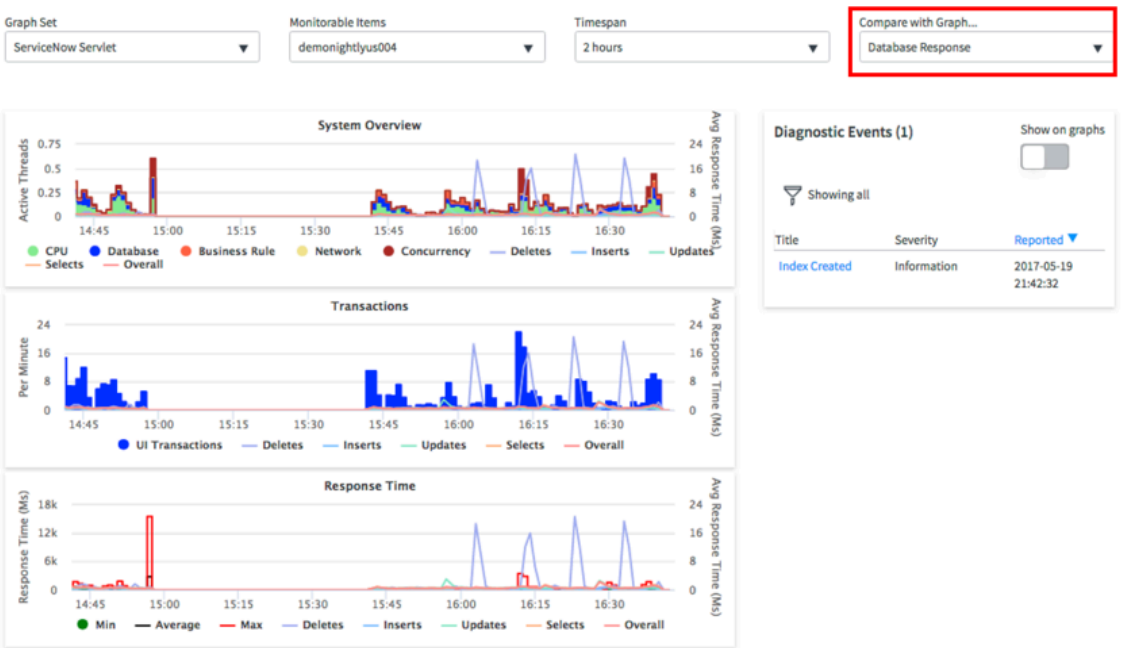
Use o recurso de sobreposição de gráfico para procurar tendências ou padrões entre diferentes conjuntos de dados. Por exemplo, você pode sobrepor o gráfico de resposta do banco de dados sobre o gráfico de visão geral do sistema ServiceNow para determinar possíveis correlações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 lista Comparar com gráfico, selecione um gráfico de desempenho para sobrepor o conjunto de gráficos atual.
- Para remover a sobreposição de gráfico, selecione **Nenhum** na lista Comparar com gráfico.

Gráficos com legendas



Sobreposições de evento de diagnóstico

Controles de exibição para eventos de diagnóstico

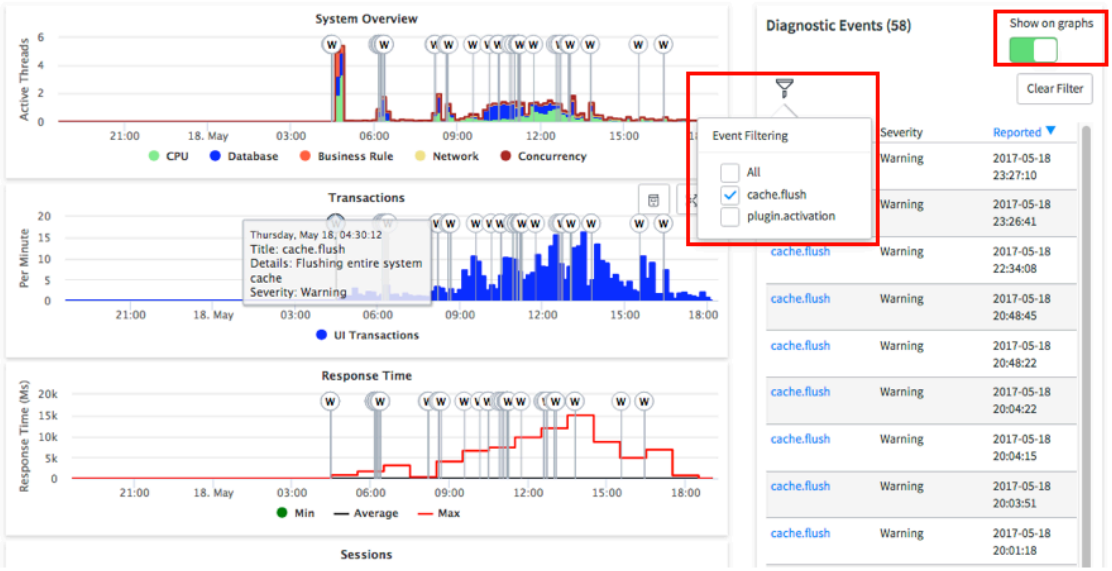
Use os seguintes recursos no widget Eventos de diagnóstico para controlar os eventos de diagnóstico sobrepostos em gráficos:

- **Mostrar no comutador de gráficos** : clique para habilitar ou desabilitar a sobreposição de evento no conjunto de gráficos. A sobreposição de evento é habilitada quando o comutador está verde. Os seguintes sinalizadores de severidade identificam eventos de diagnóstico nos gráficos:
  - I: informações
  - W: aviso
  - E: erro
- Filtro: clique no ícone de filtro (ícone de) para limitar os eventos que aparecem nos gráficos. Desmarque as caixas de seleção dos eventos que você não deseja exibir.
- **Limpar filtro**: Clique para redefinir o filtro para o estado padrão (mostrar todos os eventos).

Tradução automática

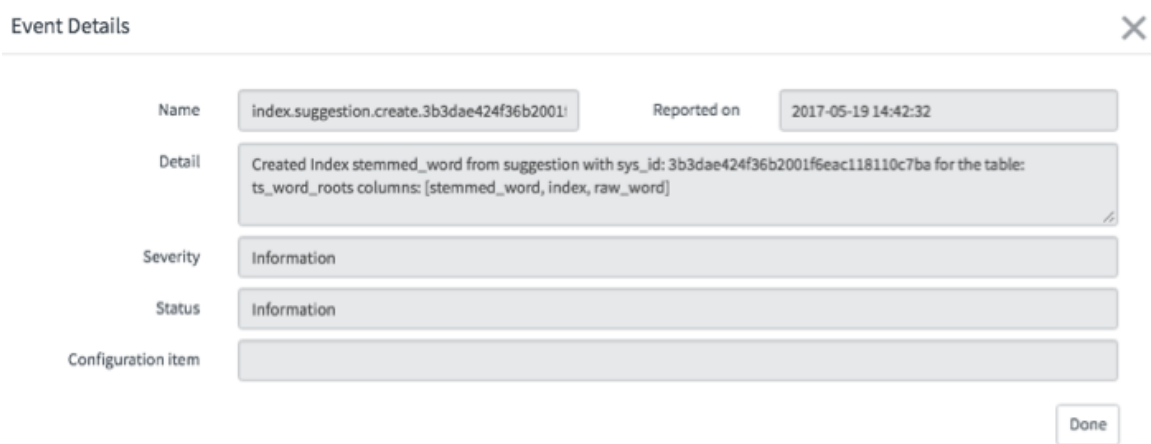
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sobreposição de eventos de diagnóstico



Informações do evento de diagnóstico

- Se você habilitou a exibição de evento de diagnóstico, aponte para um evento no gráfico para ver suas informações.
- Para abrir a página Detalhes do evento, clique no evento listado no widget Eventos de diagnóstico.



Página de detalhes do evento

Campo	Descrição
Nome	Tipo de evento.
Relatado em	Data e hora do evento.
Detalhe	Informações adicionais sobre o evento, como o tipo de plug-in ativado.
Gravidade	Tipo de evento de diagnóstico:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ I: informações ○ W: aviso ○ E: erro
Status	Estado do evento: ○ Informações ○ Em aberto ○ Encerrado
Item de configuração	Componente de infraestrutura, se aplicável.

Barramento de mensagem assíncrona (AMB)

Os gráficos Asynchronous Message Bus (AMB), disponíveis para exibição na página inicial do ServiceNow Performance, usam comunicação assíncrona para monitorar a contagem de transações e os tempos de resposta, que fornecem uma análise de desempenho.

Se você tiver uma função de administrador, poderá revisar as métricas de desempenho. Os gráficos AMB devem ser usados por Suporte e atendimento ao cliente para solucionar problemas de desempenho.

Para exibir gráficos AMB na página inicial de desempenho ServiceNow :

1. Na lista **Conjunto de gráficos**, selecione **AMB**.
2. Na lista **Itens monitoráveis**, selecione uma instância.
3. Na lista **Intervalo** de tempo, selecione um período.

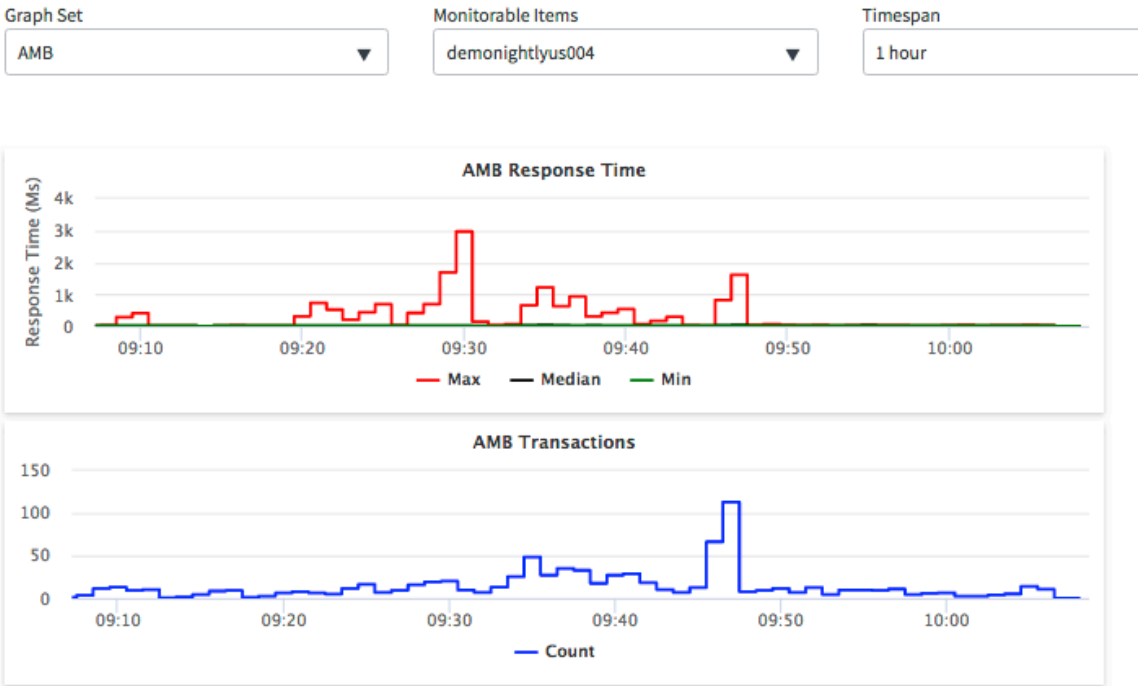
Para obter detalhes sobre como usar o gráfico e os controles de exibição na página inicial do Suporte e atendimento ao cliente Performance, consulte Métricas de desempenho da plataforma.

O gráfico a seguir exibe os tempos de resposta máximo, mediano e mínimo em milissegundos ao longo de um intervalo de tempo selecionado pelo usuário. O segundo gráfico mostra o número de transações AMB ao longo de um intervalo de tempo selecionado pelo usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gráficos de desempenho de AMB



Banco de dados

Os gráficos de banco de dados, disponíveis para exibição na página inicial de Desempenho ServiceNow, exibem métricas para várias operações de banco de dados, por exemplo, inserções e exclusões. Eles também exibem uma contagem atual de conexões de banco de dados para a instância ServiceNow selecionada.

Se você estiver executando em um único nó, o que é típico, os gráficos mostrarão tudo. Todo o tráfego mostrado nos gráficos é específico do nó do cluster ou da instância. Se você estiver vendo o gráfico do banco de dados do seu nó do Discovery, ele não incluirá o tráfego do seu nó de IU ou vice-versa.

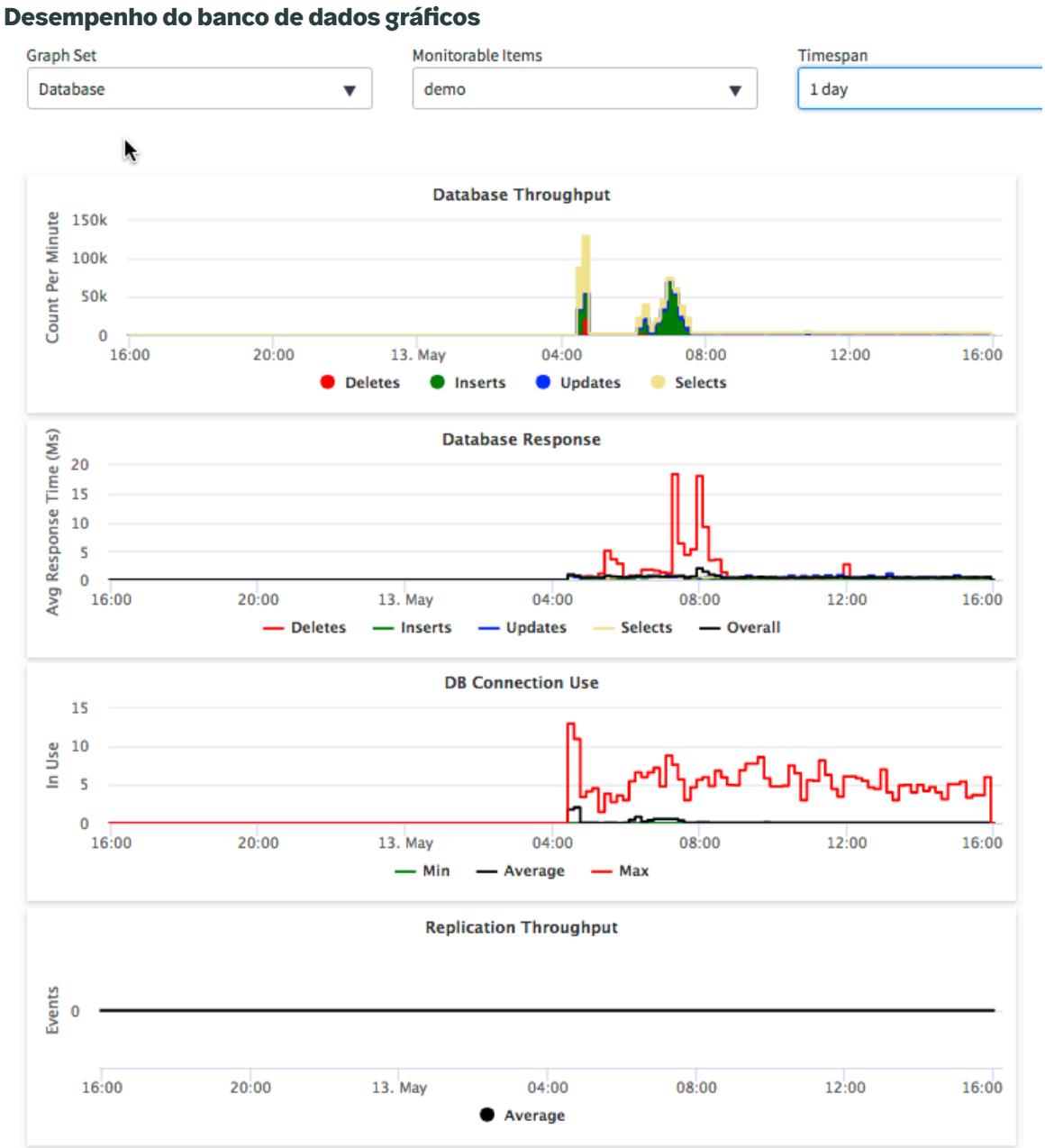
Se você tiver a função de administrador, poderá revisar as métricas de desempenho. Para exibir métricas de banco de dados na ServiceNow] página inicial de desempenho de :

1. Na lista **Conjunto de gráficos**, selecione Banco de **dados**.
2. Na lista **Itens monitoráveis**, selecione uma instância.
3. Na lista **Intervalo** de tempo, selecione um período.

Para obter detalhes sobre como usar o gráfico e os controles de exibição na página inicial do Performance ServiceNow, consulte Métricas de desempenho da plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- **Rendimento do banco**de dados : exibe a contagem (por minuto) para cada tipo de operação de banco de dados (inserções, exclusões e assim por diante) ao longo do tempo.
- **Resposta do banco**de dados: exibe o tempo de resposta (em milissegundos) para cada tipo de operação de banco de dados.
- **Uso de conexão de banco de dados**: mostra quantas conexões esta instância tem abertas para o banco de dados. Exiba o número máximo, mediano e mínimo de conexões de banco de dados em uso pelo nó selecionado.
- **Rendimento de replicação**: mede a diferença nos dados (delta) entre a instância de produção e a instância replicada conforme a atividade do usuário muda o banco de dados. Replicação é o processo pelo qual uma instância inteira é replicada em uma segunda máquina para proteção de failover.

  Suporte e atendimento ao cliente O usa essas informações para monitorar o andamento da replicação de uma instância 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.

Exibição de instância

Revise os pontos de dados em todos os nós próximos (instâncias) usando o conjunto de gráficos Exibição de instância. Em uma única exibição, você pode revisar como todos os nós ativos estão respondendo e identificar quais nós estão com problemas.

Se você tiver a função de administrador, poderá revisar as métricas de desempenho. Siga este procedimento para exibir gráficos de desempenho da instância na página inicial de Desempenho de [ServiceNow :

1. Na lista **Conjunto de gráficos**, selecione **Exibição de instância**.
   - A lista **Itens monitoráveis** e as seleções **Comparar com** estão desabilitadas.
   - A lista de **itens monitoráveis** tem um valor **-Todos-** para todas as instâncias próximas (primárias ativas) e exclui instâncias distantes (primárias off-line ou secundárias ativas).
   - Cada métrica exibe dados em todos os nós ativos. Por exemplo, se você tiver três instâncias, todas as três serão exibidas em cada métrica.

   Nota:
   Você pode exibir métricas de desempenho para até 49 nós próximos. Se você tiver mais de 49 nós, nenhum dado será exibido para a 50ª instância e acima.

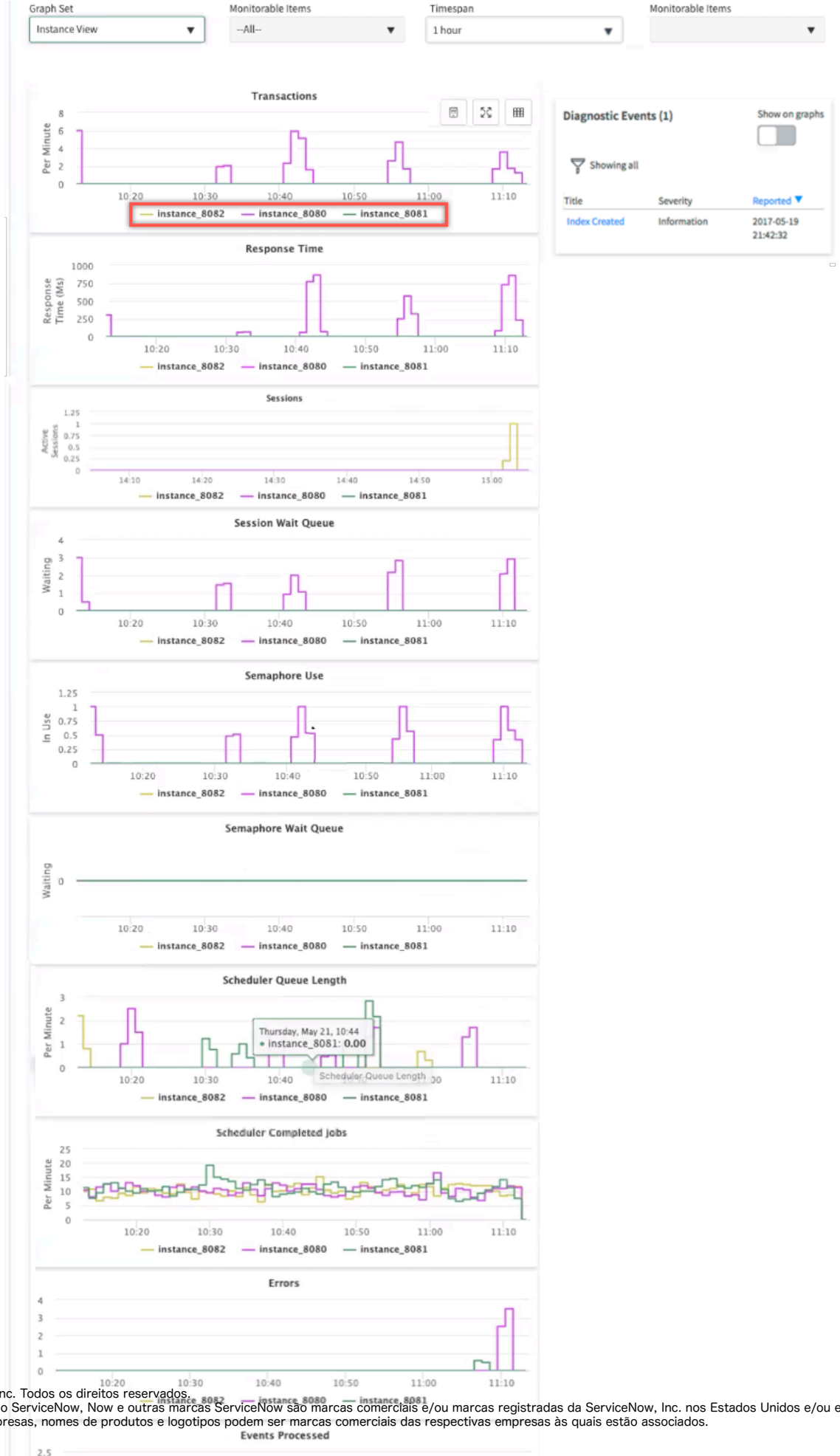
2. Na lista **Intervalo** de tempo, selecione um período.
3. Para sobrepor eventos de diagnóstico que ocorreram durante o período solicitado, alterne **Mostrar nos gráficos, que aparecem** ao lado de Eventos de diagnóstico.

Para obter detalhes sobre como usar o gráfico e os controles de exibição na página inicial do ServiceNow Performance, consulte Métricas de desempenho da plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de 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.

- **Transações**: exibe todas as transações de IU iniciadas pelos usuários. Este gráfico pode mostrar grandes picos no tráfego do usuário final e identificar quando ocorre o pico de atividade do usuário final.
- **Tempo de resposta**: exibe o intervalo (em milissegundos) entre o momento em que a instância recebe uma transação e o momento em que a instância responde. Exibe o tempo que o servidor leva para concluir uma transação, em média, durante o período fornecido.

  Um aumento no tempo médio de resposta pode indicar que há um problema sistêmico ou um influxo de transações geralmente mais lentas. Para identificar possíveis problemas de desempenho, você pode correlacionar o tempo de resposta a outras áreas, como memória, banco de dados ou uma CPU.

- **Sessões**: mostra as sessões ativas, incluindo as sessões iniciadas pelo MID Server e integrações externas. Um grande número de sessões obsoletas, mas ativas, pode levar a problemas de memória e desempenho. Contagens de sessões superiores a 10.000 geralmente podem resultar em degradação do desempenho. Considere revisar as diretrizes da sessão de integração e limitar os tempos limites da sessão.
- **Fila de espera da sessão**: exibe o número de transações que estão aguardando outra transação para o mesmo usuário. As sessões de espera ocorrem quando um usuário envia uma solicitação duplicada antes da conclusão da solicitação anterior. Pode indicar uma página lenta ou uma transação que requer investigação adicional.

  Para identificar as transações que estão aguardando, verifique a Entrada do log de transações [syslog_transaction] e exiba o tempo de espera da sessão para encontrar as transações que estão aguardando. Em seguida, encontre o número da transação que o usuário está aguardando.

- **Uso de semáforos**: mostra o número de semáforos em uso pela instância selecionada. Os semáforos controlam o número de transações do usuário que podem ser executadas em paralelo.

  Transações de longa execução em um semáforo podem fazer backup de todos os semáforos, fazendo com que as transações aguardem. A plataforma gerencia semáforos, sem exigir administração do cliente. O gráfico de semáforo é usado somente por Suporte e atendimento ao cliente para solução de problemas.

- **Fila de espera do semáforo**: mostra a fila de espera de um semáforo. Use este gráfico com o gráfico de **uso de semáforos**. Uma fila de espera alta indica transações de longa execução no semáforo. Uma fila de semáforos alta e persistente pode indicar que o nó da instância está sobrecarregado com trabalho.

  Verifique o log de transações [syslog_transaction] para encontrar as transações de execução mais longa durante esse período e identificar o problema. Este gráfico é usado somente por Suporte e atendimento ao cliente.

- **Tamanho da fila do programador/trabalhos concluídos**do programador: exibe todas as atividades do programador para a instância selecionada, incluindo Descoberta probes. Você pode determinar o backlog de trabalhos programados na fila para um período específico. Você pode comparar isso com a taxa na qual os trabalhos estão sendo processados durante o mesmo período.
- **Erros**: mostra os erros graves impressos nos logs do host local ou no syslog_ransactions. Vários erros graves indicam um problema que requer investigação adicional.
- **Eventos processados**: mostra o número médio de eventos processados durante o período 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.

- **Transações HTTP**: exibe todas as transações HTTP concluídas, incluindo IU, integração e tráfego AMB. Este gráfico pode mostrar grandes picos no tráfego HTTP e pode ajudar a identificar quando ocorre o pico de atividade do usuário.
- **Rejeições de semáforos**: exibe o número de transações rejeitadas pelas seguintes filas de semáforos:
  - Execução rejeitada padrão do semáforo
  - Execução rejeitada da depuração do semáforo
  - Execução rejeitada de recebimento do semáforo AMB
  - Execução rejeitada de envio do semáforo AMB
  - Execução rejeitada de INT da API do semáforo
  - Execução rejeitada de presença de semáforo

  Identifique gargalos de processamento monitorando as contagens de rejeições nas filas. Procure picos nos gráficos de rejeição de semáforos. Uma contagem alta de rejeições indica uma invasão inesperada nas chamadas. Reduza o número de chamadas ou interrompa transações de longa execução que podem estar fazendo backup da fila.

Isolar dados para instâncias específicas

Usando a exibição de tela cheia, você pode isolar informações de instâncias específicas em uma métrica selecionada.

1. Selecione uma métrica e clique no ícone Tela Tela inteira para abrir uma exibição ampliada do gráfico.

2. Desmarque a caixa de seleção ao lado das instâncias que você deseja 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.

- Por exemplo, desmarque a caixa de seleção ao lado de Instance_8080 para excluir seus dados.
- Somente os dados de Instance_8081 e Instance_8082 são exibidos.

Status global do MySQL

Os gráficos de Status Global do MySQL, disponíveis para exibição na página inicial de Desempenho do ServiceNow, fornecem uma exibição agregada de todo o tráfego que vai para o servidor de banco de dados. Esses gráficos são distintos do conjunto de gráficos de banco de dados, que monitora somente as consultas originadas na sua aplicação instância.

Todos os tráfegos mostrados nos gráficos de status global do MySQL são específicos do nó do cluster e da instância. Se você tiver uma função de administrador, poderá revisar as métricas de desempenho.

Os gráficos de status global do MySQL devem ser usados por Suporte e atendimento ao cliente para solucionar problemas de desempenho.

Para exibir métricas de variáveis globais de status do servidor MySQL na página inicial ServiceNow Desempenho :

1. Na lista **Conjunto de gráficos**, selecione **Status global do MySQL**.
2. Na lista **Itens monitoráveis**, selecione uma instância.
3. Na lista **Intervalo** de tempo, selecione um período.

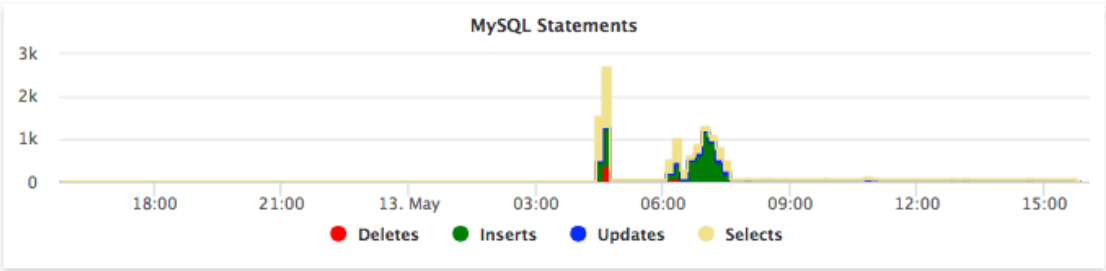
Para obter detalhes sobre como usar o gráfico e os controles de exibição na página inicial ServiceNow Performance, consulte Métricas de desempenho da plataforma.

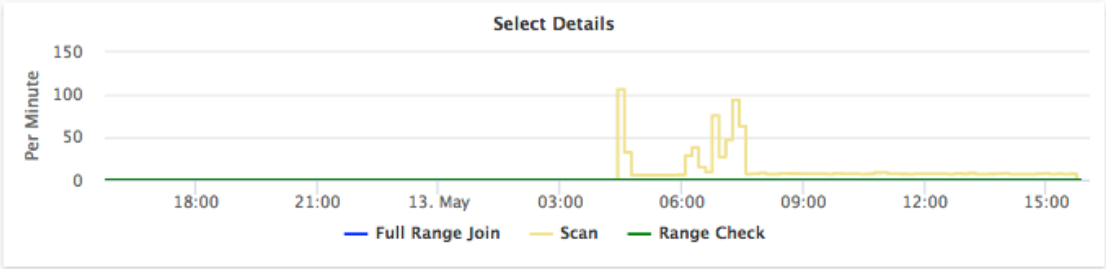
Tradução automática

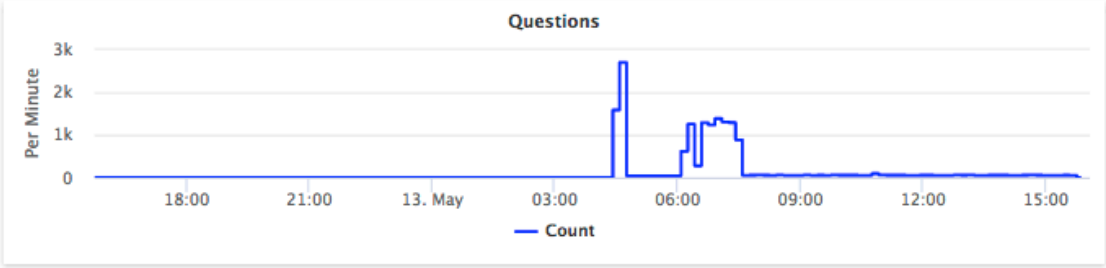
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

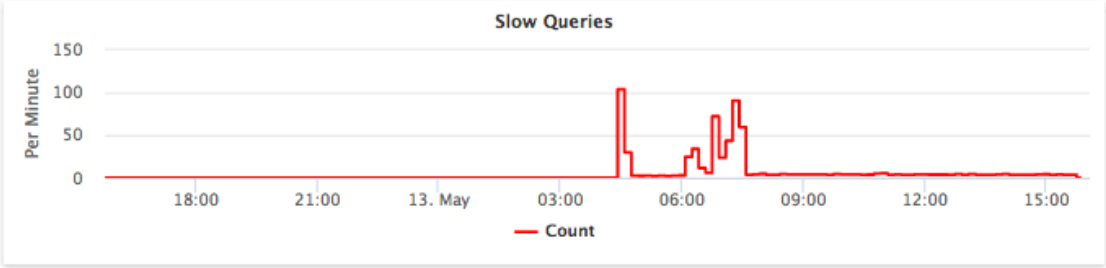
Gráficos de desempenho do status global do MySQL

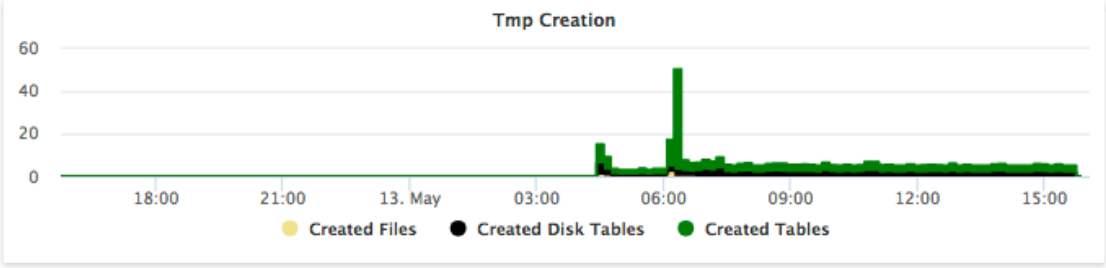
Graph Set: MySQL Global Status | Monitorable Items: demo | Timespan: 1 day

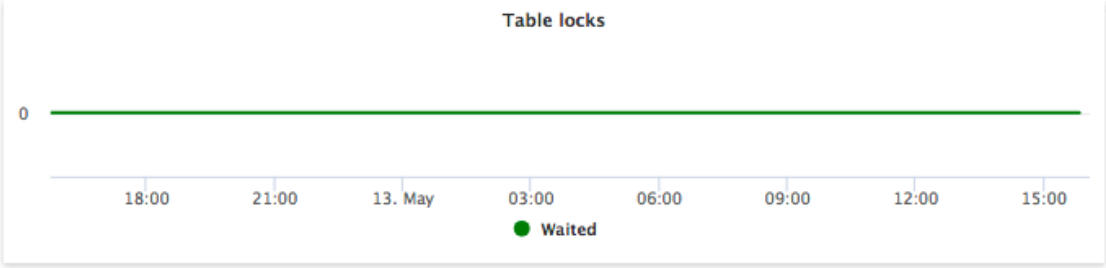


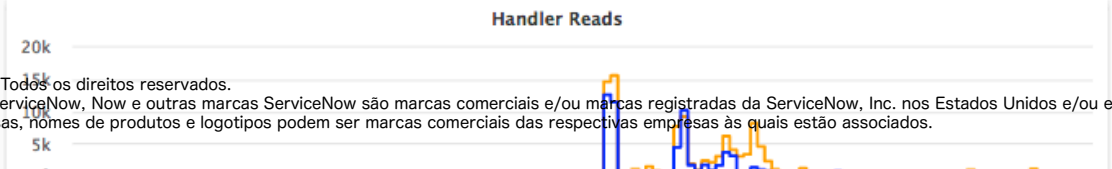












Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Servlet da ServiceNow

Cada instância tem um servlet e você pode monitorar seu desempenho usando o gráfico [Servletdefinido na página inicial ServiceNow Performance.

Se você tiver a função de administrador, poderá revisar as métricas de desempenho. Para exibir gráficos de servlet na página inicial ServiceNow Desempenho :

1. Na lista **Conjunto de gráficos**, selecione ServiceNow **Servlet**.
2. Na lista **Itens monitoráveis**, selecione uma instância.
3. Na lista **Intervalo** de tempo, selecione um período.

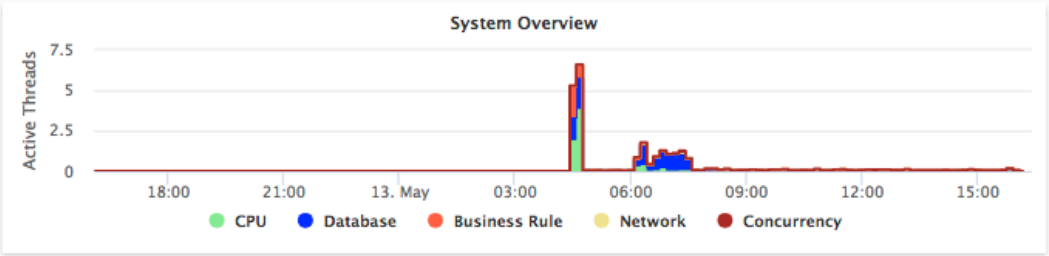
Para obter detalhes sobre como usar o gráfico e os controles de exibição na página inicial ServiceNow Performance, consulte Métricas de desempenho da plataforma.

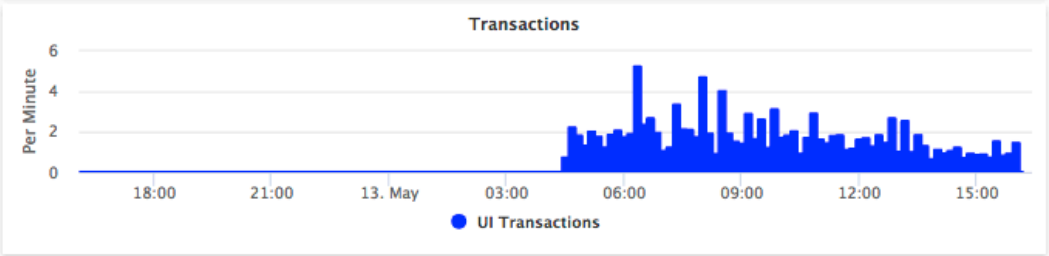
Tradução automática

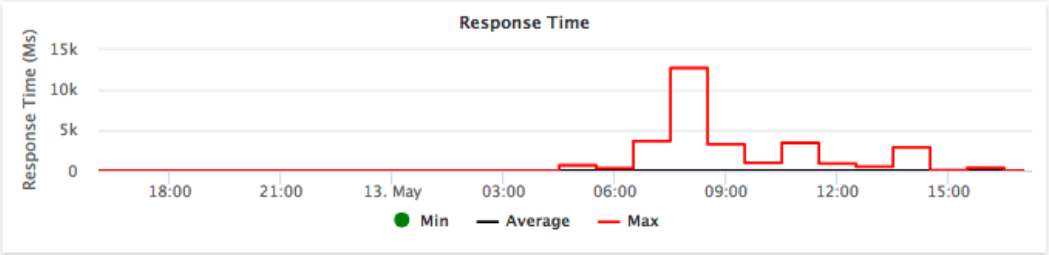
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

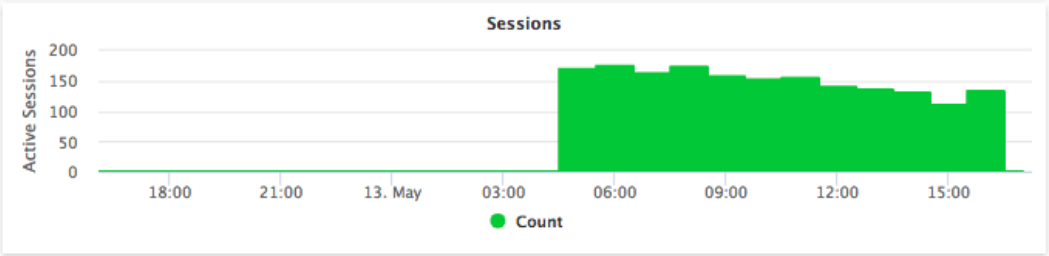
ServiceNow Servlet gráficos

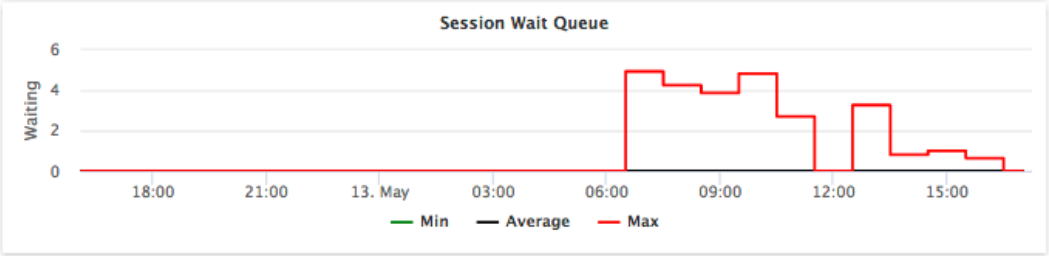
Graph Set: ServiceNow Servlet | Monitorable Items: demo | Timespan: 1 day

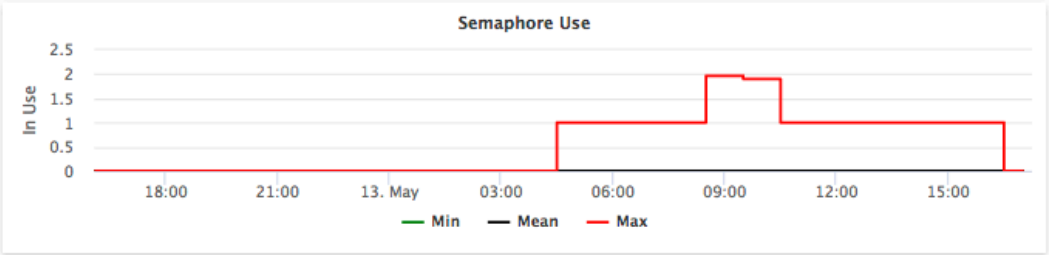


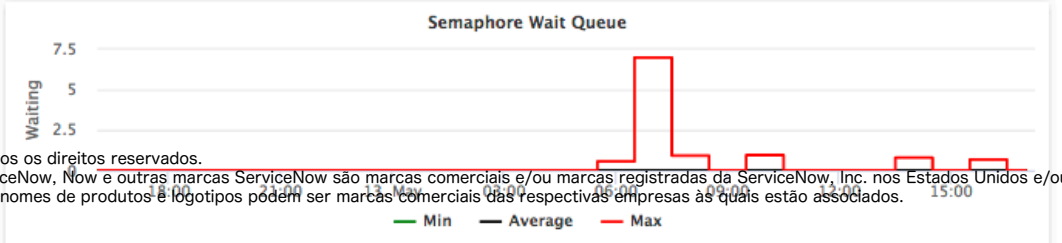












Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Visão geral do sistema**: fornece informações de desempenho do thread. A cada segundo, o sistema analisa todos os threads ativos (IU e plano de fundo) e os coloca em uma das seguintes categorias:
  - **CPU**: o thread está ativo, mas não está executando nenhuma das etapas. Esta condição normalmente significa tempo de computação que não seja de regra de negócios, embora, neste caso, alguns outros estados de espera internos sejam categorizados como CPU. Portanto, uma correlação de 1:1 entre threads em uma contagem de CPUs e a utilização da CPU do hardware não é esperada.
  - Banco de**dados**: o thread está aguardando informações do banco de dados.
  - **Regra de negócio**: o sistema está executando uma regra de negócio (síncrona ou assíncrona) e não está executando uma consulta no momento (que seria um banco de dados).
  - **Rede**: o thread está gravando dados na rede ou aguardando a liberação de um buffer de rede de saída.
  - **Simultaneidade**: os threads não podem ser executados porque estão aguardando um semáforo ou uma sincronização de sessão.

  O sistema calcula a média dessas transações a cada minuto e as registra no banco de dados. O gráfico mostra as médias de cada categoria.
- **Transações**: exibe todas as transações de IU iniciadas pelos usuários. Este gráfico pode mostrar grandes picos no tráfego do usuário final e identificar quando ocorre o pico de atividade do usuário final.
- **Tempo de resposta**: exibe o intervalo (em milissegundos) entre o momento em que a instância recebe uma transação e o momento em que a instância responde. Exibe o tempo que o servidor leva para concluir uma transação, em média, durante o período fornecido.

  Um aumento no tempo médio de resposta pode indicar que há um problema sistêmico ou um influxo de transações geralmente mais lentas. Para identificar possíveis problemas de desempenho, você pode correlacionar o tempo de resposta a outras áreas, como memória, banco de dados ou uma CPU.
- **Sessões**: mostra as sessões ativas, incluindo as sessões iniciadas pelo MID Server e integrações externas. Um grande número de sessões obsoletas, mas ativas, pode levar a problemas de memória e desempenho. Contagens de sessões superiores a 10.000 geralmente podem resultar em degradação do desempenho. Considere revisar as diretrizes da sessão de integração e limitar os tempos limites da sessão.
- **Fila de espera da sessão**: exibe o número de transações que estão aguardando outra transação para o mesmo usuário. As sessões de espera ocorrem quando um usuário envia uma solicitação duplicada antes da conclusão da solicitação anterior. Pode indicar uma página lenta ou uma transação que requer investigação adicional.

  Para identificar as transações que estão aguardando, verifique a Entrada do log de transações [syslog_transaction] e exiba o tempo de espera da sessão para encontrar as transações que estão aguardando. Em seguida, encontre o número da transação que o usuário está aguardando.
- **Uso de semáforos**: mostra o número de semáforos em uso pela instância selecionada. Os semáforos controlam o número de transações do usuário que podem ser executadas em paralelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transações de longa execução em um semáforo podem fazer backup de todos os semáforos, fazendo com que as transações aguardem. A plataforma gerencia semáforos, sem exigir administração do cliente. O gráfico de semáforo é usado somente por Suporte e atendimento ao cliente para solução de problemas.

- **Fila de espera do semáforo**: mostra a fila de espera de um semáforo. Use este gráfico com o gráfico de **uso de semáforos**. Uma fila de espera alta indica transações de longa execução no semáforo. Uma fila de semáforos alta e persistente pode indicar que o nó da instância está sobrecarregado com trabalho.

  Verifique o log de transações [syslog_transaction] para encontrar as transações de execução mais longa durante esse período e identificar o problema. Este gráfico é usado somente por Suporte e atendimento ao cliente.

- **Tamanho da fila do programador/trabalhos concluídos**do programador: exibe todas as atividades do programador para a instância selecionada, incluindo Descoberta probes. Você pode determinar o backlog de trabalhos programados na fila para um período específico. Você pode comparar isso com a taxa na qual os trabalhos estão sendo processados durante o mesmo período.
- **Erros**: mostra os erros graves impressos nos logs do host local ou no syslog_ransactions. Vários erros graves indicam um problema que requer investigação adicional.
- **Eventos processados**: mostra o número médio de eventos processados durante o período selecionado.
- **Eventos registrados**: mostra o número médio de eventos enfileirados e adicionados ao log de eventos no período selecionado.
- **Transações HTTP**: exibe todas as transações HTTP concluídas, incluindo IU, integração e tráfego AMB. Este gráfico pode mostrar grandes picos no tráfego HTTP e pode ajudar a identificar quando ocorre o pico de atividade do usuário.
- **Rejeições de semáforos**: exibe o número de transações rejeitadas pelas seguintes filas de semáforos:
  - Execução rejeitada padrão do semáforo
  - Execução rejeitada da depuração do semáforo
  - Execução rejeitada de recebimento do semáforo AMB
  - Execução rejeitada de envio do semáforo AMB
  - Execução rejeitada de INT da API do semáforo
  - Execução rejeitada de presença de semáforo

  Identifique gargalos de processamento monitorando as contagens de rejeições nas filas. Procure picos nos gráficos de rejeição de semáforos. Uma contagem alta de rejeições indica uma invasão inesperada nas chamadas. Reduza o número de chamadas ou interrompa transações de longa execução que podem estar fazendo backup da fila.

Padrão Lento

Você pode identificar padrões de lentidão (transações, scripts, consultas lentas, eventos, mutexes e cache) em sua instância usando o gráfico de padrão de lentidão definido na página inicial ServiceNow Desempenho.

Se você tiver uma função de administrador, poderá revisar as métricas de desempenho. Para exibir gráficos de padrão lento na página inicial de ServiceNow 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.

1. Na lista **Conjunto de gráficos**, selecione **Padrão lento**.
2. Na lista **Itens monitoráveis**, selecione uma instância.
3. Na lista **Intervalo** de tempo, selecione um período.

Para obter detalhes sobre como usar o gráfico e os controles de exibição na página inicial ServiceNow Performance, consulte Métricas de desempenho da plataforma.

Na exibição de tela cheia de cada gráfico de padrão lento, a legenda fornece links para os registros de padrão lento representados no gráfico. Por exemplo, a legenda no gráfico Tempo de consulta lento lista as consultas mais lentas para a instância durante o período selecionado.

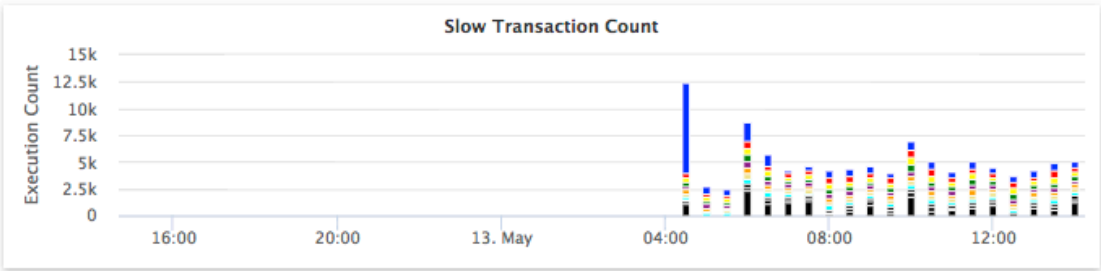
- Clicar em um item de consulta lenta na legenda abre o registro de Consultas Lenta desse item. Você pode revisar os detalhes da consulta e determinar qual ação tomar na consulta lenta.
- Por conveniência, [] gráficos de padrão lentoassociados aparecem abaixo do registro para que você possa revisar e comparar os gráficos com detalhes do registro de padrão lento.

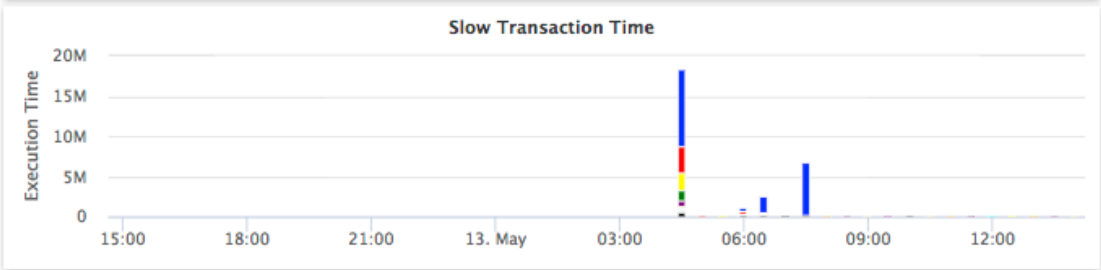
Tradução automática

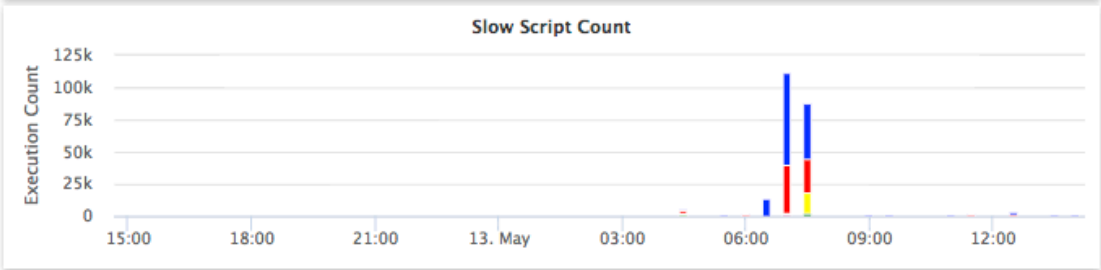
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

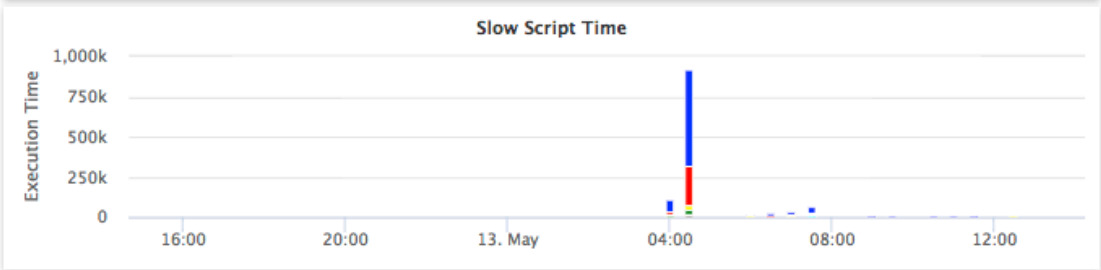
Gráficos de desempenho de padrão lento

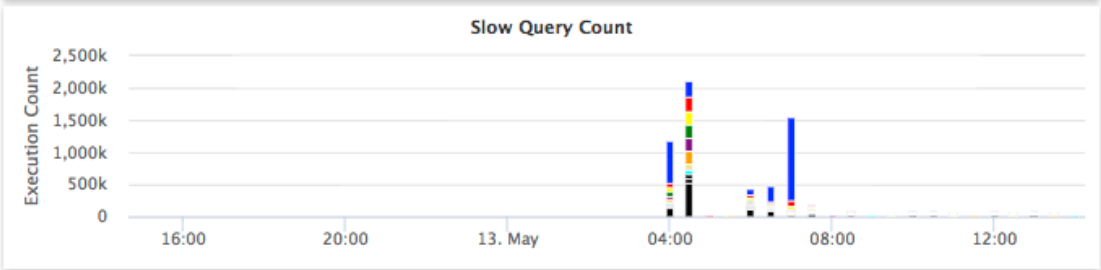
Graph Set: Slow Pattern | Monitorable Items: demo | Timespan: 1 day

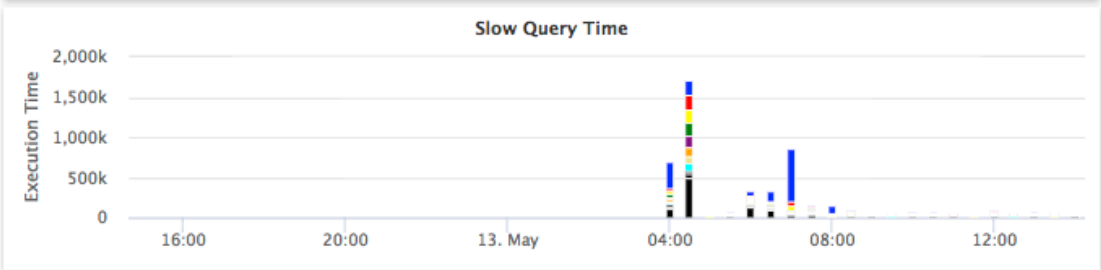


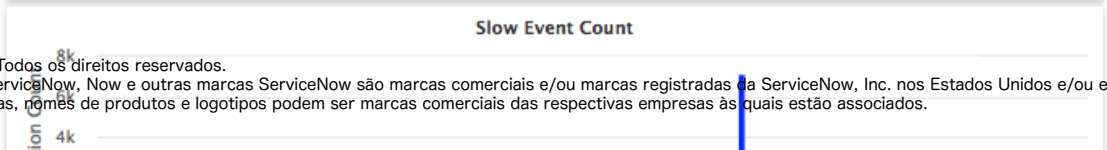












Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Insights de aplicações

A aplicação ServiceNow® Insights de aplicações disponível no ServiceNow Store, fornece um local centralizado onde você pode visualizar e monitorar a integridade do sistema.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

Insights de aplicações permite que você gerencie proativamente a integridade e o desempenho de suas instâncias. Insights de aplicações fornece gráficos de série temporal e dados que permitem visualizar tendências de desempenho, ver eventos correlacionados e acessar recursos para tomar medidas corretivas.

Você pode acessar Insights de aplicações fazendo login como um usuário com a função admin ou sn_app_insights.admin e navegando até **Todos** > **Application Insights** > **Application Insights**.

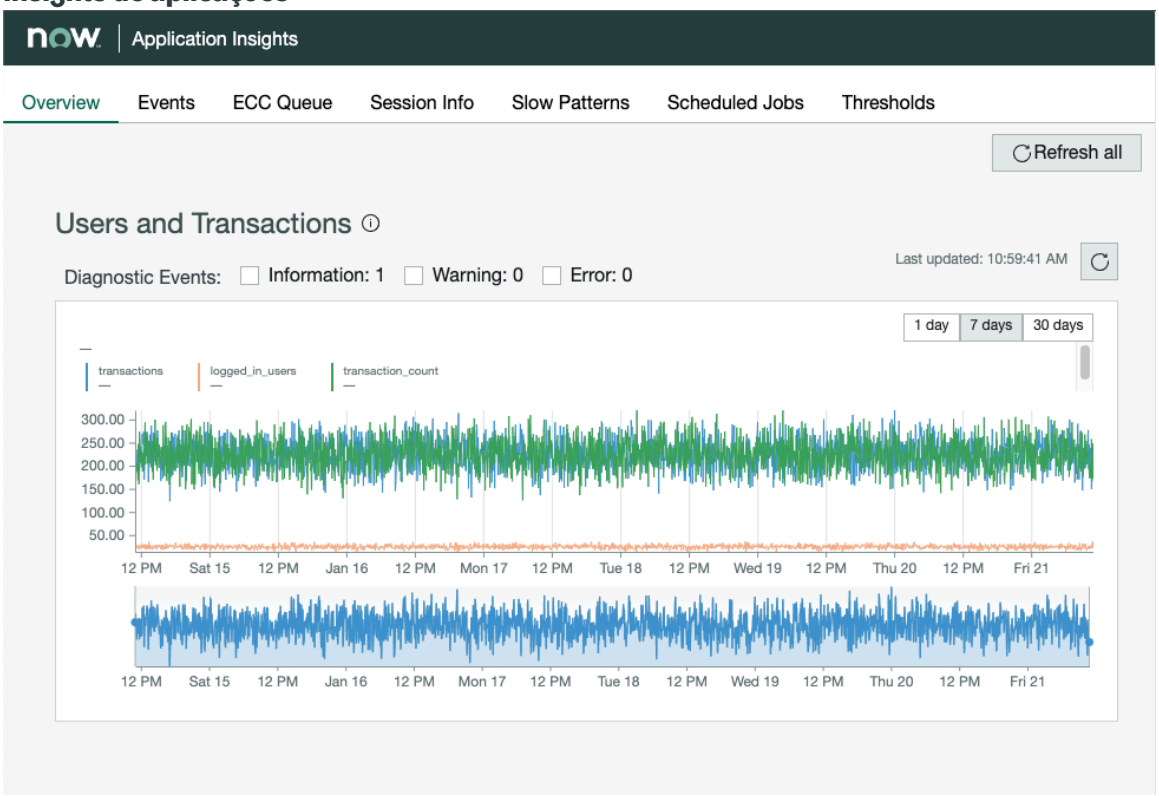
Principais benefícios

- Exiba a integridade e o desempenho de todos os nós da sua instância em um só lugar.
- Detecte anomalias ou desvios no desempenho da instância.
- Tome ações corretivas e resolva problemas de desempenho por conta própria sem precisar envolver um administrador.
- Analise a causa raiz de um problema de desempenho determinando o contexto e a correlação com eventos do sistema, como uma atualização ou instalação de aplicação.
- Reduza proativamente os possíveis riscos para o sistema. Identificar e antecipar riscos que, de outra forma, levariam a problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Insights de aplicações



Como trabalhar com gráficos do Application Insights

Exiba as principais métricas de desempenho da sua instância usando gráficos Insights de aplicações.

Insights de aplicações fornece dados de série temporal em uma coleção de gráficos que ajudam a visualizar o desempenho e a integridade da sua instância. Os gráficos são atualizados automaticamente a cada cinco minutos.

Gráficos de visão geral

Você pode exibir um resumo da integridade e do desempenho gerais da sua instância na guia **Visão geral**. Ele fornece uma exibição agregada em nível de instância, combinando métricas das guias **Eventos**, **Fila do ECC**e **Informações da sessão**.

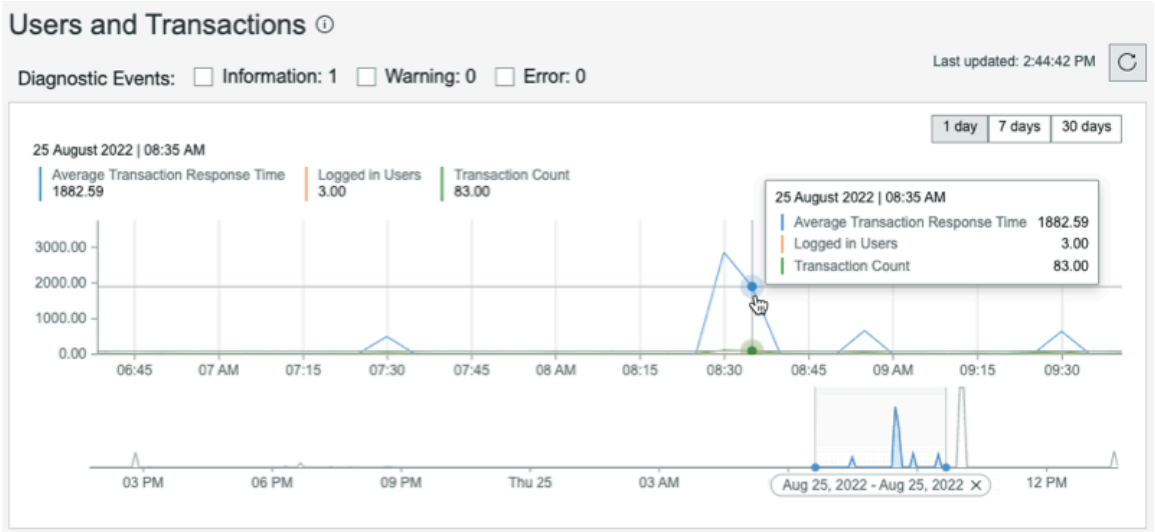
Use os gráficos de visão geral para fazer o seguinte:

- Analisar o desempenho das métricas ao longo do tempo individualmente e em relação umas às outras.
- Exiba tendências ou padrões entre diferentes conjuntos de dados sobrepondo métricas e eventos de diagnóstico.
- Monitore de perto e proativamente a instância ao executar qualquer atividade impactante, como uma atualização do sistema ou durante períodos de tráfego intenso de 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.

Exibição consolidada do gráfico de usuários e transações



- Sobreponha eventos de diagnóstico para ajudá-lo a determinar a causa e a correlação.
- Compare as métricas ou concentre-se em uma métrica específica selecionando quais linhas de gráfico serão exibidas na legenda acima do gráfico.
- Altere o período selecionando um intervalo de dias diferente no seletor de datas. O valor padrão é 1 dia, mas você também pode alterar o período para 7 ou 30 dias.
- Exiba os detalhes de todas as métricas em um ponto no tempo, apontando o cursor para qualquer lugar no gráfico.

  Exiba detalhes no nível de nó para uma métrica apontando o cursor e selecionando um ponto de dados. O gráfico de detalhes correspondente na guia **Eventos**, **Fila do ECC**ou **Informações da sessão** é exibido.

- Restrinja o intervalo de tempo selecionando o lado esquerdo ou direito da linha do tempo abaixo do gráfico e arrastando. Mude o intervalo de tempo arrastando esta exibição ao longo do eixo.

Gráficos de detalhes

Cada gráfico nas guias **Eventos**, **Fila do ECC**e **Informações da sessão** fornece uma exibição detalhada das métricas de um ou mais nós.

Use os gráficos de detalhes para fazer o seguinte:

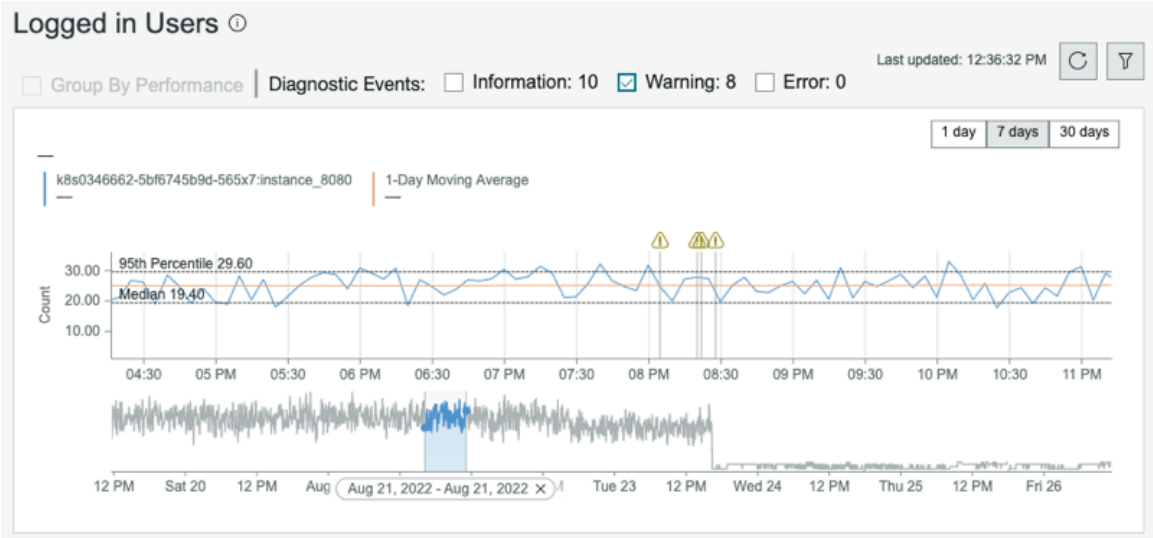
- Comparar uma métrica específica com a mediana, a média móvel de 1 dia ou o valor do percentil 95
- Exibir tendências ou padrões sobrepondo métricas e eventos de diagnóstico
- Determine se a degradação do desempenho está acontecendo em um nó ou em todos os nós
- Exibir estatísticas detalhadas de cada nó para monitorar a integridade do sistema ao longo do tempo

Os gráficos de detalhes incluem os mesmos controles que os gráficos de visão geral, mas fornecem funcionalidade adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição detalhada de usuários conectados



- Consulte tendências, problemas e integridade do sistema para nós e agentes com valores de desempenho semelhantes selecionando **Agrupar por desempenho**. Se houver sete ou mais linhas no gráfico, essa opção será selecionada por padrão.
- Sobreponha eventos de diagnóstico para ajudá-lo a determinar a causa e a correlação.
- Adicione um filtro personalizado para exibir dados de nós específicos. Por exemplo, exiba o tempo médio de transação para nós em que o status está online.
- Compare o desempenho de diferentes nós com a média móvel de 1 dia selecionando quais linhas de gráfico serão exibidas na legenda acima do gráfico.

  A linha **de média móvel de 1 dia** representa o valor médio em todos os nós ao longo de um dia.

- Altere o período selecionando um intervalo de dias diferente no seletor de datas. O valor padrão é 1 dia, mas você também pode alterar o período para 7 ou 30 dias.
- Exiba os detalhes de um agente ou nó apontando o cursor para qualquer lugar no gráfico.

  Compare a métrica com as seguintes linhas horizontais no gráfico:

  - **Mediana**: o valor médio.
  - **95º percentil**: o valor do 95º percentil. Uma métrica com um ponto de dados acima dessa linha provavelmente é um motivo de preocupação.

  Exiba uma lista de eventos ou transações associadas em um período de 10 minutos, apontando o cursor e selecionando um ponto de dados.

- Restrinja o intervalo de tempo selecionando o lado esquerdo ou direito da linha do tempo abaixo do gráfico e arrastando. Mude o intervalo de tempo arrastando esta exibição ao longo do eixo.

Os valores mediano, médio e percentil 95 de cada nó são exibidos na tabela abaixo do gráfico de detalhes.

- Para classificar registros na lista, selecione o cabeçalho da coluna.
- Para filtrar a lista usando um valor em um campo, clique com o botão direito do mouse no campo e selecione **Mostrar correspondência** ou **Filtrar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 agrupar registros na lista por rótulo, selecione o menu de opções de coluna e selecione **Agrupar por**.
- Para filtrar registros na lista, selecione o menu de opções de coluna e selecione **Filtrar**. Insira uma condição e um valor.

Insights de aplicações visão geral de gráficos e métricas

Os gráficos de visão geral Insights de aplicações fornecem exibições consolidadas das principais métricas.

Insights de aplicações Visão geral de gráficos e métricas

Gráfico	Métricas principais	Descrição
Usuários e transações	• Tempo médio de resposta da transação • Contagem de transações • Usuários Conectados	Número total de usuários conectados, contagem de transações e tempo médio de resposta de transações em todos os nós
Eventos	• Eventos processados • Eventos registrados	Número total de eventos registrados e eventos processados em todos os nós
Saída da Fila do ECC atual	• Pronto na saída • Processamento na saída • Processado na saída	Número total de entradas na fila de saída do ECC nos estados Pronto, Processando e Processado
Entrada da Fila do ECC atual	• Pronto na entrada • Processamento na entrada • Processado na entrada	Número total de entradas na fila de entrada do ECC nos estados Pronto, Processando e Processado
API do semáforo_INT	• Profundidade da fila do semáforo API_INT • Rejeições de semáforos API_INT	Número médio de transações na fila do semáforo API_INT e número total de transações rejeitadas em todos os nós
Semáforo padrão	• Profundidade da fila padrão do semáforo • Rejeições padrão de semáforos	Número médio de transações na fila de semáforo padrão e número total de transações rejeitadas em todos os nós

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Insights de aplicações Visão geral de gráficos e métricas

Gráfico	Métricas principais	Descrição
Envio de semáforos AMB	• Profundidade da fila de envio do semáforo AMB • Rejeições de envio de semáforos AMB	Número médio de transações na fila de semáforo de envio AMB e número total de transações rejeitadas em todos os nós
Recebimento do semáforo AMB	• Profundidade da fila de envio do semáforo AMB • Rejeições de envio de semáforos AMB	Número médio de transações na fila do semáforo de recebimento AMB e número total de transações rejeitadas em todos os nós

Insights de aplicações gráficos de detalhe e métricas

Os gráficos de detalhes Insights de aplicações fornecem exibições de métricas individuais no nível do nó.

Gráficos de detalhes de eventos

Métrica	Fonte	Descrição
Eventos processados	`events_processed` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas de nó [sys_cluster_node_stats]	Número de eventos processados
Eventos registrados	`event_logs` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas de nó [sys_cluster_node_stats]	Número de eventos registrados

Gráficos de detalhes da Fila do ECC

Métrica	Fonte	Descrição
Pronto na saída	Tabela Estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Número médio de entradas no estado Pronto na fila de saída do ECC
Pronto na entrada	Tabela Estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Número médio de entradas no estado Pronto na fila de entrada do ECC
Processamento na saída	Tabela Estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Número médio de entradas no estado de processamento na fila de saída do ECC
Processamento na entrada	Tabela Estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Número médio de entradas no estado de processamento na fila de entrada do ECC
Processado na saída	Tabela Estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Número médio de entradas no estado Processado na fila de saída 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.

Gráficos de detalhes da Fila do ECC

Métrica	Fonte	Descrição
Processado na entrada	Tabela Estatísticas da fila do ECC [ecc_queue_stats_by_ecc_agent]	Número médio de entradas no estado Processado na fila de entrada do ECC

Gráficos detalhados de informações da sessão

Métrica	Fonte	Descrição
Tempo médio de resposta da transação	`transactions` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas de nó [sys_cluster_node_stats]	Tempo médio de processamento da transação em segundos
Contagem de transações	`transactions` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas de nó [sys_cluster_node_stats]	Carga de transações na instância
Usuários Conectados	`sessionsummary` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas de nó [sys_cluster_node_stats]	Número de usuários conectados à instância ao longo do tempo
Profundidade da fila do semáforo API_INT	`semaphores` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas de nó [sys_cluster_node_stats]	Número de transações na fila de semáforos de integrações de API
Profundidade da fila padrão do semáforo	`semaphores` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas de nó [sys_cluster_node_stats]	Número de transações na fila de semáforos padrão
Profundidade da fila de envio do semáforo AMB	`semaphores` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas de nó [sys_cluster_node_stats]	Número de mensagens na fila de envio AMB que estão sendo enviadas para o cliente
Profundidade da fila de recebimento do semáforo AMB	`semaphores` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas de nó [sys_cluster_node_stats]	Número de mensagens na fila de envio AMB recebidas do cliente
Rejeições de semáforos API_INT	`semaphore_api_int_rejecti` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas de nó [sys_cluster_node_stats]	Número de transações rejeitadas pela fila de semáforos de integrações de API
Rejeições padrão de semáforos	`semaphore_default_rejecte` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas de nó [sys_cluster_node_stats]	Número de transações rejeitadas pela fila de semáforo padrão
Rejeições de envio de semáforos AMB	`semaphore_amb_send_rejecte` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas de nó [sys_cluster_node_stats]	Número de transações rejeitadas pela fila de envio AMB
Rejeições de recebimento do semáforo AMB	`semaphore_amb_receive_rejected` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas de nó [sys_cluster_node_stats]	Número de transações rejeitadas pela fila de recebimento AMB

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gráficos detalhados de informações da sessão

Métrica	Fonte	Descrição
Tempo médio de resposta do banco de dados	`sql_response` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas de nó [sys_cluster_node_stats]	Tempo médio de resposta (em milissegundos) para operações de banco de dados
Rendimento do banco de dados	`database_throughput` chave na coluna Estatísticas na tabela Estatísticas de nó [sys_cluster_node_stats]	Número de transações processadas por segundo.

Como monitorar usuários e desempenho de transações por meio de Insights de aplicações

Mantenha a integridade e o desempenho da sua instância monitorando as principais métricas relacionadas a usuários e transações por meio do gráfico Insights de aplicações Usuários e transações.

Você pode detectar anomalias e desvios de desempenho em sua instância monitorando o relacionamento entre usuários, transações e o tempo médio de resposta da transação no gráfico Usuários e transações na guia **Visão geral**.

Use o gráfico Usuários e transações para fazer o seguinte:

- Monitore o desempenho de transações em sua instância.
- Exiba a carga de transação em sua instância.
- Rastreie o número de usuários conectados.

Você acessa o gráfico navegando até **Todos** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Visão geral**.

- Analise a lentidão do sistema comparando os valores de **Contagem de transações** e **Usuários conectados**. Observe que um pico na **contagem de transações** que tem um pico correspondente na contagem **de usuários conectados** pode ser um alarme falso.
- Determine se uma carga de transação pesada está afetando o desempenho do sistema comparando o valor do **Tempo médio de resposta** com o valor da **Contagem de transações**. Procure picos no valor da **Contagem de transações** em relação ao valor do **Tempo médio de resposta**.

Aprofunde-se em um possível problema de desempenho analisando os problemas no nível do nó nos gráficos de detalhes na guia **Informações da sessão**.

- Procure picos que indiquem um gargalo ou condição de loop no gráfico de detalhes de **Contagem de transações**. Uma linha de tendência ascendente indica que o sistema está ficando sobrecarregado. Selecione um ponto de dados no gráfico para exibir uma lista de transações em um intervalo de 10 minutos.
- Procure picos que indiquem horários de tráfego mais pesado na instância no gráfico de detalhes **de Usuários conectados**. Monitore as linhas de tendência para determinar quando o sistema está mais ocupado.
- Determine se a degradação do desempenho está acontecendo em um nó, em todos os nós ou em um conjunto de nós que são consolidados usando a opção **Agrupar por desempenho**. Compare as métricas do nó com o valor **da média de movimentação de 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.

dia. Se você não encontrar nenhum problema obvio, procure anomalias nas contagens de execução ou tempos de execução altos na guia **Padrões lentos**. Se você vir ambos, inicie sua investigação lá.

Como monitorar a eficiência da fila de semáforos por meio de Insights de aplicações

Monitore a eficiência da fila de semáforos rastreando a profundidade da fila e o número de transações rejeitadas por meio dos gráficos de semáforos Insights de aplicações.

Você pode monitorar o desempenho das filas de semáforos em sua instância comparando a profundidade da fila de semáforos e a contagem de rejeições nos gráficos de semáforos na guia **Visão geral**.

Por meio dos gráficos de semáforos, é possível monitorar as seguintes métricas:

- A profundidade da fila de semáforos, que permite ajudar a evitar backlogs
- Contagens de rejeições, que permitem identificar gargalos de processamento

Os semáforos controlam o número de transações simultâneas que podem ser executadas em um nó. Semáforos disponíveis baixos indicam que a instância está sendo executada perto da capacidade total da transação. As transações de entrada aguardarão até que os semáforos estejam disponíveis.

Você acessa os gráficos de semáforos navegando até **Todos** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Visão geral**.

- Monitore o nível de carga comparando a profundidade da fila com o limite de profundidade da fila que aparece como uma linha vermelha em cada gráfico de semáforo.
- Procure correlações ou tendências comparando a métrica de profundidade da fila com a métrica de contagem de rejeições ao longo do tempo.

Aprofunde-se na eficiência de processamento do semáforo analisando os problemas no nível do nó nos gráficos de detalhes na guia **Informações da sessão**.

- Procure picos nos gráficos de profundidade da fila. Uma contagem alta de transações indica que o nó pode estar sobrecarregado. Selecione um ponto de dados no gráfico de detalhes para exibir uma lista de transações. Na tabela, procure transações de longa execução no semáforo e interrompa-as. Reduza a contagem de transações se a profundidade da fila for consistentemente alta.
- Procure picos nos gráficos de contagem de rejeições. Uma contagem alta de rejeições indica uma invasão inesperada nas chamadas. Se a profundidade da fila for atingida, todas as solicitações subsequentes serão rejeitadas, o que resulta em uma mensagem de erro de solicitações rejeitadas (HTTP 429). Reduza o número de chamadas ou interrompa transações de longa execução que podem estar fazendo backup da fila.

Como monitorar o desempenho do banco de dados por meio de Insights de aplicações

Mantenha a integridade e o desempenho do seu banco de dados monitorando o volume de transações de banco de dados e o tempo médio de resposta por meio de Insights de aplicações.

Você pode detectar anomalias e problemas de desempenho do banco de dados monitorando os gráficos do banco de dados na guia **Informações da sessão**.

Use os gráficos do banco de dados para monitorar as seguintes métricas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 médio de resposta
- Volume de transações analisando o rendimento do banco de dados

Você acessa os gráficos navegando até **Todos** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Informações da Sessão**.

- Procure picos que indiquem atrasos no tempo de resposta para cada tipo de operação de banco de dados (exclusões, inserções, atualizações e seleções) no gráfico **Tempo médio de resposta do banco** de dados. Exiba uma lista de transações de banco de dados selecionando um ponto de dados no pico e procure valores atípicos no tempo de resposta. Revise o registro de origem para ver se a transação pode ser otimizada.

- Procure picos ou períodos de uso intenso para cada tipo de operação de banco de dados (exclusões, inserções, atualizações e seleções) no gráfico de **rendimento do banco** de dados. Exiba uma lista de transações de banco de dados selecionando um ponto de dados no pico e procure valores atípicos na contagem SQL e no tempo de resposta. Revise o registro de origem para ver se você pode otimizar a transação.

Como monitorar a eficiência da fila de eventos por meio de Insights de aplicações

Você pode monitorar o desempenho da fila de eventos em Insights de aplicações comparando e analisando a taxa na qual os eventos são registrados e processados.

Você pode monitorar o relacionamento entre os eventos registrados e os eventos processados exibindo o gráfico de **eventos** na guia **Visão geral**.

Use os gráficos de **eventos** para fazer o seguinte:

- Monitorar a taxa de eventos de entrada
- Monitorar a taxa de eventos processados
- Detectar anomalias no processamento de eventos

Você acessa os gráficos de eventos navegando até **Todos** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Visão geral**.

- Procure gargalos comparando os totais de **eventos registrados** e **processados**. Um pico no número de **eventos registrados** sem um pico correspondente no número de **eventos processados** indica um problema com o processamento de eventos.
- Um pico alto e consistente nos valores de **Eventos registrados** e **Eventos processados** indica que o sistema está recebendo e processando uma grande carga de eventos. Procure loops ou condições que possam estar causando um fluxo contínuo de eventos de entrada.

Aprofunde-se em possíveis problemas de desempenho analisando os problemas no nível do nó nos gráficos de detalhes.

- Analise o processamento de eventos ao longo do tempo comparando os eventos processados com a **Média de movimentação de 1 dia** mostrada no gráfico de **Eventos processados**.
- Procure padrões no registro em log de eventos ao longo do tempo. Determine se o mesmo pico está acontecendo na mesma hora todas as semanas.
- Procure correlações entre a contagem de eventos registrados e as atividades do sistema sobrepondo eventos de diagnóstico no gráfico. Por exemplo, se você vir um pico 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.

número de eventos registrados e perceber que ele coincide com a instalação de um conjunto de atualizações, poderá investigar o conjunto de atualizações para determinar por que ele causou o pico nos eventos registrados.

- Investigue a causa de um problema selecionando um ponto de dados no início do pico para exibir uma lista de eventos criados 5 minutos antes e 5 minutos depois do problema.
- Analise a taxa de eventos de entrada comparando os eventos registrados em log com o total da **média móvel de 1 dia** no gráfico de **eventos registrados**.
- Identifique possíveis problemas de desempenho comparando as métricas das filas de eventos individuais na tabela Fila de eventos.
  - Concentre-se em um período de 1 dia, 7 dias ou 30 dias selecionando um intervalo de dias.
  - Identifique qual fila tinha mais eventos registrados classificando na coluna **Eventos registrados em log no intervalo**. Um evento é registrado quando é inserido na tabela Eventos [sysevent].
  - Identifique qual fila tinha o maior número de eventos enfileirados classificando a coluna **Eventos em fila no intervalo**. Um evento é colocado na fila quando é atribuído a uma fila de eventos específica na tabela Eventos [sysevent].
  - Identifique qual fila tinha mais eventos não processados classificando na coluna **Eventos não processados no intervalo**.
  - Identifique qual fila levou mais tempo processando eventos no intervalo de dias selecionado, classificando a coluna **Duração do processamento no intervalo**.
  - Identifique qual fila processou a maioria dos eventos no intervalo de dias selecionado classificando a coluna **Eventos processados no intervalo**.
  - Identifique qual fila levou mais tempo processando eventos, em média, no intervalo de dias selecionado, classificando a coluna **Duração média de processamento no intervalo**.

Monitorando o desempenho do MID Server por meio de Insights de aplicações

Você pode monitorar o desempenho de um MID Server rastreando o status das entradas na fila do ECC.

Insights de aplicações O permite que você monitore o desempenho da fila do ECC, que é um log de comunicação entre sua instância e um MID Server. Para obter detalhes, consulte Fila do ECC do MID Server .

Você pode monitorar a relação entre o número de registros prontos, em processamento e processados exibindo os gráficos da fila do ECC. Use os gráficos da fila do ECC para monitorar o seguinte:

- Manipulação de carga, exibindo o número de entradas nas filas de entrada e saída do ECC
- Eficiência de processamento, rastreando entradas nos estados pronto, em processamento e processado em ambas as filas do ECC

Você acessa os gráficos navegando até **Todos** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Visão geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Procure um pico no estado pronto sem um pico correspondente nos estados de processamento e processado. Este padrão indica um possível problema com a leitura da fila.
- Observe os padrões ou tendências que indicam uma piora no desempenho ao longo do tempo. Um aumento constante nas entradas prontas com uma taxa de processamento fixa ou decrescente indica um problema de gargalo ou de desempenho que requer investigação adicional.

Aprofunde-se em possíveis problemas de desempenho analisando os problemas de um agente ou grupo de agentes nos gráficos de detalhes.

- Facilite a leitura dos gráficos de detalhes agrupando agentes com métricas de desempenho semelhantes, marcando a caixa de seleção **Agrupar por desempenho**. Procure grupos com contagens ou picos mais altos no intervalo de tempo selecionado. Exiba e compare as linhas de tendência de um grupo de agentes em um gráfico separado, selecionando um ponto de dados. Procure anomalias comparando os agentes individuais com o número **da Média de movimentação de 1 dia**.
- Analise a eficiência da fila do ECC rastreando o número de entradas nos estados pronto, em processamento e processado ao longo do tempo. As métricas de saída medem o número de trabalhos que saem da instância. As métricas de entrada medem o número de trabalhos enviados para a instância do MID Server ou outro sistema.

Resolvendo padrões lentos

Você pode identificar, priorizar e solucionar problemas de desempenho relacionados a padrões lentos em sua instância.

Identifique problemas de desempenho relacionados a padrões lentos, por exemplo, scripts, consultas, transações ou eventos com desempenho insatisfatório, usando as informações na guia **Padrões lentos**.

- Identifique padrões lentos que são executados com frequência em um determinado intervalo de tempo.
- Analise o desempenho de eventos, transações, consultas e scripts lentos ao longo do tempo.
- Identifique a origem de um padrão lento.
- Priorize possíveis melhorias de desempenho.

Por exemplo, a tabela Consultas lentas mostra quais consultas têm tempos médios de execução altos dentro do intervalo de tempo selecionado em comparação com o tempo médio geral de execução. Um tempo médio alto de execução indica que uma entrada está funcionando mal. Depois de identificar uma consulta lenta que precisa ser investigada, selecione a consulta para exibir um gráfico do desempenho ao longo do tempo e acesse o registro de consulta lenta para obter detalhes.

Solucionar problemas de um padrão lento

Identifique a origem de um padrão lento e priorize possíveis melhorias de desempenho.

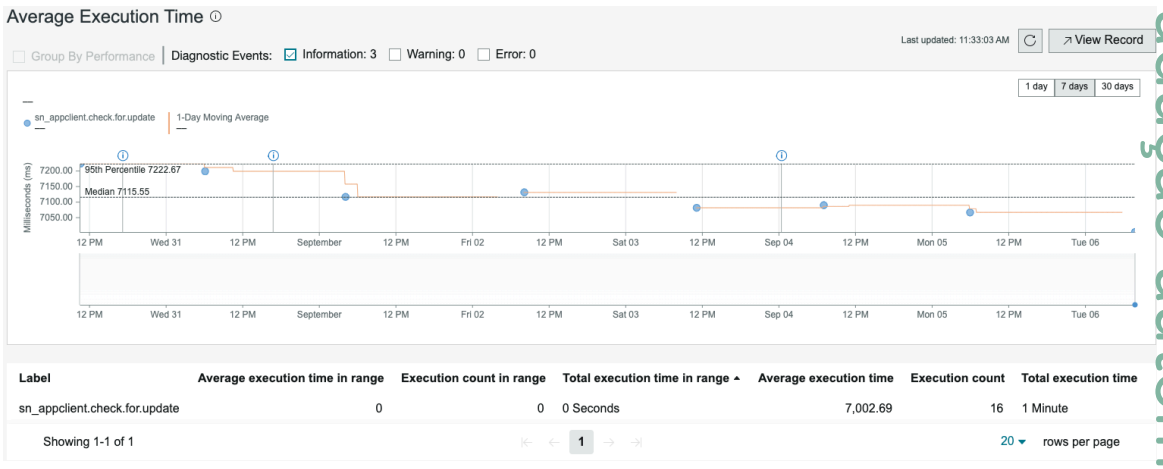
Antes de Iniciar
Função necessária: sn_app_insights.admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Padrões Lentos**.
2. Procure possíveis problemas de desempenho exibindo as tabelas Eventos Lentos, Transações Lentas, Consultas Lentas e Scripts Lentos.
   - Concentre-se em um período de 1 dia, 7 dias ou 30 dias selecionando um intervalo de dias.
   - Identifique padrões com tempos de execução consistentemente altos classificando na coluna **Tempo médio de execução no intervalo**.
   - Descubra quais padrões são executados com mais frequência classificando a **Contagem de execuções na coluna de intervalo**.
3. Selecione um padrão lento com um alto tempo de execução e alta contagem de execuções.
   O gráfico de detalhes do **tempo médio de execução** mostra o tempo de execução do padrão lento e sua média móvel de 1 dia.
4. Exiba o desempenho do padrão lento ao longo do tempo analisando o gráfico de detalhes do **tempo médio de execução**.



   - Procure picos dentro do intervalo de tempo selecionado. Procure correlações com eventos impactantes do sistema que podem indicar um alarme falso, sobrepondo eventos de diagnóstico.
   - Exiba o número de vezes que o padrão foi executado no intervalo de tempo selecionado.
   - Determine se o desempenho está piorando ao longo do tempo, exibindo a direção da linha de tendência da Média de movimentação de 1 dia.
5. Descubra o que está acionando o padrão lento selecionando **Exibir registro**.
   O registro de padrão lento aparece e fornece detalhes adicionais, incluindo a consulta ou o conteúdo do script, a primeira vez em que foi executado e a última vez em que foi executado.
6. Para acessar informações úteis adicionais para solução de problemas, adicione as listas relacionadas Scripts referenciados e Padrões lentos relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Scripts lentos	**a.** Selecione o menu de contexto do formulário (☰). **b.** Altere a exibição do formulário selecionando **Exibir** > Informações de **script lento**.
Consultas lentas	**a.** Selecione o menu de contexto do formulário (☰). **b.** Altere a exibição do formulário selecionando **Exibir** > Informações de **consulta lenta**.

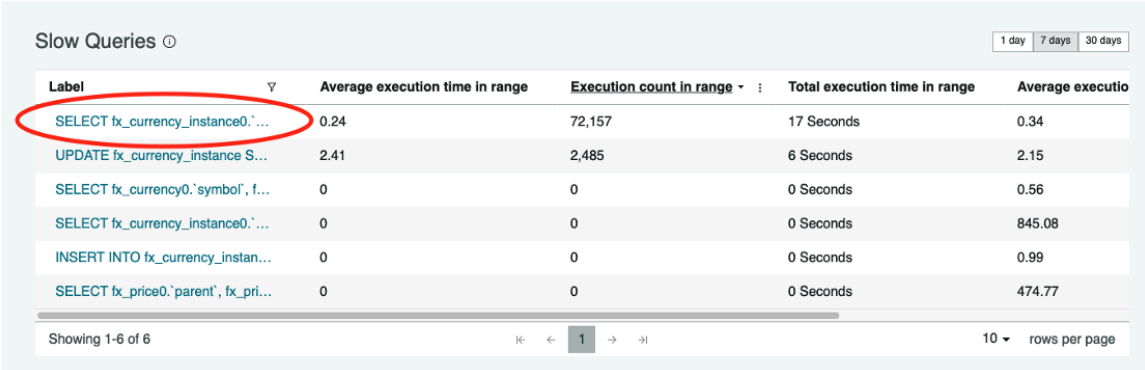
7. Determine a causa da lentidão.
   - Ao investigar uma consulta lenta, determine qual script ou regra de negócios acionou a lentidão encontrando a entrada com a ordem de chamada mais alta na lista relacionada Scripts referenciados. Por exemplo, suponha que uma consulta lenta seja acionada por um script cuja ordem de chamada seja 2 que seja chamada por uma regra de negócios cuja ordem de chamada seja 1. Esse script acionou diretamente a consulta lenta porque tem a ordem de chamada mais alta.
   - Ao investigar um script lento, identifique os padrões lentos acionados pelo script exibindo os padrões na lista relacionada Padrões lentos relacionados. Determine quais padrões de lentidão serão investigados primeiro classificando as colunas **Tempo Médio de Execução no Intervalo** e **Contagem Média de Execuções no Intervalo**. Investigue os padrões lentos com os valores mais altos em cada coluna primeiro.
   - Confirme um possível problema exibindo a lista de padrões de lentidão relacionados, que fornece uma lista de outros padrões de lentidão que têm scripts referenciados em comum. Se vários padrões lentos fizerem referência à mesma inclusão de script ou regra de negócio, você pode ter certeza de que é onde está o problema.
8. **Opcional:** Para solucionar problemas de vários padrões lentos, abra cada registro, verifique o número de entradas na lista relacionada Padrões lentos relacionados e priorize a depuração ou a resolução do padrão lento com a contagem mais alta.
   A depuração do padrão lento com a contagem mais alta tem mais probabilidade de melhorar o desempenho.
9. Tome medidas para resolver o problema de desempenho.
   - Otimize ou remova a regra de negócio ou inclusão de script incorreta.
   - Determine se você pode evitar o uso da consulta lenta. Se a consulta for necessária, tente otimizá-la com condições de consulta adicionais ou uma consulta sys_id para que ela retorne somente as informações necessárias.
   - Determine se um índice pode otimizar o desempenho da consulta lenta.

Example: Solução de problemas de uma consulta lenta

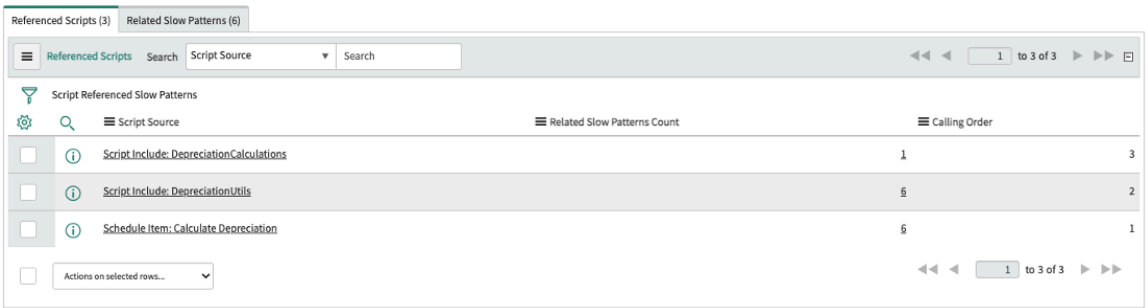
Depois de classificar a tabela Consultas lentas pela **contagem de execuções no campo de intervalo**, você verá uma declaração SELECT com uma contagem alta de execuções nos últimos 7 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para descobrir o que está acionando essa consulta lenta, selecione o nome da consulta para abrir o gráfico de detalhes e selecione **Exibir registro**.



A lista relacionada Scripts referenciados exibe três scripts. O script DeprecationCalculations tem a ordem de chamada mais alta de todos os scripts referenciados, indicando que ele acionou diretamente o padrão lento.

Para corrigir o problema:

- Examine a inclusão de script DeprecationCalculations e determine se você pode evitar o uso desta consulta. Neste exemplo, a consulta é em relação à tabela fx_currency, o que implica que um cálculo de moeda está acontecendo. Tente contornar este cálculo ou remova-o se não for necessário.
- Se a consulta não puder ser evitada em DeprecationCalculations, determine se a chamada para outros scripts com ordens de chamada mais baixas poderia ser evitada ou diminuída na contagem de execução. Neste exemplo, DepreciationUtils precisa chamar DeprecationCalculations, mas talvez você possa definir o trabalho programado Calcular depreciação para ser executado com menos frequência.
- Se os ajustes nos scripts inferiores na ordem de chamada não forem viáveis, considere adicionar um índice para ajudar no desempenho.

Solucionar problemas de um trabalho programado por meio de Insights de aplicações

Identifique um trabalho programado que está causando desempenho lento ou sendo executado com mais frequência do que o necessário por meio da tabela Trabalhos programados.

Antes de Iniciar

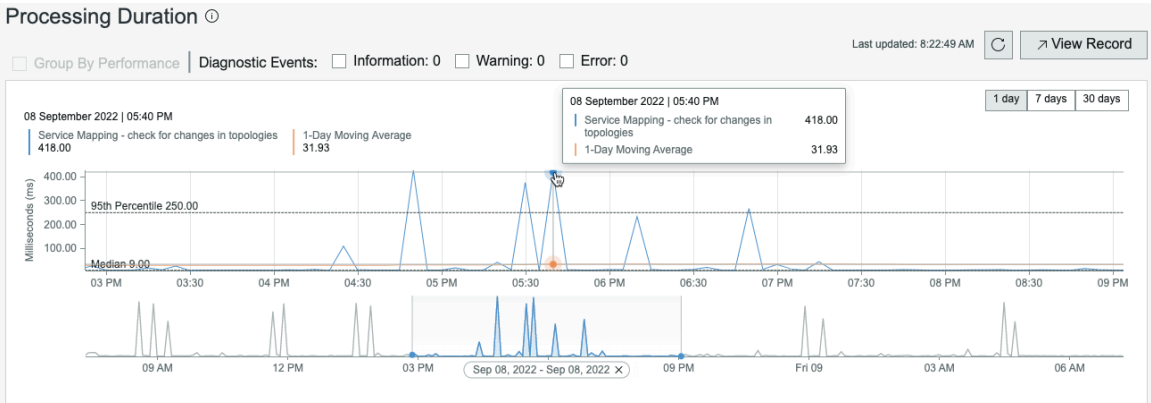
Função necessária: sn_app_insights.admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Application Insights** > **Application Insights** > **Trabalhos programados**.
2. Identifique possíveis problemas de desempenho exibindo as inclusões de script executadas na tabela Trabalhos programados.
   - Concentre-se em um período de 1 dia, 7 dias ou 30 dias selecionando um intervalo de dias.
   - Identifique trabalhos de longa execução classificando a **duração média do processamento na coluna de intervalo**.
   - Descubra quais trabalhos estão sendo executados com mais frequência classificando a **contagem de execuções na coluna de intervalo**.
   - Identifique os trabalhos com mais erros classificando a **contagem de erros na coluna de intervalo**.
3. Investigue um possível problema selecionando um trabalho programado.
   O gráfico de detalhes da **Duração do processamento** mostra o tempo médio de execução do trabalho programado e sua média móvel de 1 dia.
4. Exiba o desempenho do trabalho programado ao longo do tempo analisando o gráfico de detalhes da **duração do processamento**.



Determine se o trabalho está sendo executado inesperadamente, durante o horário comercial ou durante os períodos de pico de uso.

5. Exiba os detalhes do trabalho e a programação para determinar quais melhorias você pode fazer selecionando **Exibir registro**.
   - Altere a programação do trabalho se ele for executado com muita frequência ou durante horários de pico de uso.
   - Determine o melhor horário para executar um trabalho programado procurando períodos de baixa atividade do usuário no gráfico **Usuários conectados na** guia **Informações da sessão**.
   - Revise o script ou relatório programado e determine se ele pode ser otimizado ou removido.
6. Selecione **Atualizar**.
7. Verifique o desempenho do trabalho programado ao longo do tempo exibindo o gráfico de detalhes da **Duração do processamento**.
8. Continue fazendo ajustes na programação ou nos detalhes do trabalho até que a duração média do processamento melhore.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Monitoramento de desempenho da API

Monitore o desempenho de suas integrações com os gráficos de métricas da API do Application Insights. Você pode monitorar o desempenho dessas integrações ao longo do tempo e o desempenho dessas APIs ao longo do tempo.

Nota:
admin e sn_app_insights.admin são as funções necessárias para experimentar essa visibilidade aprimorada.

Quando você seleciona a guia de **métricas de API**, a lista de endpoints é exibida em formato tabular. Para cada endpoint de API e método de solicitação (GET, POST, PUT, PATCH e DELETE), as seguintes métricas são capturadas:

- Tempo de resposta (ms)
- Solicitações por minuto
- Tamanho da carga (bytes)
- Taxa de falha (%)

Configurar métricas de API

Configure o recurso de métricas de API no Application Insights para permitir que os administradores de instância monitorem proativamente o desempenho da instância.

Antes de Iniciar

A guia de **métricas de API** será exibida em Application Insights se as seguintes condições forem atendidas.

- O plug-in de métrica de API com.glide.rest.analytics.metricbase está instalado.

  Nota:
  Por padrão, o plug-in de métrica da API é instalado junto com a atualização da versão do Application Insights.

- O Application Insights está instalado na sua instância.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o Gerenciador de aplicações e pesquise por com.glide.rest.analytics.metricbase.
2. Selecione sua instância de destino no menu em que o Application Insights está instalado e onde o plug-in de métricas de API deve ser ativado.
3. Insira os seguintes detalhes.
   - ID do plug-in: com.glide.rest.analytics.metricbase
   - Nome: API Metrics

Insights de aplicações modelo de previsão p1

Insights de aplicações permite que você receba um aviso quando sua instância estiver prestes a experimentar um evento de prioridade 1 (p1).

Quando o recurso de previsão p1 está habilitado, o sistema monitora o desempenho do sistema e o modela para prever quando uma condição p1 é provável. 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.

determinar que uma condição p1 é provável, um ícone de aviso (Ícone de ⚠) será exibido nos gráficos na aplicação Insights de aplicações.

Você deve instalar o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e a aplicação Insights de aplicações para habilitar o recurso de previsão p1.

Para ver a mensagem de aviso, aponte o cursor para o ícone de aviso em qualquer gráfico. Um painel é exibido com uma mensagem semelhante à seguinte:

P1 previsto: entrando em um estado de alerta p1. Prevemos que um p1 poderia ocorrer em 20 minutos com uma confiança de 99,0%. Pode ser devido ao esgotamento do conjunto de semáforos padrão e/ou a um número extraordinariamente alto de transações. Realizado na instância em 28/07/2021 11:12:26</P>

O aviso permite que você execute uma ação corretiva e evite que uma condição p1 ocorra.

Depois de tomar uma ação corretiva para evitar com sucesso a condição p1, o sistema exibe um segundo indicador de aviso para significar o fim do evento. Aponte o cursor para o ícone de aviso. Um painel é exibido com uma mensagem semelhante à seguinte:

P1 previsto: finalizando o estado de alerta p1 atual. Não prevemos mais que um p1 pode ocorrer. Realizado na instância em 16/07/2021 12:11:26

As configurações de propriedades do sistema padrão para o modelo de previsão p1 são apropriadas para a maioria dos ambientes. Você pode mudar as propriedades do seu ambiente. Para obter mais informações sobre como alterar as configurações padrão, consulte propriedades de Insights de aplicações.

Configurar limites de Insights de aplicações

Configure limites condicionais para acionar um alerta que notifica você quando uma ou mais métricas, como tempo de resposta, estão fora do intervalo desejado.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_app_insights.admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Application Insights** > **Application Insights**.
2. Selecione **Limites**.
3. Selecione **Novo**.
4. Insira um nome.
5. Selecione uma métrica.
6. Selecione um operador.
7. Insira um valor no campo **Limite**.
8. Insira o número de minutos no campo **Sustentado por (min)**.
9. Para adicionar uma métrica adicional, selecione **e**.
10. Para adicionar uma métrica alternativa, selecione **ou**.
11. Selecione **Salvar**.
12. Para editar um limite, selecione-o na lista Limites.
13. Edite o limite e selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

14. Para criar uma ação do gatilho, selecione o limite na lista Limites e, nas reticências, selecione **Criar fluxo**.
    O ServiceNow® Flow Designer é aberto com um modelo padrão em vigor. Para obter mais informações sobre como configurar gatilhos, consulte Configurar gatilhos de limite Insights de aplicações.
15. Para excluir um limite, selecione-o na lista Limites e, nas reticências, selecione **Excluir**.
16. Para criar um novo limite com base em um limite existente:
    a. Selecione o limite existente na lista Limites.
    b. Edite o nome e outros valores.
    c. Nas reticências, selecione **Inserir e Permanecer**.

Resultado

O limite é listado na guia **Limites** e é mostrado como uma linha vermelha pontilhada horizontal no gráfico associado.

Configurar gatilhos de limite Insights de aplicações

Detecte que um limite foi excedido e crie um gatilho para executar uma sequência de ações.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_app_insights.admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Insights de aplicações usa o ServiceNow® Flow Designer para criar o gatilho e a ação. Você pode configurar um fluxo por limite. Você pode usar qualquer uma das ações disponíveis no Flow Designer e nos spokes de IntegrationHub. Este exemplo configura um gatilho para enviar um e-mail.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Application Insights** > **Application Insights**.
2. Selecione **Limites**.
3. Selecione um limite existente na lista Limites.
4. Nas reticências, selecione **Criar fluxo**.
   O Flow Designer será aberto. O sistema preenche automaticamente um modelo base com um gatilho e três ações.

   Modifique o modelo base para atender às suas necessidades.

   Para obter mais informações sobre como usar o Flow Designer, consulte Flow Designer .
5. Selecione **Enviar e-mail**.
6. Nas linhas Para, Cc e Cco, insira os endereços de e-mail para os quais você deseja enviar a notificação.
7. Nos campos **Assunto** e **Corpo**, insira o texto desejado.
8. Selecione **Concluído**.
9. Selecione **Salvar**.
10. Para ativar o gatilho, selecione **Ativar**.
11. Para editar um gatilho existente:
    a. Selecione **Limites**.
    b. Na lista Limites, selecione um limite existente.
    c. Nas reticências, 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.

d. Altere as configurações.

e. Selecione **Salvar**.

Instalação do Insights de aplicações

Você pode instalar a aplicação Insights de aplicações (sn_app_insights) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Insights de aplicações requer o plug-in a seguir.

  Plug-ins da ServiceNow necessários

  MetricBase (com.snc.clotho)

  Você deve solicitar o plug-in MetricBase (com.snc.clotho) de Now Support antes de instalar Insights de aplicações .

> **Importante:**
> O plug-in MetricBase deve ser ativado pela equipe ServiceNow por meio de uma solicitação de Item do catálogo, para instalar e configurar corretamente o ClothoDB. Se você tentar ativar MetricBase na instância, o ClothoDB não será provisionado e Insights de aplicações exibirá um 500: Erro interno do servidor.

Se você precisar deste plug-in ativado em mais de uma instância, envie solicitações separadas para cada instância.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Insights de aplicações :

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Insights de aplicações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Insights de aplicações (sn_app_insights) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Instalar**.

Componentes instalados com Insights de aplicações

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Insights de aplicações, incluindo tabelas e funções de usuário.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de informações da aplicação [sn_app_insights.admin]	Os usuários da aplicação Insights de aplicações não podem: • Aplique filtros em gráficos para eventos ou transações. • Exibir registros syslog_transaction e sysauto. • Criar alertas.	Nenhum(a)

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Agregados de informações da aplicação [sn_app_insights_aggregates]	Armazena temporariamente agregados para média, mediana e 95º percentil de várias estatísticas, como eventos processados e transações.
Agregados da fila do ECC de Informações da aplicação [sn_app_insights_ecc_queue]	Armazena temporariamente agregados de fila do ECC para média, mediana e 95º percentil de várias estatísticas relacionadas ao ECC, como processamento de entrada e saída.
Gatilho de métrica [sn_app_insights_metric_trigger]	Log de eventos de limite de métrica acionados.
Log do gatilho de métrica [sn_app_insights_metric_trigger_log]	Log de eventos de gatilho de métrica.
Previsão de P1 [sn_app_insights_p1_predict]	Armazena os valores do modelo de previsão para determinar se um sistema está prestes a experimentar um evento P1.
Mapeamento de padrões lentos para scripts	Armazena o mapeamento de padrões lentos para 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.

Tabela	Descrição
[sn_app_insights_slow_patterns_to_scripts_mapping]	
Padrão Lento Referenciado por Script [sn_app_insights_st_slow_pattern_referenced_script]	Retém temporariamente a contagem de scripts referenciados na origem de um padrão lento.
Métricas de padrões lentos [sn_app_insights_st_slow_patterns]	Armazena temporariamente métricas de padrões lentos, como contagens e tempos de execução.
Mapeamento de Padrões Lentos para Scripts ST [sn_app_insights_st_slow_patterns_to_scripts_mapping]	Armazena temporariamente o mapeamento de relacionamento adicional calculado de padrões lentos em scripts com contagem e tempo de execução.
Trabalhos programados [sn_app_insights_st_sysauto]	Armazena temporariamente métricas de trabalhos programados, incluindo duração do processamento, erros e contagens de execução.
Limite condicional [sn_app_insights_trigger_condition]	Armazena a configuração de limites de métrica, que são uma combinação lógica dos gatilhos individuais na tabela sn_app_insights_metric_trigger.

propriedades de Insights de aplicações

Essas propriedades do sistema controlam o comportamento da aplicação Insights de aplicações.

Propriedades do Application Insights

Para mudar as propriedades de Insights de aplicações, navegue até **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.

Essas propriedades podem ser usadas para controlar o comportamento do gatilho de limite e o recurso do modelo de previsão p1.

Propriedades do sistema

Propriedade	Tipo	Descrição
sn_app_insights.minutes_between_triggers	inteiro	Quantos minutos esperar antes de enviar uma notificação para um gatilho de métrica idêntico. Padrão: **30**
sn_app_insights.p1_predict_factor.semaphores	inteiro	O fator de normalização dos dados da métrica de semáforos no modelo de previsão p1. Padrão: **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.

Propriedades do sistema

Propriedade	Tipo	Descrição
sn_app_insights.p1_predict_factor.sys_load	inteiro	O fator de normalização dos dados da métrica sys_load no modelo de previsão p1. Padrão: **923**
sn_app_insights.p1_predict_max_cooldown	Cadeia de caracteres	O número de minutos consecutivos "sem previsão de p1" necessários para sair do estado de alerta p1. Padrão: **5**
sn_app_insights.p1_predict_threshold	inteiro	A confiança mínima necessária para o modelo de previsão p1 prever um estado de alerta p1. Padrão: **90**
sn_app_insights.default_load_duration_in_days	inteiro	A duração de tempo padrão para gráficos de métrica que incluem gráficos de visão geral, gráficos de métrica individual e gráficos de padrão de detalhamento lento. Padrão: **1**

Funções Insights de aplicações

Insights de aplicações está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Insights de aplicações administrador do [sn_app_insights.admin]

Visualize e monitore a integridade do sistema usando Insights de aplicações.

Contém funções

Insights de aplicações O administrador [sn_app_insights.admin] contém a função clotho_admin.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considerações especiais

Nota:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Rotação de tabela

A rotação da tabela preserva o desempenho da instância e evita o risco associado à consulta de conjuntos de dados crescentes. Este recurso usa o campo sys_created_on para separar conjuntos de dados em várias tabelas com base na data.

Funcionalidade

O administrador especifica o parâmetro de tempo (duração) do processo e o número de tabelas (rotações) em. Depois que a rotação grava a última tabela em uma rotação, a rotação substitui a primeira tabela na rotação. Entre em contato com o suporte técnico ServiceNow antes de aplicar a rotação de tabela a uma tabela personalizada.

Exemplos:

- Os registros de consulta criados entre 2015/12/10 08:49 e 2015/12/09 07/34 em que topic=SystemCommand é traduzido para uma consulta SQL em uma única tabela, porque a cláusula em **sys_created_on** tem como destino um único fragmento.
- Os registros de consulta atualizados entre 2015/12/10 08:49 e 2015/12/09 07/34 em que topic=SystemCommandou sem um intervalo de datas precisam ter como destino todos os fragmentos e, portanto, são traduzidos como uma consulta de união em todos os fragmentos.

Vantagens

- Permite a exclusão de dados antigos sem afetar os dados atuais (por exemplo, para descartar ou truncar uma tabela).
- Garante que as tabelas atinjam um tamanho razoável.
- Reduz o conjunto de dados de trabalho quando a data é conhecida para a consulta.

Desvantagens

- Consultas que não usam a data de rotação da tabela (por exemplo, usando o campo **sys_created_on**) forçam uma consulta sindical ineficiente a consultar intervalos de tempo que abrangem várias tabelas e podem ser extremamente lentas se o número de subtabelas for grande.

  Para melhorar o desempenho, é recomendável que a consulta inclua uma janela de datas de criação.

- Os usuários não podem fazer referência com pontos em uma tabela girada.

Você pode usar a rotação de tabela para tabelas gravadas sequencialmente ou para tabelas somente de inserção. Você não pode usar a rotação de tabela para tabelas sys_import ou tabelas que estendem a tabela Tarefa [task].

Aplicar rotação de tabela

Você pode aplicar uma rotação de tabela para preservar o desempenho da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Rotações de Tabela**.
2. Clique em **Novo**ou selecione o grupo de rotação da tabela a ser modificado.
3. Preencha os campos:

Campos do grupo de rotação da tabela

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome da tabela.
Tipo	Escolha Rotação, Extensão ou Fragmento. Rotação e extensão são baseadas em tempo, o fragmento é baseado em um ID de documento. Para obter mais informações, consulte Rotação do banco de dados.
Rotações	Define o número de tabelas a serem mantidas durante toda a duração. Aplica-se ao tipo *`Rotation`*.
Duração	Defina a duração geral da ação. Aplica-se ao tipo *`Rotation`* e *`Extension`*.
Rotação de base limpa	Define a data para limpar (truncar) a tabela base. Aplica-se ao tipo *`Rotation`*.

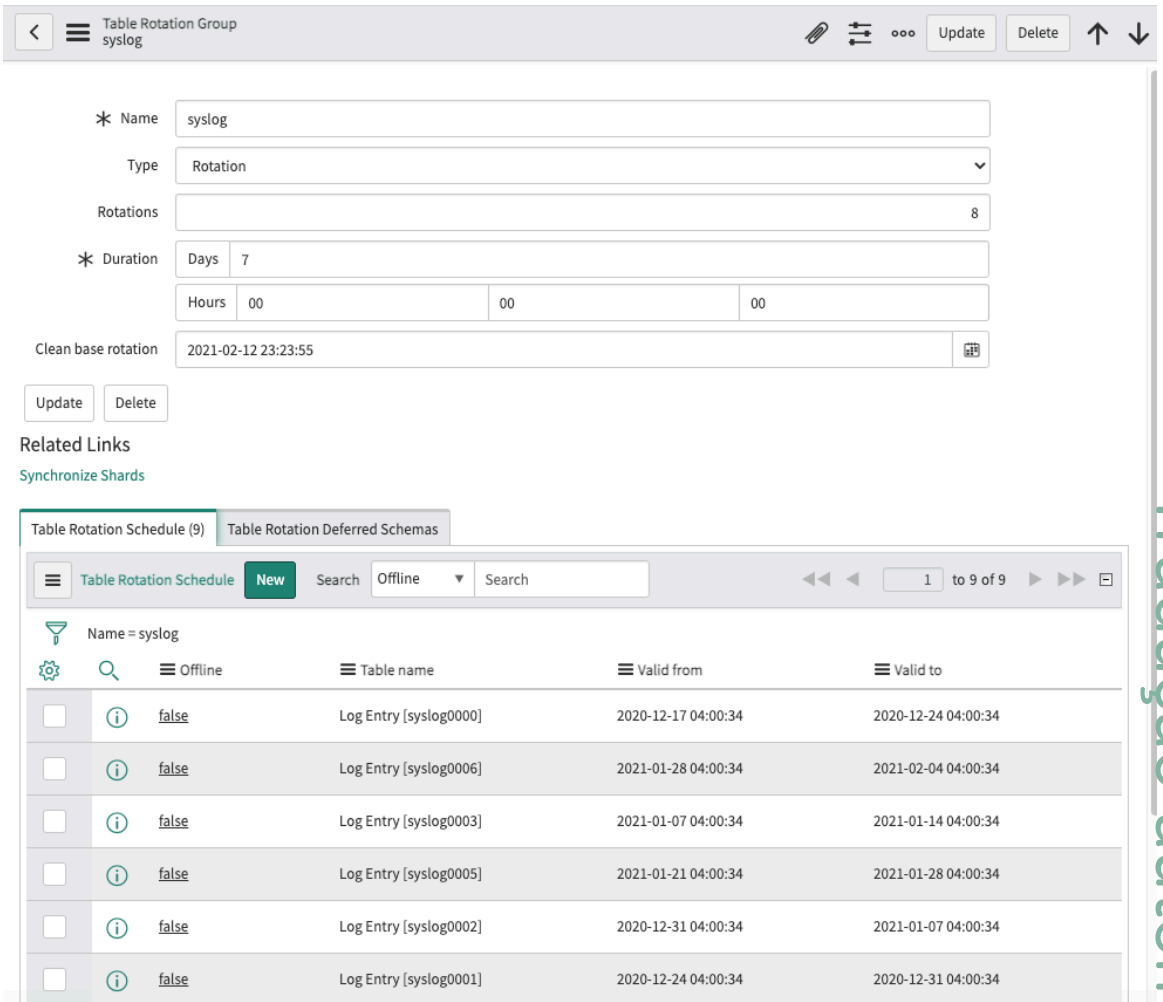
4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Nota:
A exclusão de uma rotação exclui as tabelas adicionais e todos os dados. Não exclua a rotação se você ainda precisar dos 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 você define uma nova rotação, uma programação é criada e novos dados são gravados em uma das tabelas no grupo de rotação. O grupo inclui a tabela original e várias tabelas adicionais.



Nivelamento de tabela

O nivelamento de tabela armazena uma hierarquia de tabelas relacionadas como uma tabela em um banco de dados relacional.

Modelos de extensão

Tabelas como Tarefa e Item de configuração base [cmdb] têm uma hierarquia de tabelas relacionadas em que uma ou mais tabelas secundárias se estendem de uma tabela primária. O sistema oferece esses modelos de extensão para armazenar uma hierarquia de tabela em um banco de dados relacional.

Modelos de extensão disponíveis

Modelo de extensão	Nivela tabelas?
Tabela por classe	Não
Tabela por hierarquia	Sim
Tabela por partição	Sim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de extensão não afeta a forma como as tabelas aparecem ou funcionam na instância. Todas as funcionalidades da tabela, incluindo exibições de banco de dados, permanecem inalteradas pelo modelo de extensão.

Tabela por classe

O modelo de extensão *Tabela por classe* armazena cada tabela da hierarquia em sua própria tabela física no banco de dados relacional. Cada tabela física usa o prefixo da tabela de origem, cada uma armazena uma classe diferente de registros. Um exemplo do modelo de extensão Tabela por classe é a tabela Ativo [alm_asset] e suas tabelas secundárias: Hardware [alm_hardware], Consumable [alm_consumable], Facility [alm_facility] e Software License [alm_license]. A tabela primária da hierarquia, Ativo, armazena uma cópia de cada registro em suas tabelas descendentes.

Para encontrar registros na Tabela por modelo de extensão de classe, o sistema consulta os registros de várias tabelas e une os resultados. Por exemplo, ao pesquisar hardware em uma instalação relacionada, o sistema deve ingressar os resultados das tabelas Hardware, Instalação e Ativo.

As junções de tabela causam um gargalo de desempenho nos bancos de dados relacionais. Quanto mais classes uma consulta incluir, pior será o desempenho da consulta. Portanto, qualquer consulta de registros da parte superior da hierarquia da tabela tem o pior desempenho porque requer a junção de todas as tabelas descendentes.

O sistema usa o modelo de extensão Tabela por classe por padrão ao criar tabelas. A maioria das tabelas do sistema também usa o modelo de extensão Tabela por classe, pois não há nenhum benefício de desempenho em nivelá-las.

Tabela por hierarquia

O modelo de extensão *Tabela por hierarquia* armazena uma hierarquia de tabela inteira em uma única tabela física plana no banco de dados relacional. A tabela física recebe o nome da tabela primária da hierarquia, como Tarefa. A tabela física contém todos os registros da hierarquia de tabelas e atribui um valor de coluna de nome de classe a cada tabela descendente da hierarquia. O sistema usa o nome da tabela de origem como o valor do nome da classe. Por exemplo, os registros de tarefa podem ter nomes de classe como Mudança, Incidente ou Problema.

Para encontrar registros em uma hierarquia de tabela, o sistema consulta a tabela física e usa a coluna de nome da classe para restringir os resultados. Como essas consultas não exigem a junção de resultados de várias tabelas, o sistema oferece melhor desempenho de pesquisa.

O sistema usa o modelo de extensão Tabela por hierarquia para a hierarquia da tabela de tarefas em bancos de dados MySQL. Outras tabelas usam o modelo de extensão Tabela por classe porque não há nenhum benefício de desempenho em nivelá-las. Para usar Tabela por hierarquia em um banco de dados Oracle, entre em contato com o Suporte técnico.

Tabela por partição

O modelo de extensão *Tabela por partição* armazena uma hierarquia de tabela inteira em uma única tabela lógica plana no banco de dados relacional. Cada tabela lógica pode ter várias tabelas de armazenamento físico chamadas *partições* que a suportam. Cada partição otimiza os recursos de banco de dados disponíveis para uma tabela física, como a contagem de colunas, a contagem de índices e o tamanho da linha. O sistema adiciona uma partição sempre que a tabela lógica precisa de recursos adicionais de banco de dados relacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada tabela lógica é nomeada após a tabela primária da hierarquia e cada partição física de suporte consiste no nome lógico mais um nome de partição. Por exemplo, a tabela Item de configuração base [cmdb] começa como uma tabela lógica sem partições. Suponha que os itens de configuração de hardware consumam recursos de banco de dados suficientes para que o sistema crie uma partição chamada **cmdb $ par1** para armazená-los. Posteriormente, os itens de configuração do computador podem consumir recursos de banco de dados suficientes para garantir que o sistema crie uma segunda partição chamada **cmdb $ par2** para armazenar esses registros.

Em cada tabela lógica, o sistema atribui um valor de coluna de nome de classe a cada tabela descendente da hierarquia. Por exemplo, na tabela lógica do item de configuração base, há registros com nomes de classe para Aplicativo, Computador e Roteador IP.
O sistema também atribui um valor de caminho de classe de dois dígitos a cada tabela descendente da hierarquia. O caminho da classe é baseado no local da tabela na hierarquia. Por exemplo, a classe primária Hardware pode ter um caminho de classe como **/!!/!D** e a classe secundária Computer pode ter um caminho de classe como **/!!/!D/!!**.

Para encontrar registros na tabela por modelo de extensão de partição, o sistema consulta a tabela lógica e suas partições e usa a coluna de caminho de classe para restringir os resultados. Como essas consultas não exigem a junção de resultados de várias tabelas, o sistema oferece melhor desempenho de pesquisa. Além disso, o caminho da classe reduz o número total de registros a serem pesquisados, o que melhora ainda mais o desempenho da pesquisa.

O sistema usa a Tabela por modelo de extensão de partição para a hierarquia de tabela Item de configuração base [cmdb] em bancos de dados MySQL. Para usar a tabela por partição em um banco de dados Oracle, entre em contato com o suporte técnico.

Exibir uma hierarquia de tabela e o modelo de extensão

O modelo de extensão usado por uma tabela não é imediatamente visível. Embora uma hierarquia possa usar uma única tabela física, a plataforma exibe tabelas como se cada tabela lógica tivesse uma tabela física exclusiva. Por exemplo, ao especificar uma tabela para um fluxo de trabalho, você pode selecionar Mudança [change_request] ou Incidente [incident] mesmo que a tabela primária, Tarefa [task], use uma única tabela física.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores podem exibir o status de hierarquias de tabela nivelada, mas não podem nivelar hierarquias adicionais. Você pode configurar o formulário para adicionar o campo **Modelo de extensão,** se necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Selecione um registro de tabela.
3. Revise o valor do campo **Modelo de extensão**, que indica se a hierarquia da tabela usa várias tabelas exclusivas ou uma única tabela plana.
   - **Nenhum**: indica que a tabela usa a tabela por modelo de classe. Define uma tabela física exclusiva por tabela lógica em uma hierarquia. Por exemplo, há tabelas físicas separadas para a tabela Ativo [alm_asset] e suas tabelas secundárias: Hardware [alm_hardware], Consumable [alm_consumable], Facility [alm_facility] e Software License [alm_license].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uma tabela tiver um campo de modelo de extensão vazio, ela não será necessariamente uma tabela por classe. Se a tabela estender outra tabela, ela realmente herdará o modelo de todas as tabelas primárias que estiver estendendo e somente quando nenhum dos primários tiver um modelo de extensão definido, o modelo de extensão da tabela será Tabela por classe. Isso pode ser visto em muitas tabelas que estendem a tabela Tarefa. Incidente é uma tabela lógica que estende a tarefa e está fisicamente localizada na tarefa, mas por padrão tem um valor de modelo de extensão em branco.

Quando uma tabela não estende nada e tem um campo de Modelo de extensão em branco, é uma tabela Tabela por classe.

- **Tabela por hierarquia**: define uma única tabela física por hierarquia de tabela lógica. Por exemplo, há uma única tabela Tarefa [task] no banco de dados MySQL que contém todos os registros de Tarefa, Incidente, Problema e Mudança. Esta única tabela física é representada como tabelas lógicas separadas.

Adicionar um módulo para testar a velocidade da conexão

Um teste de conexão pode indicar a velocidade da conexão entre o computador e a instância. Um teste de velocidade de conexão (/connection_test.do) está disponível como uma página de IU.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Página de teste de conexão

Procedimento

1. Execute a ação apropriada para sua versão da UI:

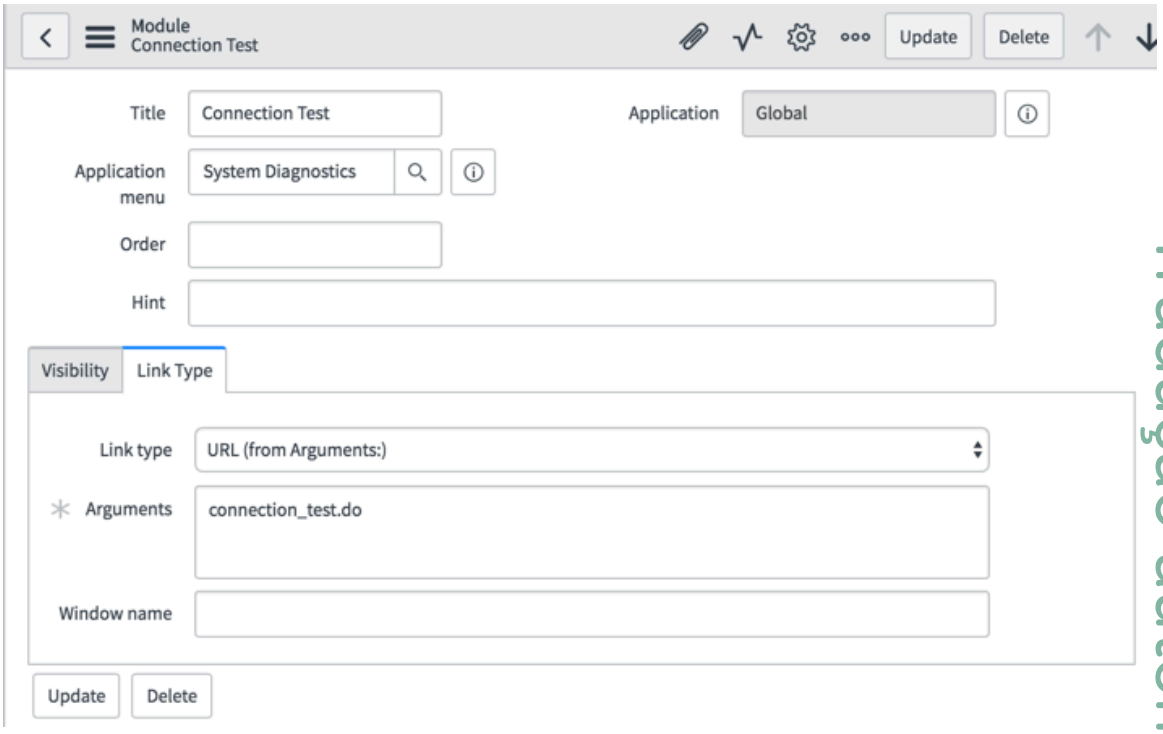
IU principal	**a.** Navegar até **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação**. **b.** Abra o menu do aplicativo ao qual você deseja adicionar o módulo, por exemplo, **System Diagnostics**.
UI15	Clique com o botão direito do mouse em um menu de aplicação, como **System Diagnostics**e sele-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	cione **Editar menu de aplicações** ou clique no ícone de lápis.

2. Clique em **Novo** na lista de módulos.
3. Preencha o formulário do módulo usando os seguintes valores:
   - **Título**: nome exclusivo, como `Teste de conexão`
   - **Tipo de link**: **URL (de argumentos)**
   - **Argumentos**: `connection_test.do`



4. Clique em **Enviar**.

Cotas de transação

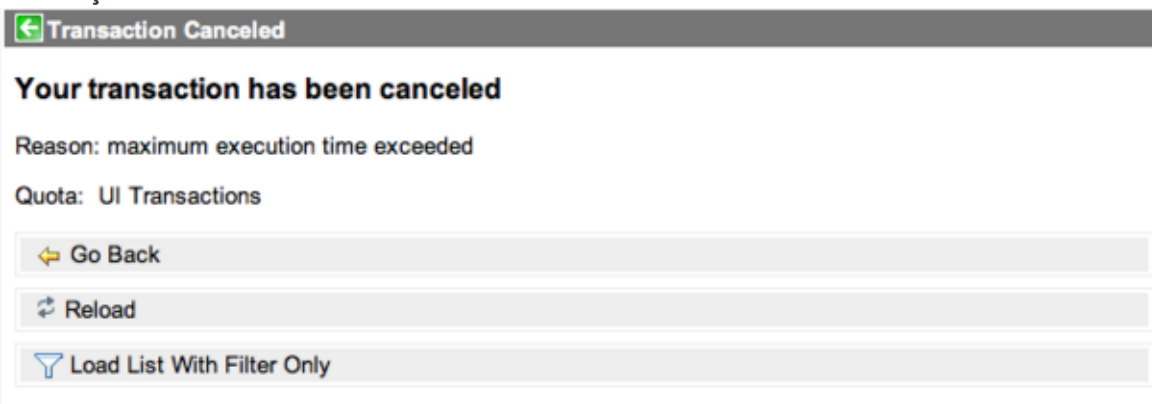
As cotas de transação permitem que você defina uma política de cota para diferentes tipos de transações. Uma cota de transação cancela qualquer transação que viole a política e notifica o usuário sobre o cancelamento.

O plug-in Transaction Quotas está ativo por padrão em todas as instâncias novas e atualizadas.

Tradução automática

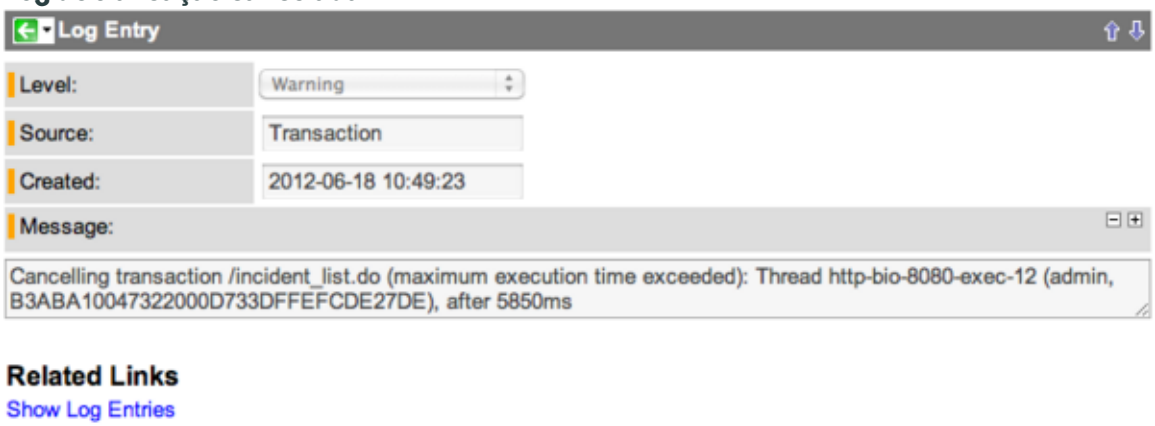
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transação cancelada



A cota de transação também grava a mensagem de cancelamento no arquivo de log como um aviso.

Log de transação cancelada



Normalmente, os administradores definem cotas de transação para impedir que consultas e scripts com desempenho insatisfatório consumam recursos do sistema. Isso garante que nenhuma transação consuma recursos suficientes para impedir a execução de outras transações. Os administradores também podem exibir mensagens de log de cancelamento para identificar transações que podem consumir recursos excessivos.

Como funcionam as cotas de transação

As transações usam o Gerenciador de cotas, que é um thread em segundo plano que cancela transações. O gerenciador de cotas executa as seguintes ações.

1. Obtém uma lista de transações ativas, semelhante à lista em **Administração de usuários** > **Transações Ativas**.
2. Percorre cada transação e verifica todas as regras de cota com condições correspondentes à transação. A primeira ocorrência que excede qualquer uma das limitações de cota aciona um cancelamento de transação. Se uma transação for alterada ou houver uma nova regra de cota, o gerenciador de cotas reavalia a transação.

Nota:
O campo **Ordem** em uma regra de cota afeta a ordem na qual as regras de cota são verificadas. O Gerenciador de cotas verifica as regras de ordem inferior primeiro (por exemplo, a ordem 80 antes da ordem 90), mas, por fim, verifica todas as regras. Isso pode ter implicações de desempenho marginais, dependendo das condições das regras envolvidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Cancela a transação se ela estiver em execução por mais tempo do que o máximo de cota especificado.
4. Registra em log as transações em execução.
5. Repete até a próxima pulsação, que é controlada pela *glide.quota.manager.heartbeat* propriedade do sistema.

Exemplos de cancelamento de transação

As transações podem ser canceladas por mais de um motivo. Procure os seguintes indicadores.

- **tempo máximo de execução excedido**: esta mensagem aparece quando os threads glide.quota.manager cancelam a transação.
- **cancelado por outra transação**: esta mensagem aparece quando a transação foi cancelada pelo thread de sessão que inicialmente a emitiu, e não pelo thread glide.quota.manager.
- **cancelado pela solicitação do usuário**: esta mensagem aparece quando o usuário clica no botão X vermelho para cancelar a transação em execução.

Se você estiver procurando por transações que foram canceladas por glide.quota.manager, pesquise a combinação **[Mensagem] [Contém] [tempo máximo de execução excedido]**. Por exemplo:

```
Cancelling transaction /home.do - Default-thread-11.0 (maximum execution time exceeded):
 Thread Default-thread-11.0 (Default-thread-11.0, F530DD111B11111111FC031767DA158E),
 after 30000ms
```

.

Adicionar informações de variável à mensagem de cancelamento

Você pode usar os seguintes métodos da variável *jvar_transaction* para adicionar informações à mensagem de cancelamento.

Como adicionar informações de variável à mensagem de cancelamento

Método	Descrição
getURL()	Retorna o URL da transação.
getMotivo()	Retorna o motivo do cancelamento da página, localizado para o idioma do usuário.
getQuotaId()	Retorna o sys_id da regra de cota.
getQuotaName()	Retorna o nome da regra de cota.
getRunTime ()	Retorna o tempo total de execução da página até este ponto.
getType()	Retorna o tipo de transação, como formulário, lista, relatório ou outro.
getUser()	Retorna o sys_id do usuário.
getHomepage()	Retorna o sys_id da página inicial.
getWidget da página inicial()	Retorna o nome do widget da página 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.

Tópicos relacionados

Modificar a página de cancelamento da transação

Propriedades de cota de transação

Um administrador pode adicionar as seguintes propriedades do sistema para gerenciar cotas de transação.

Configurando propriedades de cota de transação

Propriedade	Descrição
glide.quota.manager.heartbeat	O número de segundos entre o início de cada pulsação do Gerenciador de cotas. Este valor determina com que frequência o Gerenciador de cotas verifica transações que excedem uma cota e com que frequência ele grava o status no arquivo de log. Tipo: inteiro Valor padrão: 1 Local: Adicionar à tabela [sys_properties]
glide.quota.manager.minimum_transaction_time	O número mínimo de segundos que uma transação deve ser executada antes que o gerenciador de cotas a corresponda a uma cota de transação. ServiceNow recomenda definir este valor como pelo menos 1 segundo para evitar problemas de desempenho. Para obter o desempenho ideal, defina este valor como o valor da sua cota mais restritiva. Por exemplo, se sua cota mais restritiva cancelar transações com mais de 1 minuto, defina o tempo mínimo de transação como 60 segundos. Tipo: inteiro Valor padrão: 1 Local: Adicionar à tabela [sys_properties]
glide.quota.manager.debug	Controla se deve exibir (verdadeiro) ou ocultar (falso) informações de depuração adicionais relacionadas ao Gerenciador de cotas. As informações de depuração incluem transações em execução, transações canceladas e quais cotas correspondem às transações. Tipo: Verdadeiro | Falso Valor padrão: Verdadeiro Local: Adicionar à tabela [sys_properties]

Tópicos relacionados

Adicionar uma propriedade do sistema

Habilitar depuração de cota de transação

Você pode habilitar o registro em log das informações de depuração de cota de transação habilitando a propriedade 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Adicione a propriedade do sistema `glide.quota.manager.debug` e defina o valor como verdadeiro.
2. Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar Cotas**.
   O script Depurar cota é executado para habilitar a depuração.

O que Fazer Depois

Depois de definir a propriedade do sistema acima como **verdadeira**, acesse o log do sistema para ver as mensagens do Gerenciador de cotas.

Tópicos relacionados

Adicionar uma propriedade do sistema

Regras de cota padrão

Várias regras de cota de transação estão disponíveis no sistema de base.

Corrigir processador de script

Permite que o processador de script de correção seja executado por quatro horas.

Presença

Cancela solicitações de presença rapidamente quando o sistema está ocupado.

Tempo limite de solicitação da REST Import Set API

Impede que as transações de entrada da REST Import Set API sejam executadas por mais de 60 segundos.

Tempo limite de solicitação da REST Table API

Impede que as transações de entrada da REST Table API sejam executadas por mais de 60 segundos.

Transações AMB

Cancela transações AMB que duram mais do que a duração máxima especificada. Aplica-se a todos os tipos de transação AMB: envio de mensagem e recebimento de mensagem.

Finalizador de referência

Interrompe a transação do completador de referência após cinco segundos.

Tempo limite de solicitação de REST API agregada

Impede que as transações de entrada da REST Aggregate API sejam executadas por mais de 60 segundos.

Widgets de Página inicial

Impede que todos os widgets da página inicial sejam executados por mais de 30 segundos.

Tempo limite de solicitação da REST Attachment API

Impede que as transações de entrada da REST Import Set API sejam executadas por mais de 60 segundos.

Cota persistente de contagem de UA

Impede a execução de trabalhos programados ou persistentes de contagem de UA por mais de uma hora.

Transações de IU

Cancela transações de IU que estão a dois segundos da desconexão de 5 minutos do servidor. ServiceNow Os balanceadores de carga do datacenter exibem um erro interno 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.

(erro HTTP 500) para os usuários após cinco minutos. Esta regra de cota retorna uma página de transação cancelada em vez de um erro. Esta regra inclui uma exceção para impedir o cancelamento de scripts em segundo plano.

Todos os diagnósticos de PA

Impede que qualquer transação de diagnóstico originada fora do escopo da aplicação de diagnóstico seja executada por mais de 30 minutos. As transações de diagnóstico se referem à execução de um diagnóstico, à abertura de um formulário de diagnóstico ou à abertura de uma lista de diagnóstico.

Atividades de transação normal

Antes de definir cotas de transação, navegue até **Administração de usuários** > **Transações Ativas** para revisar as atividades de transação normais da sua instância. Você pode exibir e encerrar transações de longa execução, se necessário. Com o tempo, você pode determinar a carga de transação normal da sua instância e definir suas cotas para corresponder a essas normas.

Configurar uma regra de cota de transação

As regras de cota de transação permitem que você defina uma política de cota para diferentes tipos de transações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras de cota de transação permitem que você especifique as seguintes condições.

- As condições sob as quais a política se aplica.
- A ordem na qual as cotas de transação se aplicam.
- A duração máxima de uma transação antes que o gerente de cota a cancele.

Aviso:
Definir cotas de transação muito baixas pode afetar gravemente os usuários e impedir as operações normais da instância. Teste suas cotas de transação rigorosamente antes de implementá-las na produção.

Procedimento

1. Se necessário, ative o plug-in Transaction Quotas.
2. Navegar até **Definição do Sistema** > **Regras de Cota**.
3. Clique em **Nova**.
4. Preencha o formulário.

Campos de regra de cota de transação

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para identificar a regra.
Ativo	Uma caixa de seleção que determina se esta regra está ativa (selecionada).
Duração máxima	O número de segundos que uma transação tem para ser concluída antes que a cota cancele a transação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Máximo de regras de negócio	O número de execuções de regras de negócio permitidas.
Tempo máximo do banco de dados	O número total de segundos para todas as solicitações SQL.
Tempo máximo de Instrução SL	O número de segundos que uma instrução SQL pode ser executada.
Máximo de solicitações de saída	O número de solicitações de saída de HTTP permitidas.
Ordem	Um número que representa a prioridade da transação de cota em relação a outras cotas. A cota de transação com o menor tempo limite, o menor valor de pedido e as condições de correspondência determinam a política de cota aplicada.
Máximo de Eventos	O número de inserções sysevent permitidas.
Máximo de trabalhos	O número de inserções sys_trigger permitidas.
Máximo de consultas SQL	O número de consultas SQL permitidas.
Duração máxima da solicitação de saída	O número de segundos para uma solicitação HTTP de saída.
Descrição	Uma descrição da regra de cota de transação.

5. Defina uma condição para especificar quando a cota de transação deve entrar em vigor.
O construtor de condição de regra de cota de transação exibe condições que são aplicáveis somente a transações, conforme listado na tabela a seguir.

Campo	Descrição
URL	O URL da página.
Nome do Thread	O nome do thread de execução que está executando a transação. Os threads em primeiro plano têm nomes como http-bio-8080-exec-1. Os threads em segundo plano podem ter vários nomes e são úteis quando o URL não é suficientemente descritivo.
Primeiro plano	Se a transação foi concluída em primeiro plano ou em segundo plano: ○ **Verdadeiro**: uma transação em primeiro plano. ○ **Falso**: uma transação em segundo plano.
Tipo	O tipo de transação: ○ **Lista**: qualquer transação de lista, como incident_list.do. ○ **Formulário**: todos os formulários, páginas de IU, páginas do CMS e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	○ **XMLHttp**: transações executadas por meio do GlideAjax, em que o URL é xmlhttp.do. ○ **Relatório**: a página sys_report_template.do. ○ **SOAP**: transações SOAP. ○ **Exportar**: quando uma lista é exportada em um formato como XML ou Excel. ○ **Programador**: quando um trabalho programado é realizado. ○ **Pesquisa de texto**: a transação de pesquisa de texto ou qualquer uma de suas operações relacionadas. ○ **Outro**: qualquer tipo que não atenda às qualidades de outro tipo. **Nota:** Corresponda o **tipo** de cota da transação ao tipo de transação listado na entrada de log do gerenciador de cotas para a transação.
Usuário	O usuário que realiza a transação.
Página inicial	A página inicial que está sendo executada. Essa condição será preenchida somente se o URL for home.do.
Widget da Página inicial	O widget que é renderizado na transação. Quando uma página inicial ou painel não dinâmico é renderizado, cada widget é renderizado em paralelo. Quando um painel dinâmico é renderizado, cada widget é renderizado em sequência. Quando a cota é excedida, os usuários veem a mensagem: Widget cancelado - tempo máximo de execução excedido. Aumente o valor da cota se não quiser mostrar esta mensagem.
Atributos	Atributos diversos relacionados à transação.

6. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Otimizar o tempo de renderização do widget em painéis dinâmicos

Exibir uma transação cancelada

O gerenciador de cotas registra cada transação cancelada como uma mensagem de aviso no log do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o procedimento a seguir para pesquisar avisos de transação no log do sistema.

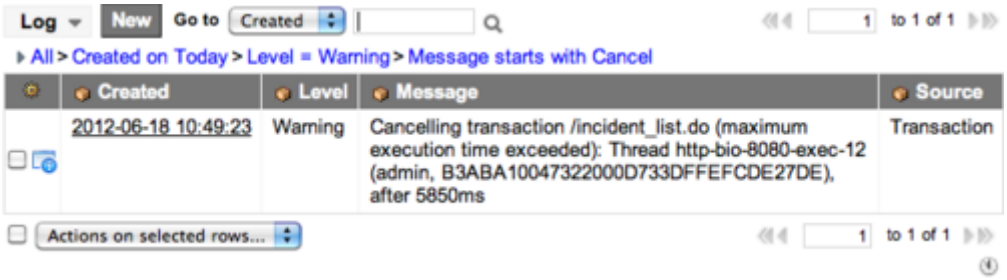
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Avisos**.
2. Edite o filtro para adicionar a condição **[Mensagem] [inicia com] [Cancelar]**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Executar**.



Exemplos de mensagens de log do sistema

Um exemplo de mensagens de log do sistema para transações.

- Em cada intervalo de pulsação, que é de um segundo por padrão, o Gerenciador de Cotas imprime as transações em execução:

```
2012-02-13 12:34:08 (096) glide.quota.manager SYSTEM URL= /incident_list.do?
sysparm_userpref_module=b55fbec4c0a800090088e83d7ff500de&active=true&sysparm_quer
y=active=true^EQ,
THREAD= http-bio-8080-exec-3, FG= true, TYPE= 1, STATE= 2, USER= null, TIME= 8,807,
 MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- Toda vez que o Gerenciador de Cotas corresponde uma cota a uma transação, ele imprime uma mensagem semelhante ao exemplo a seguir:

```
2012-02-13 13:25:31 (900) glide.quota.manager SYSTEM QuotaFinder: Assigning quota
"TEST PROBLEM FORM" with filter:
 type=form^urlLIKEsys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb^EQ to
transaction: URL= /problem.do?sys_id=46fb9e31a9fe198101492060c2a4f8cb, THREAD=
 http-bio-8080-exec-1,
FG= true, TYPE= 1, STATE= 4, USER= null, TIME= 1,121, MEM= 0, ATTRIBUTES= {}
```

- Toda vez que o gerenciador de cotas cancela uma transação, ele imprime uma mensagem semelhante ao exemplo a seguir:

```
2012-02-13 13:25:33 (930) glide.quota.manager SYSTEM WARNING *** WARNING ***
Transaction: Cancelling transaction /problem.do (maximum execution time exceeded):
Thread http-bio-8080-exec-1
```

Modificar a página de cancelamento da transação

O Gerenciador de cotas usa uma página de IU para controlar o conteúdo da mensagem de cancelamento da transação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conhecimento do Apache Jelly é altamente recomendado ao modificar a página de IU. Consulte Extensões para sintaxe do Jelly para obter mais informações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Páginas de IU**.
2. Abra a página de IU com o nome **Transaction_canceled_quota**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campo **HTML**, adicione ou modifique a nova mensagem de cancelamento.
   A tabela a seguir descreve as variáveis disponíveis.

Variáveis da mensagem de cancelamento

Método	Descrição
getURL()	Retorna o URL da transação.
getMotivo()	Retorna o motivo do cancelamento da página, localizado para o idioma do usuário.
getQuotaId()	Retorna o sys_id da regra de cota.
getQuotaName()	Retorna o nome da regra de cota.
getRunTime ()	Retorna o tempo total de execução da página até este ponto.
getType()	Retorna o tipo de transação, como formulário, lista, relatório ou outro.
getUser()	Retorna o sys_id do usuário.
getHomepage()	Retorna o sys_id da página inicial.
getWidget da página inicial()	Retorna o nome do widget da página inicial.

4. Clique em **Atualizar**.

Cotas da aplicação

Você pode definir um limite para o número de eventos ou trabalhos que podem ser executados no escopo de uma aplicação dentro de um tempo especificado.

As regras de cota da aplicação definem cotas da aplicação. Cada aplicação com escopo pode ter uma regra de cota de aplicação. Quando uma aplicação excede o limite da cota, todas as transações em execução no escopo da aplicação são canceladas. Novas transações são canceladas quando começam até o próximo período de atualização. Essas ações bloqueiam efetivamente a execução de transações de um escopo da aplicação para o período de atualização.

Uma regra de cota de aplicação se aplica a transações criadas por todas as instâncias de uma aplicação e a todas as transações criadas por métodos da aplicação chamados por outras aplicações.

Se dois usuários estiverem executando a mesma aplicação, a regra de cota da aplicação não fará distinção entre transações para cada instância da aplicação. Se, juntos, eles violarem a cota, todas as transações no escopo da aplicação serão canceladas.

Se você marcar a opção **Somente log**, as transações não serão canceladas por uma violação de cota. Em vez disso, são adicionadas entradas ao log do host local que indicam que as transações estão sendo executadas sob violação.

As regras de cota de transação e de aplicação são avaliadas separadamente. Ao definir uma regra de cota de aplicação, você simplesmente introduz outra restrição. Uma transação será cancelada se violar uma regra de cota de transação ou se, coletivamente com outras transações de aplicação, violar sua regra de cota de aplicação.

Você não pode definir uma regra de cota de aplicação para a 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.

Propriedade de cota da aplicação

Um administrador pode adicionar uma propriedade do sistema para especificar a frequência com que as regras de cota da aplicação são avaliadas.

Propriedade de cota da aplicação

Propriedade	Descrição
glide.quota.manager.cluster.update.seconds	Indica o período de atualização da cota da aplicação em segundos. Se este valor for menor que a propriedade glide.quota.manager.heartbeat, o valor de glide.quota.manager.heartbeat será usado. Tipo: Número Valor padrão: 300 (5 minutos) Local:Adicionar à tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Configuração de uma regra de cota da aplicação

Você pode configurar uma regra de cota de aplicação para limitar o número de eventos ou trabalhos que podem ser executados no escopo de uma aplicação dentro de um tempo especificado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve estar no escopo da aplicação para o qual deseja criar uma regra.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Regras de Cota da aplicação**.
2. Clique em **Nova**.
   O formulário Regra de cota da aplicação é mostrado.
3. Preencha os campos.

Configuração de regras de cota da aplicação

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para identificar a regra.
Aplicação	O nome da aplicação com escopo. Para mudar este campo, use o seletor de aplicações para mudar a aplicação. Este campo não pode ser Global.
Ordem	Um número que representa a prioridade da transação de cota em relação a outras cotas.
Ativo	Uma caixa de seleção que determina se esta regra está ativa (selecionada).
Somente log	Quando marcadas, as transações não são canceladas por uma violação de cota, mas são adicionadas entradas ao log do host local que indicam que as transações estão violando a regra de cota. Uma entrada é adicionada ao Log de cancelamento de transação em que o campo Somente log 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
Máximo de Eventos	O número máximo de eventos permitidos durante o período de atualização.
Máximo de trabalhos	O número máximo de trabalhos permitidos durante o período de atualização.
Condição	As condições que determinam quando a cota de transação se aplica. O construtor de condição exibe condições que são aplicáveis somente a transações. Por exemplo, Primeiro plano é verdadeiro.
Descrição	Uma descrição da cota da transação.

4. Defina uma condição para especificar quando a regra de cota da aplicação deve entrar em vigor.
O construtor de condição de regra de cota da aplicação exibe condições que são aplicáveis somente a transações, conforme listado na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Atributos	Atributos diversos relacionados à transação.
Criado em	Quando a transação foi criada.
Criado por	Quem criou a transação.
Primeiro plano	Se a transação foi concluída em primeiro plano ou em segundo plano: ○ Verdadeiro: uma transação em primeiro plano. ○ Falso: uma transação em segundo plano.
Página inicial	A página inicial que está sendo executada. Este valor será preenchido somente se o URL for home.do.
Widget da Página inicial	O widget da página inicial que é renderizado na transação. Quando uma página inicial é renderizada inicialmente, cada widget de página inicial é renderizado em paralelo.
Nome do Escopo Inicial	Escopo em que o método que criou a transação é definido. Definir este nome como qualquer coisa diferente da aplicação selecionada significa que a regra nunca será usada. A regra analisa somente as transações da aplicação selecionada e este valor faz com que a regra procure uma aplicação diferente, portanto, a condição nunca é atendida.
Nome do Escopo	Escopo da aplicação que chamou o método que criou a transação.
SYS ID	Um sys_id da transação.
Nome do Thread	O nome do thread de execução que está executando a transação. Os threads em primeiro plano têm nomes como http-bio-8080-exec-1. Os threads em segundo plano podem ter vários nomes e podem ser úteis quando o URL não é suficientemente descritivo.
Tipo	O tipo de transação: ○ **Lista**: qualquer transação de lista, como incident_list.do. ○ **Formulário**: todos os formulários, páginas de IU, páginas do CMS e assim por diante. ○ **XMLHttp**: transações executadas por meio do GlideAjax, em que o URL é xmlhttp.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
	○ **Relatório**: a página sys_report_template.do. ○ **SOAP**: transações SOAP. ○ **Exportar**: quando uma lista é exportada em um formato como XML, Excel. ○ **Programador**: quando um trabalho programado é realizado. ○ **Pesquisa de texto**: a transação de pesquisa de texto ou qualquer uma de suas operações relacionadas. ○ **Outro**: qualquer tipo que não atenda às qualidades de outro tipo. **Nota:** Corresponda o **tipo** de cota da transação ao tipo de transação listado na entrada de log do gerenciador de cotas para a transação.
URL	O URL da página.
Atualizado em	Quando a transação foi atualizada.
Atualizado por	Quem atualizou a transação.
Atualizações	O que foi atualizado.
Usuário	O usuário que realiza a transação.

5. Clique em **Enviar**.

Usar extensão de tabela

Este exemplo mostra como definir o parâmetro Extensão da tabela para um grupo de rotação de tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Implante este plug-in em parceria com um representante de ServiceNow.

Os administradores normalmente especificam o parâmetro de tempo (duração) do processo, mas podem, alternativamente, especificar o número de tabelas (rotações). Depois que a última tabela em uma rotação é gravada, novas tabelas são adicionadas e as tabelas antigas são arquivadas. Usando a extensão de tabela, as tabelas nunca são substituídas.

Uma vantagem da extensão de tabela é particionar dados em tabelas. Ele também permite que você arquive dados enquanto garante que as tabelas permaneçam de tamanho razoável. O conjunto de dados de trabalho é reduzido quando uma data é conhecida para a consulta.

A vantagem é que a extensão de tabela requer uma consulta de união quando você consulta um intervalo de tempo que abrange várias tabelas. As consultas de sindicato são menos eficientes do que as consultas em uma única 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.

Uma prática recomendada é usar a extensão de tabela quando você tiver tabelas gravadas sequencialmente ou tabelas do tipo somente inserção (há exceções para este parâmetro). A extensão de tabela também é útil em tabelas em que os dados são necessários por longos períodos.

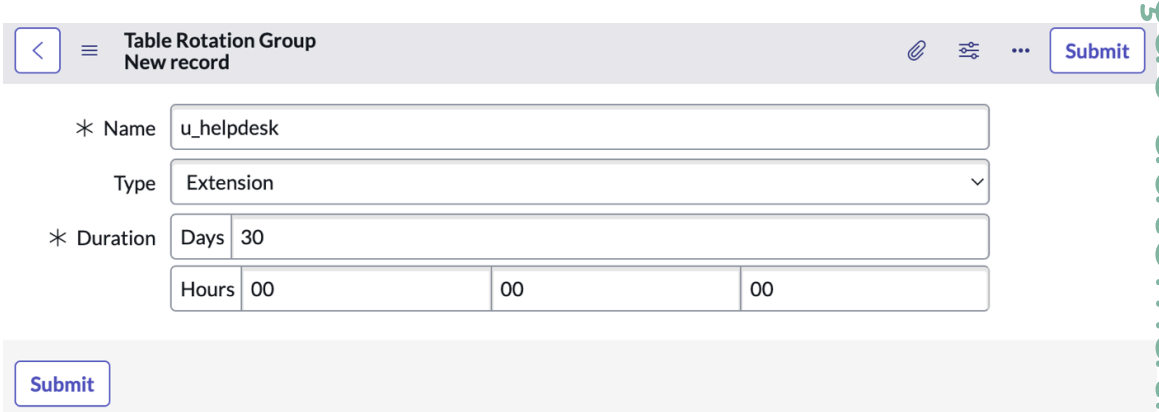
O exemplo a seguir descreve como definir a extensão de tabela para uma tabela personalizada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Rotações de Tabela**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira as seguintes informações.

Campo	Ação
Nome	Insira o nome da tabela para aplicar a ação.
Duração	Insira a duração geral da ação. 30 dias é a duração neste exemplo.
Tipo	Selecione **Extensão**.

4. Clique em **Enviar**.



Tradução automática

Alternâncias operacionais

Você pode controlar a largura de banda que uma aplicação usa em seu sistema mapeando os níveis de execução do sistema para alternâncias operacionais. Uma largura de banda excessiva pode afetar o desempenho do sistema e a experiência dos usuários.

Visão geral de alternâncias operacionais

Você pode usar níveis de execução do sistema para mapear nomes descritivos para níveis de alternância operacionais. O nível de execução do sistema é o nível em que você definiu o sistema para operar, usando suas alternâncias e níveis de alternância. Convém limitar o desempenho da aplicação quando a instância estiver com altos volumes de tráfego. Um exemplo de uma alternância operacional que você pode criar é uma alternância de pesquisa de pesquisa com digitação antecipada que ajuda o usuário a concluir pesquisas mais rapidamente. Você pode definir operações para permitir que os usuários executem uma pesquisa de digitação antecipada baseada em valores de pressionamento de tecla.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Níveis de alternância operacional

Você pode criar diferentes níveis de alternância desejada. Por exemplo, você pode executar uma pesquisa de digitação antecipada a cada pressionamento de tecla ou a cada quinto pressionamento de tecla. Para obter mais informações sobre níveis de alternância, consulte Criar um nível de alternância operacional.

Mapeamento de alternância no nível de execução

Você pode associar o nível de execução do sistema ao nível de alternância com o mapeamento de alternância. Dependendo da integridade da instância, a API retorna o valor de nível de alternância apropriado e as funções de exceção. Para obter mais informações sobre o mapeamento de alternância no nível de execução, consulte. Criar mapeamento de alternância no nível de execução.

Criar uma alternância operacional

Crie uma alternância operacional para manter os níveis de execução do sistema que limitam a operação da aplicação. As alternâncias operacionais aprimoram a experiência dos usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Nível de execução de sistema** > **Alternâncias operacionais**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de alternâncias operacionais

Campo	Descrição
Alternar nome	Nome exclusivo da alternância operacional.
Alternar ID	Alternar campo de ID que está inativo.
Descrição resumida	Descrição da função que a alternância executa. **Nota:** Um exemplo disso é uma alternância de pesquisa de digitação antecipada que executa uma pesquisa de digitação antecipada a cada dez pressionamentos de tecla.
Aplicação	Escopo que é para uma aplicação específica ou é um escopo global.

4. Clique em **Enviar**.

Criar um nível de alternância operacional para definir limites

Crie níveis de alternância de operação para que você possa definir os limites nos quais sua aplicação pode funcionar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Exemplo de níveis de alternância operacional

Nível de alternância	Descrição
Totalmente operacional	A alternância executa cada pressionamento de tecla.
Ligeiramente degradado	A alternância executa a cada cinco pressionamentos de tecla.
Moderadamente degradado	A alternância executa a cada dez pressionamentos de tecla.
Severamente degradado	A alternância está inativa.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Nível de execução de sistema** > **Níveis de alternância operacional**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de nível de alternância operacional

Campo	Descrição
Alternar	Alterne para o qual você está criando níveis para. **Nota:** Um exemplo de alternância é uma pesquisa de pesquisa com digitação antecipada.
Descrição resumida	Função do nível de alternância que você cria. **Nota:** Um exemplo de nível é uma pesquisa de pesquisa com digitação antecipada a cada 10 pressionamentos de tecla.
Aplicação	Escopo que é para uma aplicação específica ou é um escopo global.
Valor	Comportamento do nível de alternância.

4. Clique em **Enviar**.

Criar mapeamento de alternância de nível de execução

Crie um mapeamento de alternância de nível de execução para que você possa associar o nível de execução do sistema ao nível de alternância.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Nível de execução de sistema** > **Mapeamento de alternância no nível de execução**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de mapeamento de alternância no nível de execução

Campo	Descrição
Nível de execução de sistema	Nível de alternância ao qual associar o nível de execução do sistema.
Alternar	Comportamento da alternância.
Nível de alternância	Grau em que a alternância opera.
Aplicação	Escopo do nível de alternância para aplicação específica ou global.
Valor	Comportamento do nível de execução. **Nota:** Um exemplo de um valor é o seguinte: 1 ou cada pressionamento de tecla que o sistema executa uma pesquisa de digitação antecipada.
Funções de exceção	Funções de exceção às quais as restrições não se aplicam. **Nota:** Um exemplo dessas funções de exceção é o seguinte: ○ activity_admin ○ activity_creator ○ admin

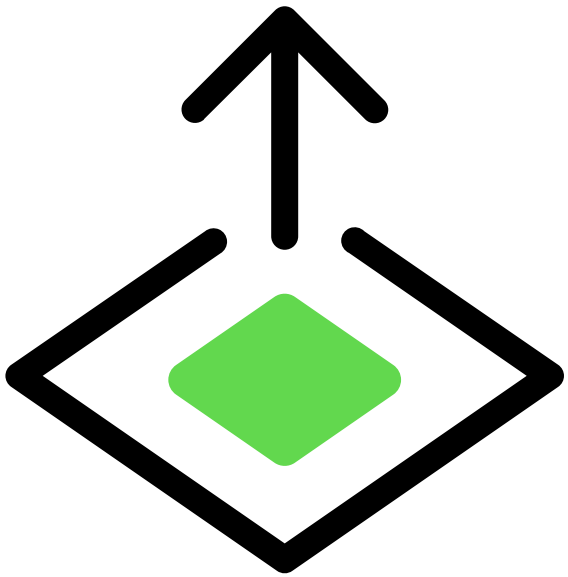
4. Clique em **Enviar**.

Como usar as ferramentas de atualização da Now Platform

Obtenha o que há de mais recente em ServiceNow® produtos e serviços no Now Platform®. O sistema ajuda a planejar atualizações e monitorar e trabalhar com suas aplicações antes, durante e após a 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.

Central de upgrades	Atualizações e conversões
	
Planeje e gerencie todos os seus upgrades em um só lugar, anteriores e atuais, com visualizações de dados, históricos de upgrades e muito mais.	Aproveite as ferramentas para oferecer as versões mais recentes para sua instância no Now Platform

Central de upgrades

Planeje todas as suas atualizações no Now Platforme obtenha uma visão geral clara do processo em todas as etapas. A Central de upgrades inclui várias opções para cada aspecto do seu plano de upgrade. Explore várias atualizações disponíveis para sua infraestrutura com a Visualização de upgrade, incluindo informações detalhadas antes de realmente atualizar. Os Visual Task Boards (VTB) no Centro de upgrades fornecem todas as informações necessárias para gerenciar o fluxo de trabalho pós-atualização, e as atualizações anteriores são detalhadas com o módulo Histórico de upgrades. Vincule tudo ao Monitor de atualização para planejar, programar, observar e depurar atualizações.

Consulte Central de upgrades.

Atualizações e conversões

Mantenha sua instância funcionando sem problemas durante e após a atualização. Now Platform® As ferramentas de atualizações e conversões facilitam o processo, com informações sobre atualizações, patches e versões, bem como opções para backups, testes de instância pós-atualização e migração da plataforma ServiceNow® Lista expressa para a plataforma Gestão de serviços.

Consulte Upgrades and Conversions.

Central de upgrades

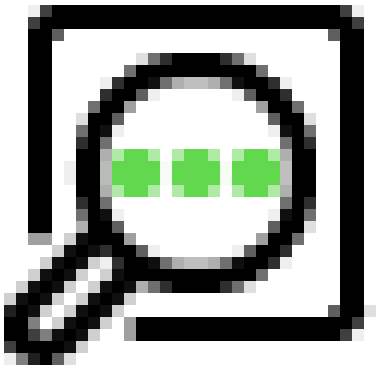
Use ServiceNow® Central de upgrades para planejar e gerenciar seus upgrades. Use o módulo Visualização de upgrade para explorar diferentes versões disponíveis e obter informações sobre a experiência de um upgrade sem realmente atualizar sua instância. Você também pode monitorar o status de qualquer atualização em

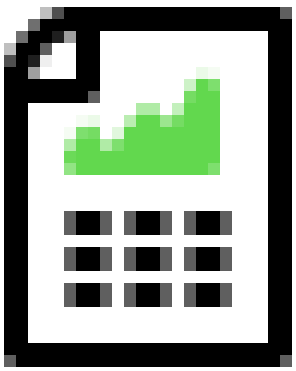
Tradução automática

© 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.

andamento e exibir o resumo da atualização mais recente com o novo módulo Monitor de atualizações. O Central de upgrades também apresenta um Visual Task Boards (VTB) de upgrade para gerenciar omissões de pós-atualização. Um módulo separado de Histórico de upgrades pode ser usado para exibir todos os seus upgrades anteriores.

Iniciar

Explorar	Visualização	Operar
		
Saiba mais sobre a Central de upgrades	Visualizar upgrade	Programe e monitore seus upgrades

Usar	Referência
	
Revise seu histórico de upgrades	Saiba mais sobre informações diversas sobre a Central de upgrades

Tradução automática

Explorar o Central de upgrades

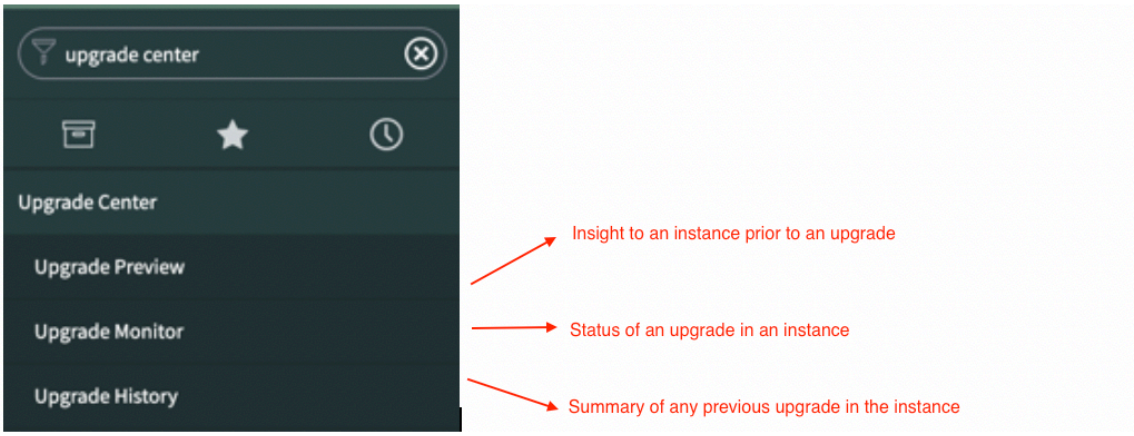
Obtenha uma visão geral de Central de upgrades para que você possa planejar seu upgrade com antecedência.

Principais recursos

Experiência única

Você pode ver todos os detalhes relacionados a um upgrade.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



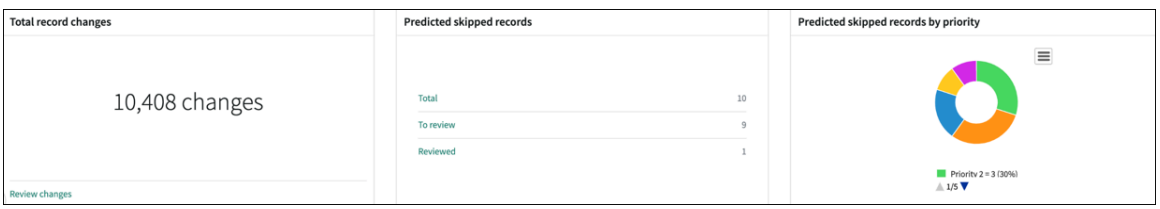
Visualizar upgrade

Use o módulo Pré-visualização do upgrade para ter informações sem precedentes sobre uma instância antes de um upgrade efetivo ou programado.

Você pode ver o tempo estimado necessário para concluir um upgrade. O tempo estimado é calculado a partir de atualizações anteriores.

Nota:
Se esta for o seu primeiro upgrade, a **Duração estimada do upgrade** não vai aparecer.

Reduza o tempo de revisão pós-atualização visualizando os registros que foram personalizados e são diferentes da versão de atualização que está sendo visualizada e podem ser ignorados devido às personalizações na instância. Em seguida, você poderá dar prioridade ao seu trabalho, dependendo dos registros listados na lista para ignorar.



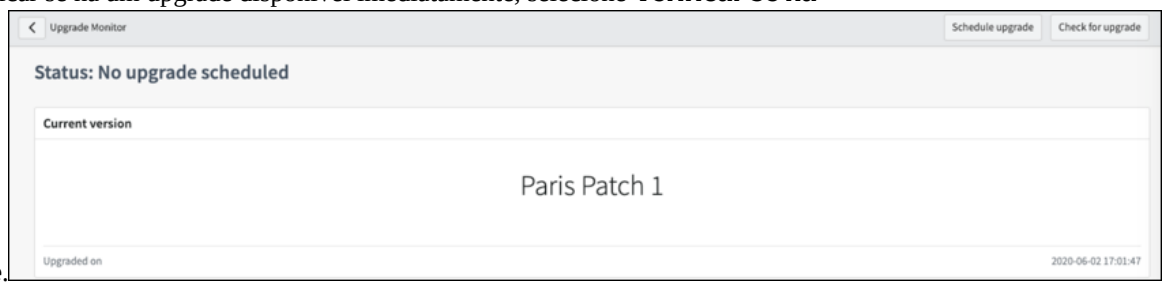
Monitorar um upgrade

Use o módulo Monitor de Atualizações para programar e visualizar o status de um upgrade em curso. Você também pode reagendar o upgrade clicando em **Reagendar upgrade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

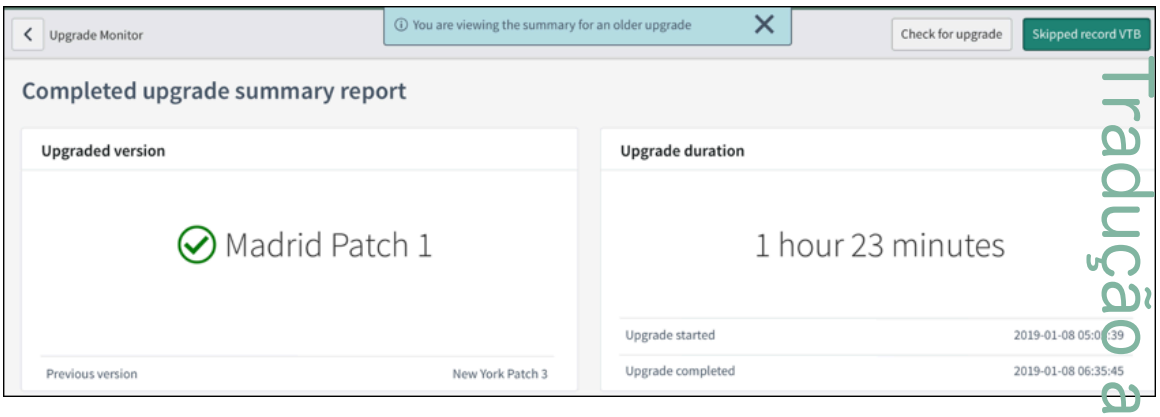
Para verificar se há um upgrade disponível imediatamente, selecione **Verificar se há upgrade**.



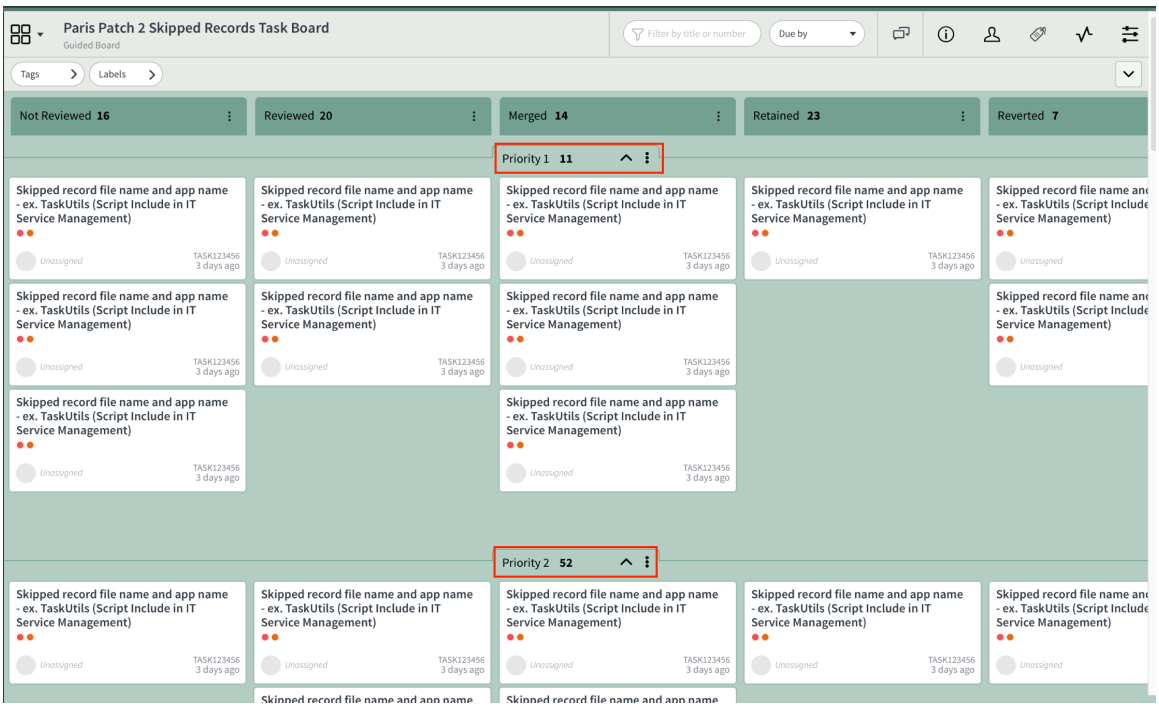
Se um upgrade estiver em andamento, o usuário será direcionado automaticamente para a página de upgrade em andamento.

Conferir detalhe do upgrade anterior

Use o módulo Histórico de atualizações para ver o relatório completo de qualquer upgrade feita em uma instância.



Você também pode ver o status de resolução de qualquer upgrade anterior com registros ignorados usando a vista Visual Task Board (VTB).

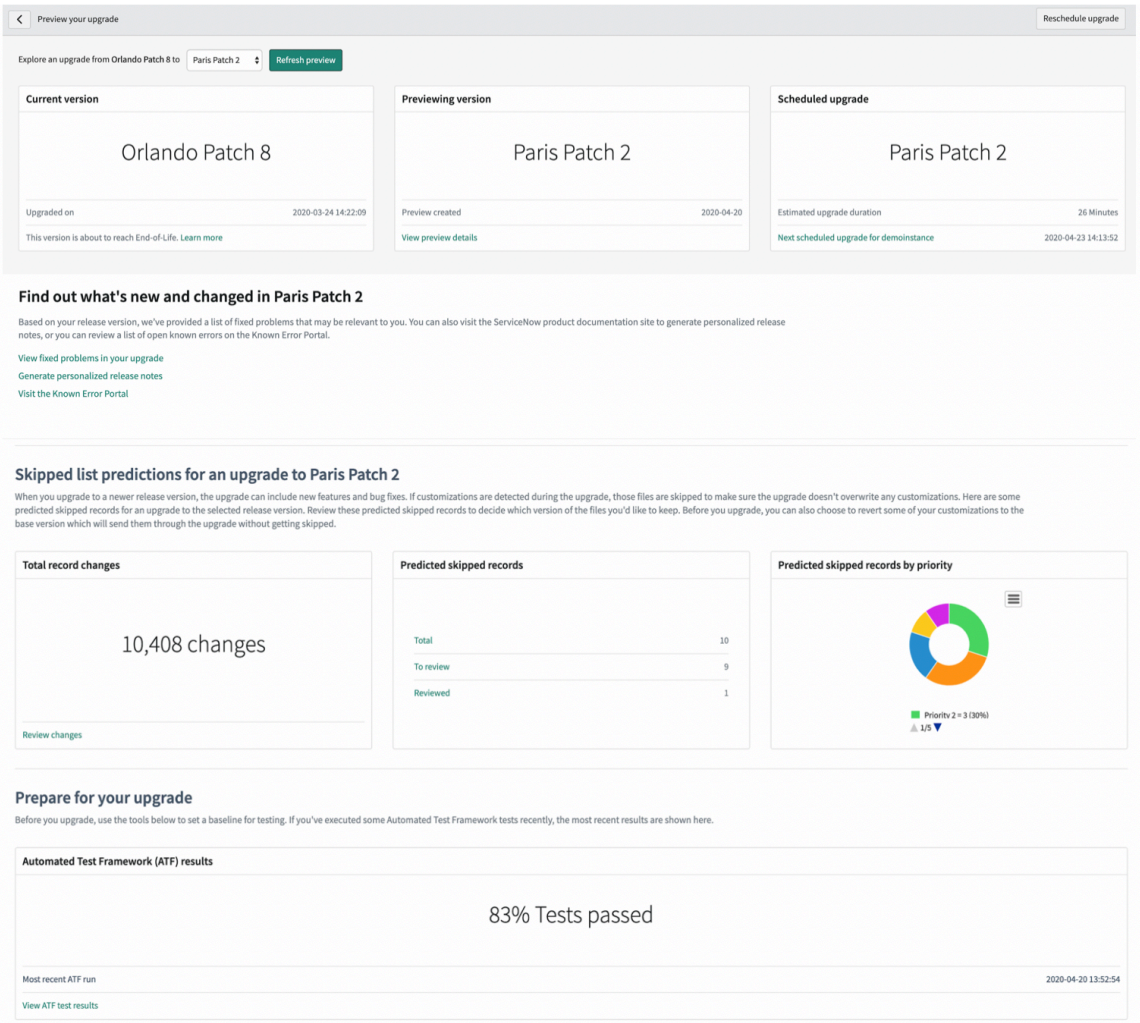


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulo de visualização de upgrade

O módulo Visualização de upgrade permite que você tenha uma visão sem precedentes de uma instância antes de um upgrade real. Você pode explorar e visualizar atualizações para diferentes versões de lançamento da ServiceNow e ver como sua instância pode ser afetada com as configurações atuais. O utilitário Exibição de upgrade ajuda a planejar, programar e se preparar para um upgrade.



Nota:
Dependendo da qualificação da sua instância, a lista de versões de destino disponíveis para visualização varia. Somente as versões que têm permissão para atualizar uma instância específica aparecem na lista. Se sua instância não estiver qualificada para ser atualizada para qualquer versão, o menu suspenso ficará vazio.

Os cartões a seguir aparecem com mais informações.

Nomes dos cartões	Descrição
Versão atual	Nome da versão atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes dos cartões	Descrição
	• Atualizado em: data em que a instância foi atualizada para a versão atual • Fim da vida útil: link para KB0610454 para obter mais informações sobre o fim da vida útil
Exibição da versão	As informações sobre a versão de visualização são exibidas. Se você não visualizou nenhuma versão, deve selecionar uma versão para visualização e clicar em **Ir**. Se você já visualizou uma versão, as informações a seguir serão exibidas. • Visualização criada: data em que a visualização foi criada • Exibir detalhes da visualização: link para o formulário de atualização de visualização **Nota:** Clique em **Atualizar visualização** se quiser gerar novamente uma nova visualização da mesma versão de destino. Embora clicar em **Atualizar visualização** gere novamente a lista ignorada, os registros revertidos não serão ignorados. Se você revisou e reteve alguns registros, eles serão substituídos assim que você clicar em **Atualizar visualização**.
Upgrade programado	Nome do próximo upgrade que foi programado para iniciar. Se não houver nenhuma atualização programada no momento, o cartão mostrará Nenhuma atualização programada. **Nota:** Este cartão pode ter mensagens diferentes, dependendo da programação do upgrade. Se houver uma atualização programada, as informações a seguir serão exibidas. • Duração estimada do upgrade: duração estimada necessária para concluir o upgrade programado **Nota:** Se este for seu primeiro upgrade, não haverá informações sobre a duração estimada do upgrade. • Próximo upgrade programado: data e hora em que o próximo upgrade foi programado para iniciar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes dos cartões	Descrição
Saiba o que há de novo e mudou	Links para exibir os recursos novos e alterados na versão de atualização atual. Os três links a seguir aparecem quando você clica em **Ir** para visualizar a versão de upgrade. • Correções de problemas: correções feitas desde a última versão de upgrade • Notas de versão personalizadas: resumo das notas de versão da versão visualizada • Artigos de erros conhecidos: erros que foram identificados, mas ainda não resolvidos **Nota:** Esses links não serão exibidos se você não tiver visualizado nenhuma atualização.
Previsão de lista ignorada **Nota:** Se você estiver usando o Plano de upgrade, o nome do cartão mudará para Previsão de lista ignorada com planos.	Informações sobre os registros ignorados previstos. Consulte Visualizar mudanças previstas para obter mais detalhes. • Total de mudanças de registro: número total de registros que devem mudar quando ocorrer o upgrade. O total de mudanças de registro também inclui possíveis arquivos ignorados previstos, conhecidos como registros ignorados previstos. Revisar mudanças: link para a lista de registros que foram alterados e podem ser revisados • Registros ignorados previstos: número total de registros que foram previstos como ignorados. ○ Total: total de registros ignorados previstos ○ Para revisar: registros ignorados previstos a serem revisados ○ Revisado: registros ignorados previstos que foram revisados

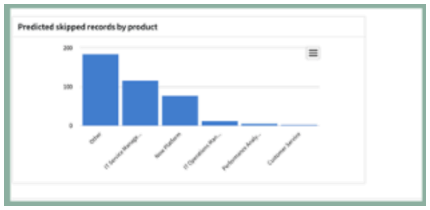
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes dos cartões	Descrição
	◦ Resolvido: registros ignorados previstos que foram resolvidos pela implementação das regras **Nota:** Esta entrada aparece no cartão somente quando as regras são executadas nos registros ignorados. Você também verá um link para criar uma regra de registro ignorada se não houver regras existentes ou se as regras existentes não forem executadas. **Nota:** Regras de registro ignoradas e planos de upgrade não podem ser implementados juntos. Para obter mais informações, consulte Executar uma regra de registro ignorado automaticamente. • Registros ignorados previstos por prioridade: gráfico de pizza para representar os registros ignorados previstos por prioridade. **Nota:** Clique no gráfico de pizza para ver a lista de registros ignorados previstos. A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: ◦ Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais ◦ Prioridade 2: regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais ◦ Prioridade 3: relatórios e muito mais ◦ Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais ◦ Prioridade 5 (prioridade mais baixa): todo o restante
Registros ignorados previstos por produto	Registros que foram previstos para serem ignorados e são classificados de acordo com suas famílias de produtos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nomes dos cartões	Descrição
	 **Nota:** Os produtos classificados na categoria Outro não têm nenhuma família de produtos específica.
Resultados do Automated Test Framework (ATF)	Porcentagem de aprovação nos testes de ATF executados nos últimos 30 dias. • Execução de ATF mais recente: data e hora em que os testes de ATF recentes foram executados • Exibir resultados do ATF: link para mostrar mais informações sobre os resultados recentes do ATF **Nota:** Somente os testes concluídos e aprovados são considerados para os resultados do ATF. Se um teste for executado mais de uma vez, somente a execução recente será considerada nos resultados.

Módulo do Monitor de upgrades

Programe um upgrade e monitore o status de um upgrade em andamento usando o módulo Monitor de upgrades. Você também pode exibir o resumo do upgrade e a lista de registros que causam conflitos em sua instância após a conclusão do upgrade.

Acessar Monitor de upgrades

Se você fizer login com a função de administrador enquanto um upgrade estiver em andamento, o sistema exibirá automaticamente a tela Progresso do upgrade. Se nenhum upgrade estiver em andamento, você poderá navegar até **Todos** > **Central de upgrades** > **Monitor de upgrades**.

Como o Monitor de upgrades se encaixa no processo de upgrade

Nota:
Para obter informações detalhadas sobre o processo de atualização, consulte Atualizar sua instância .

O Monitor de upgrades diz respeito somente a parte do processo de upgrade maior:

1. Clone a instância de produção para uma instância de teste e uma instância de não produção.
2. Aplique o upgrade à instância de não 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.

3. Na instância de não produção atualizada, processe a lista ignorada.
4. Teste a instância de não produção para confirmar se a instância ainda funciona e tem um desempenho adequado. Compare com os dados de parâmetro de comparação da instância de produção de pré-atualização.
5. Aplique o upgrade à instância de teste. Importe os conjuntos para atualização criados na instância de não produção quando você processou a lista ignorada. Repita o teste para ter certeza de que o processo está funcionando.
6. Aplique o upgrade à instância de produção. Importe os conjuntos para atualização criados na instância de não produção quando você processou a lista ignorada. Teste para confirmar se a instância funciona e tem um desempenho adequado.

Nesse processo maior, o Monitor de upgrades ajuda a atualizar instâncias individuais:

- Durante o upgrade, ele mostra em que parte do processo o sistema está
- Após o upgrade, ele relata o que o upgrade fez e por quanto tempo
- Conforme você atualiza a primeira instância de não produção, ela ajuda a resolver conflitos entre personalizações e mudanças que fazem parte da atualização
- Em instâncias de não produção, ele fornece informações que podem ajudar a estimar quanto tempo o upgrade pode levar na instância de produção

Nota:
O upgrade de depuração fornece saída de depuração detalhada para transações que contêm artefatos afetados pelo upgrade mais recente e foi projetado para ajudar na resolução de erros de upgrade.

Monitoramento de uma instância individual conforme ela é atualizada

Enquanto a atualização está em andamento, o Progresso da atualização mostra o que o processo de atualização fez, o que está fazendo e o que precisa ser feito.

Quando a atualização for concluída, o sistema exibirá o relatório de resumo de atualização. O relatório de resumo de atualização fornece informações sobre conflitos entre personalizações versus mudanças na atualização e fornece um link para reconciliar esses conflitos. Para obter informações sobre como entender e resolver esses conflitos, consulte Processar a lista de registros ignorados.

Ao atualizar uma instância de não produção, o relatório de resumo de upgrade pode ajudar a estimar quanto tempo o mesmo upgrade pode levar em uma instância de produção. Para obter detalhes sobre os elementos deste relatório e como usar essas informações, consulte o formulário de Detalhes do upgrade.

Resolvendo conflitos

Para evitar a perda de personalizações, o sistema ignora a atualização dos registros que você personalizou e fornece uma lista desses registros ignorados.

Ao atualizar sua primeira instância de não produção, percorra a lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão e resolva esses conflitos. O sistema registra as mudanças feitas durante esse processo em conjuntos de atualizações. Consulte Revisar registros ignorados usando listas relacionadaspara obter mais informações.

Você não precisa reconciliar a lista ignorada em nenhuma instância que você atualizar posteriormente. Em vez disso, você pode aplicar a atualização e importar os conjuntos de atualizações que contêm suas mudanças.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 detalhes sobre como reconciliar conflitos, consulte Processar a lista de registros ignorados.

Fatores que afetam a duração do upgrade

Vários fatores afetam quanto tempo o sistema leva para executar uma atualização. O Monitor de upgrades na instância de não produção pode ajudar você a entender esses fatores e estimar quanto tempo leva o upgrade para sua instância de produção.

Muitos fatores podem afetar a duração do processo de upgrade:

- O número de registros no banco de dados
- O número de personalizações no banco de dados
- O número de nós na instância
- O tamanho das tabelas na instância que exigem uma mudança de esquema na instância
- O número de scripts de correção necessários e o tamanho das tabelas que esses scripts de correção manipulam

Atualizar uma instância de não produção pode ajudar a estimar quanto tempo o upgrade leva na produção, mas as diferenças entre as instâncias podem afetar significativamente a duração:

- Ao clonar a instância de produção para a instância de não produção, você pode ter excluído a clonagem de algumas tabelas. Isso reduz o tamanho do banco de dados e torna a atualização da instância de não produção mais rápida do que a instância de produção.
- A instância de produção pode ter mais memória e poder de processamento.
- A instância de produção pode ter mais nós do que a instância de não produção.

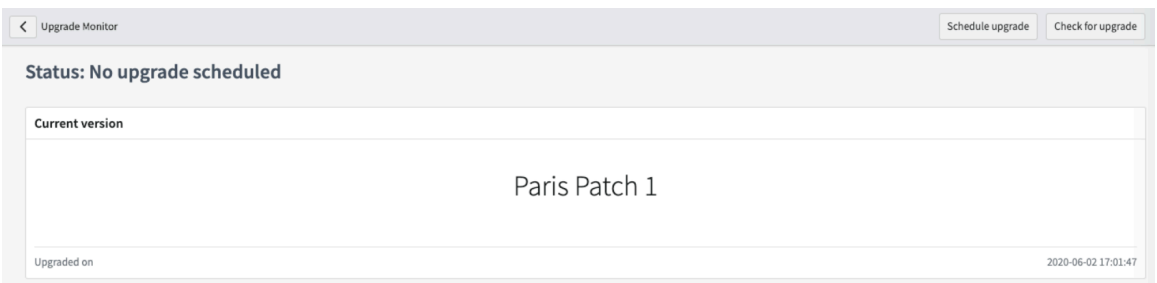
Depois de atualizar a primeira instância de não produção, examine os dados Relatório de resumo de upgrades para ajudar a estimar o impacto desses fatores.

Estados de programação do Monitor de upgrades

Quando uma atualização é programada, o Monitor de atualizações exibe informações sobre a próxima atualização programada. Exibe a data e a hora em que o próximo upgrade programado será iniciado. Se não houver nenhuma atualização programada, o Monitor de atualizações exibirá o **Status: Nenhuma atualização detectada**.

Nenhum upgrade programado

Não há nenhuma atualização programada no momento.



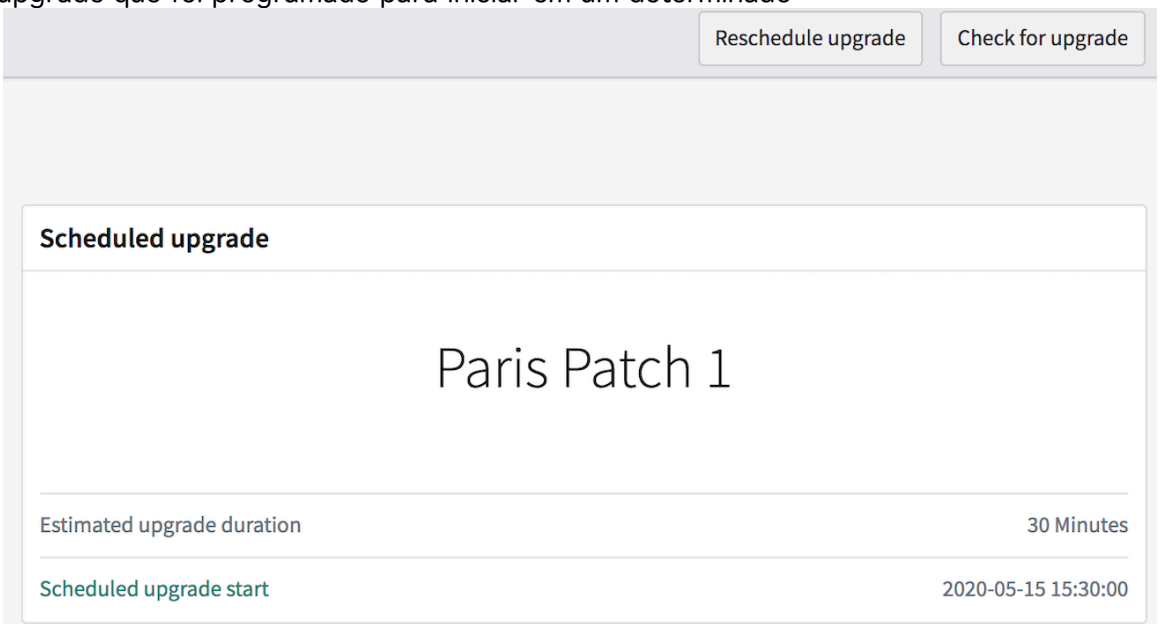
Você também pode programar um upgrade selecionandoem **Programar upgrade**. Para verificar se há um upgrade imediatamente disponível, selecione **Verificar upgrade**. Também mostra a versão atual do seu upgrade e a data em que ele foi atualizado.

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.

Upgrade programado

Há um upgrade que foi programado para iniciar em um determinado horário.

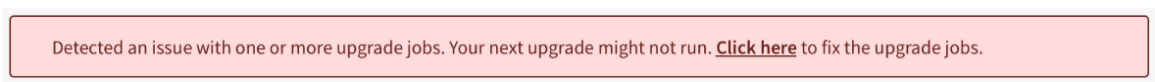


Você também pode reprogramar o upgrade selecionandoem **Reprogramar upgrade**. Para verificar se há um upgrade imediatamente disponível, selecione **Verificar upgrade**. Ao selecionar**Reprogramar upgrade** ou **Programar upgrade**, você será direcionado para o Assistente de upgrade HI .

Monitor de upgrades com problema detectado

Se um ou ambos os gatilhos para atualizar o sistema (“Verificar distribuição para possível atualização” e “Verificar banco de dados para possível atualização”) tiverem sido personalizados ou estiverem ausentes, o Monitor de atualizações exibirá um aviso e fornecerá um botão para resolver os problemas.

Nota:
Se sua instância for auto-hospedada (não hospedada pela ServiceNow), esta mensagem pode não indicar necessariamente um problema. Se você personalizou ou desabilitou o trabalho de atualização e deseja manter essa personalização ou estado desabilitado, não selecione o botão [] para corrigir o problema de atualização.



Para resolver os problemas com os trabalhos de atualização, selecione o link na mensagem. Esta ação reverte ambos os gatilhos de atualização ("Verificar distribuição para possível atualização" e "Verificar banco de dados para possível atualização") para suas versões base.

Nota:
O trabalho de "atualização" foi renomeado para "Verificar distribuição para possível atualização" iniciando Paris. O trabalho "Verificar script de upgrade" foi renomeado para "Verificar banco de dados para possível upgrade" iniciando Paris.

Visão geral do plano de upgrade

Acelere suas atualizações empacotando seus registros ignorados e personalizações no contêiner de aplicação relevante (aplicações globais ou personalizações de aplicações). 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.

Planos de upgrade ajudam a definir aplicações e versões de destino a serem instaladas em sua instância. Ele automatiza a instalação desses aplicativos durante as atualizações, proporcionando uma experiência de atualização perfeita.

Navegar até **Todos** > **Central de upgrades** > **Plano de upgrade**.

Você precisará das seguintes instâncias para usar o plano de upgrade.

- Instância do construtor: crie seu plano de upgrade
- Instância do consumidor: implemente o plano de upgrade criado

Nota:
Certifique-se de ter atualizado sua instância para a versão mais recente disponível para criar o plano de upgrade. É recomendável configurar sua instância de desenvolvimento como sua instância de construtor. Você deve instalar o plano de upgrade antes de atualizar sua instância do consumidor. Consulte Propriedades do plano de upgrade para obter mais detalhes.

Quando você atualiza uma instância, as resoluções são ignoradas e as personalizações geralmente são carregadas após a atualização. Isso causa um detalhamento temporário dos recursos até que estejam totalmente carregados. Tarefas como confirmar conjuntos de atualizações, instalar novos plug-ins e aplicações e várias atualizações também são demoradas. Use o recurso Plano de upgrade para automatizar essas tarefas de pós-atualização, rastreando suas ações e reproduzindo as etapas em todas as instâncias necessárias. Você não precisa aplicar manualmente as tarefas de pós-atualização, o que ajuda a reduzir o tempo de inatividade.

Nota:
Após atualizar para a versão mais recente, você verá alguns registros ignorados. Alguns desses registros já estarão marcados como revisados e alguns deles precisarão ser revisados.

Vantagens do plano de upgrade em relação aos conjuntos para atualização

Você pode fazer o seguinte usando os Planos de upgrade:

- Junto com a resolução de registro ignorada, você também pode rastrear a instalação do app e do plug-in

  Nota:
  Você não terá permissão para escolher os registros ignorados que são capturados pelo plano de upgrade. O plano de upgrade captura todos os registros ignorados, independentemente de serem revisados ou não e modificados ou não. Se as personalizações forem provenientes de instâncias diferentes, os registros ignorados precisarão ser revisados.

- Otimizando as alterações de tabela usando a inicialização em lote
- Gerenciar suas personalizações usando o Repositório de aplicações

Nota:
É recomendável criar um plano de upgrade para cada upgrade de instância. Quando você cria um plano de upgrade em uma instância do construtor, ele é criado exatamente com a mesma versão da instância do construtor (incluindo patches e hotfixes). Você não pode usar o Plano de upgrade criado anteriormente para o novo upgrade da instância. No caso de instâncias do consumidor, quando você instala o plano de upgrade, sua versão deve corresponder exatamente à versão da instância do consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Persona

Se você estiver usando o repositório de aplicações para o desenvolvimento de aplicações ativo, use o Plano de upgrade para acelerar seus upgrades.

Nota:
Se você estiver usando os Conjuntos para atualização e quiser acelerar seu processo de atualização, use o recurso Plano de upgrade.

Considerações de design

Veja a seguir as considerações importantes ao trabalhar com o plano de upgrade:

- Cada nova atualização de instância requer seu próprio plano de atualização. Ele não pode ser compartilhado entre atualizações.
- Somente uma instância do construtor é compatível para criar o plano de upgrade
- O plano de upgrade não pode ser desinstalado em uma instância do consumidor. Você pode reverter o upgrade inteiro, mas não parcialmente.
- O escopo dos arquivos movidos para a aplicação **Personalizações globais - Plano** de upgrade por plano de upgrade ainda é global
- Durante uma atualização, somente os itens do plano de atualização com **State=Ready** e **Active=true** são instalados nas instâncias do consumidor. O restante dos itens é ignorado.
- Os conjuntos de upgrades não podem ser incluídos no plano de upgrade
- Plug-ins somente de manutenção não são permitidos no plano de upgrade
- Configure sua instância como uma instância de construtor antes de instalar novos aplicativos e plug-ins ou durante as resoluções de omissão. Caso contrário, as ações não serão capturadas pelo plano de upgrade.
- Você não pode exibir a lista de personalizações na exibição de itens do plano de upgrade. Você pode navegar até as respectivas tabelas para garantir que a personalização foi capturada.

Consulte KB1271313 para obter mais informações.

Operações em segundo plano do plano de upgrade

Durante a criação do plano de upgrade, as seguintes operações são feitas em segundo plano:

- Os registros ignorados são empacotados e carregados no Repositório de aplicações na forma de Aplicação global e Personalização de aplicações. A seguir estão os três tipos de aplicações criadas pelo plano de upgrade em sua instância e repositório de aplicações.

  Nota:
  Depois que o empacotamento estiver pronto, você poderá escolher os itens do Plano de upgrade. Um plano de upgrade funciona no nível de escopo, portanto, ele captura tudo e publica no repositório.

  - Os registros globais são empacotados no app do plano de upgrade de personalização global e publicados no repositório do app
  - Os registros ignorados com escopo são agrupados nos respectivos pacotes de personalização da aplicação
  - Quando o plano de upgrade é publicado, uma aplicação global é criada, por exemplo, **Plano de upgrade - nome da versão**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os recursos da ServiceNow existentes, como Aplicativo global e Personalização de aplicativo, são usados como contêineres de aplicativo que podem ser instalados em todas as instâncias necessárias. Para obter mais informações, consulte Global application file management e Application scope .
- Se você instalar aplicações ou plug-ins, eles também serão capturados no plano de upgrade. Mas, como eles são itens do ciclo de vida da aplicação, eles nunca são enviados para o Repositório de aplicações.

Durante o consumo do plano de upgrade, as seguintes operações são feitas em segundo plano:

- Primeiro, o plano de upgrade é validado e, em seguida, a origem do repositório da aplicação é baixada
- Depois que a origem é baixada, o app é movido para o estado pronto

Nota:
Somente os itens do plano de upgrade com **State=Ready** e **Active=true** são instalados nas instâncias do consumidor. O restante dos itens é ignorado.

- Geração automática da visualização do plano de upgrade

Como criar seu plano de upgrade

Crie seu plano de atualização para experimentar uma atualização contínua e acelerada, empacotando as aplicações em um plano de atualização.

Antes de Iniciar

Nota:
Certifique-se de ter atualizado sua instância para a versão mais recente disponível para criar o plano de upgrade. É recomendável criar um plano de upgrade para cada upgrade de instância. A versão de destino do plano de upgrade deve ser exatamente igual à versão da instância (incluindo patches e hotfixes). Você não pode usar o Plano de upgrade criado anteriormente para o novo upgrade da instância.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central de upgrades** > **Administração** > **Propriedades** > **Propriedades do plano de upgrade**.

   Nota:
   É recomendável configurar sua instância de desenvolvimento como uma instância de construtor.

2. Navegar até **Todos** > **Central de upgrades** > **Plano de upgrade**.

   Nota:
   Se você estiver na página do Monitor de upgrades, clique em **Gerenciar plano de upgrade**.

   A exibição de lista do Plano de upgrade é exibida.

3. Clique em **Criar** para iniciar a compilação do plano de upgrade.
   O plano de upgrade usa todos os registros ignorados e os publica no repositório da aplicação. Consulte a seção Operações em segundo plano do plano de upgrade em Visão geral do plano de upgrade para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Certifique-se de que todas as aplicações na instância estejam prontas para serem publicadas no repositório de aplicações.

Você só pode ter um plano de upgrade por vez.
Uma mensagem de confirmação final é exibida para começar a criar o plano de upgrade. Se alguma aplicação tiver mudanças em andamento, o plano de upgrade deverá ser criado somente após a conclusão das mudanças.
Uma mensagem de aviso é exibida para concluir a revisão dos registros ignorados restantes.

4. Clique **em Criar plano de upgrade**.
   O plano de upgrade começa a ser criado.
5. Clique **em Ir para o plano de upgrade** quando a compilação estiver concluída.

Nota:
Clique em **Exibir detalhes** se quiser exibir os detalhes da execução do plano de upgrade. Se você vir um aviso, é recomendável revisar os detalhes da execução para conhecer os erros.

O plano de upgrade é aberto e uma lista de itens do plano de upgrade é exibida.

6. **Opcional:** Clique em **Novo** se quiser adicionar manualmente qualquer item do plano de upgrade.

Nota:
As aplicações ou plug-ins que você deseja adicionar manualmente ao plano de upgrade já devem estar instalados e ativos na instância.

Se você quiser ignorar qualquer um dos itens do plano de upgrade de fazer parte do Plano de upgrade, defina o item do plano de upgrade selecionado como falso.

7. **Opcional:** Clique em **Atualizar** para capturar todas as mudanças recentes no plano de upgrade.

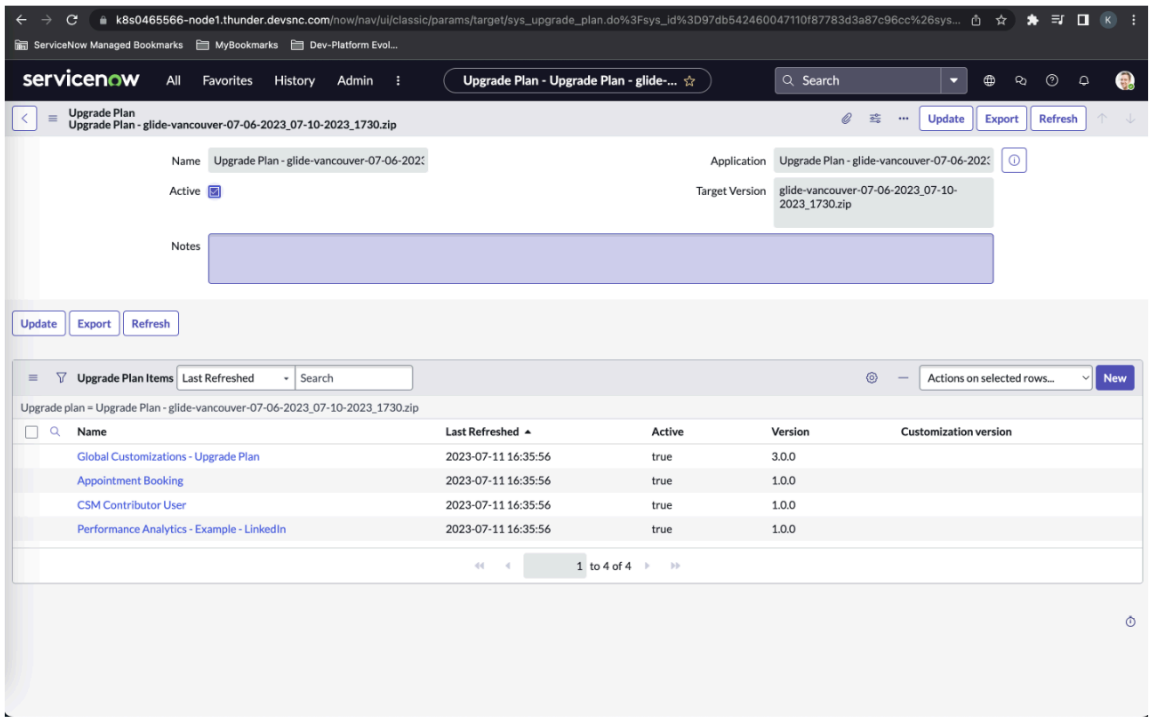
Nota:
Esta etapa será aplicável somente se você tiver alguma atualização na aplicação ou plug-in existente no Plano de upgrade. Se o plano de upgrade já tiver sido publicado, será necessário publicá-lo novamente após cada atualização.

8. Clique em **Publicar** para publicar o plano de upgrade.
   Consulte a seção Operações em segundo plano do plano de upgrade em Visão geral do plano de upgrade para obter mais informações.

Nota:
Instale todas as aplicações e plug-ins necessários e resolva todos os registros ignorados antes de publicar o plano de upgrade. Se você quiser excluir o Plano de upgrade, clique em **Excluir**. A opção **Excluir** está disponível somente para os Planos de upgrade que ainda não foram publicados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O plano de upgrade agora está pronto para ser instalado na instância do consumidor.

Atualizando seu plano de upgrade

Atualize seu plano de upgrade para empacotar todos os plug-ins e aplicações instalados recentemente em seu plano de upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Vá para as aplicações e plug-ins necessários e selecione **Ativar** para instalá-los.

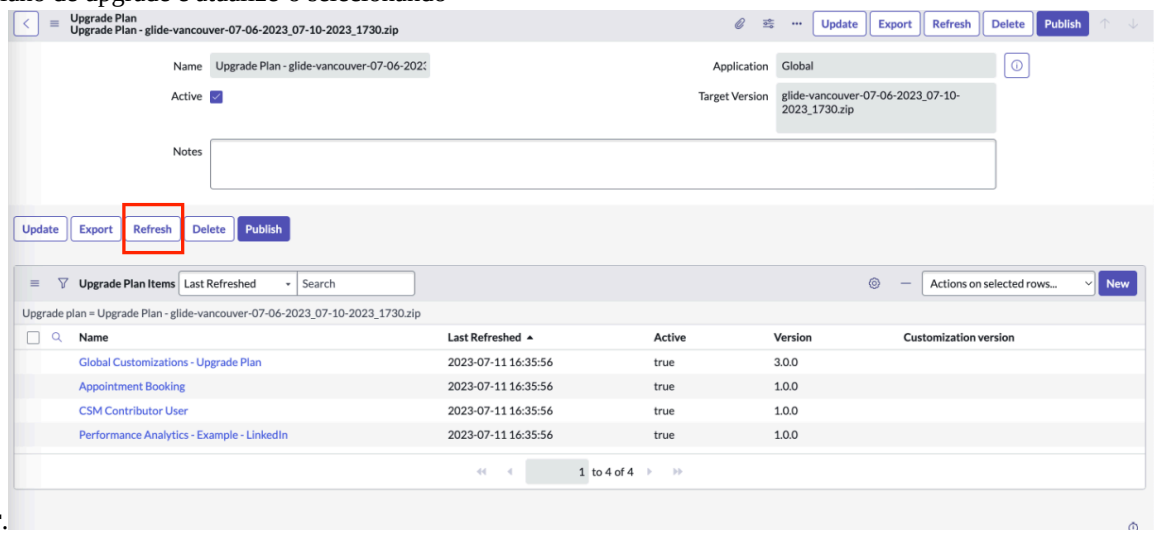
> **Nota:**
> Isso pode ser feito mesmo depois que o plano de upgrade é publicado.

A ativação do plug-in é iniciada e instalada 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.

2. Acesse o plano de upgrade e atualize-o selecionando



Atualizar.

A mensagem de confirmação Atualizar plano de upgrade é exibida.

3. Depois que o plano de upgrade for atualizado, selecione **Ir para plano de upgrade**.

> **Nota:**
> O botão **Publicar** ainda está visível porque o plano de upgrade atualizado precisa ser publicado.

Os plug-ins e aplicações instalados recentemente são exibidos na lista relacionada Itens do plano de upgrade.

Instalando seu plano de upgrade

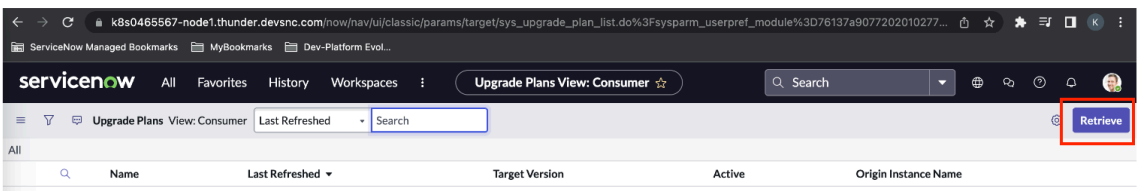
Instale seu plano de upgrade na instância do consumidor para implementá-lo em seus upgrades.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Plano de upgrade**.
   A exibição de lista dos planos de upgrade é exibida.
2. Selecione Recuperar para encontrar seu plano de upgrade.



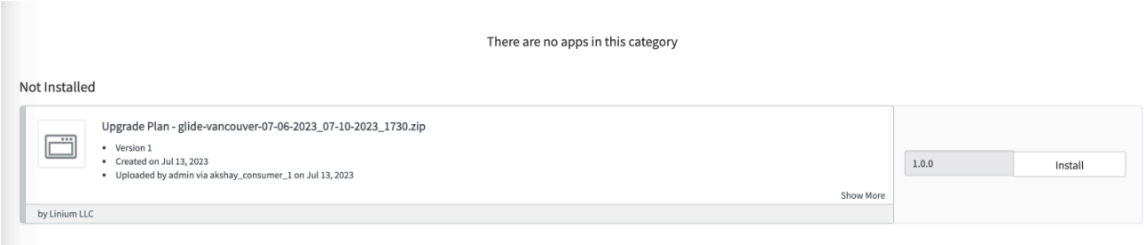
3. Pesquise seu plano de upgrade pelo nome.
4. **Opcional:** Navegar até **Todos** > **Aplicações da minha empresa** e atualize-o.

> **Nota:**
> Esta etapa será aplicável somente se você não encontrar a versão necessária do seu plano de upgrade.

5. Repita as etapas anteriores para ver a versão mais recente do plano de upgrade.
6. Selecione **Instalar** para instalar o plano de upgrade em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Se você fez alguma mudança no plano de upgrade na instância do construtor depois de instalá-lo na instância do consumidor, atualize o plano de upgrade para a versão mais recente.

Preparar para fazer upgrade com o plano de upgrade

Prepare o upgrade da sua instância com o Plano de upgrade determinando que todas as aplicações e plug-ins estão prontos para serem implementados no upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Plano de upgrade**.
   O plano de upgrade instalado é exibido na lista.
2. Selecione o plano de upgrade.
   A exibição do formulário do plano de upgrade é exibida com todas as suas configurações.
3. Para garantir que todas as aplicações e plug-ins estejam prontos para serem implementados na atualização, selecione **Atualizar** no menu de contexto do Plano de upgrade.
   Se houver erros em qualquer um dos itens, corrija-os e siga a etapa Reprocessar.

   Nota:
   Todas as aplicações e plug-ins na lista relacionada Itens do plano de upgrade devem estar no estado **Pronto** para prosseguir com o upgrade. A aplicação ou plug-in no estado **Já Instalado**, erro ou sua versão mais recente não serão considerados durante o processo de atualização.

   O plano de upgrade está pronto para ser implementado.
4. Aplique um plano de upgrade existente a uma instância a qualquer momento, sem se limitar a somente durante os upgrades.

   Agora você também pode exportar o plano de upgrade em um formato de instalação em lote usando o botão **Exportar**. Consulte CI/CD - POST /sn_cicd/app/batch/install para obter mais informações.
5. **Opcional:** Selecione **Reinstalar** para reinstalar os itens com falha em um plano de upgrade, após a conclusão do upgrade. Você também pode revisar o histórico do plano de upgrade para saber os motivos da falha.

   Nota:
   Você deve usar esta opção somente se tiver itens com falha em um plano de upgrade.
6. **Opcional:** Clique em **Reprocessar** para reprocessar o plano de upgrade depois que os erros do item do plano de upgrade forem resolvidos.

   Nota:
   Esta etapa é aplicável somente se você tiver itens de erro no plano de upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizar plano de upgrade

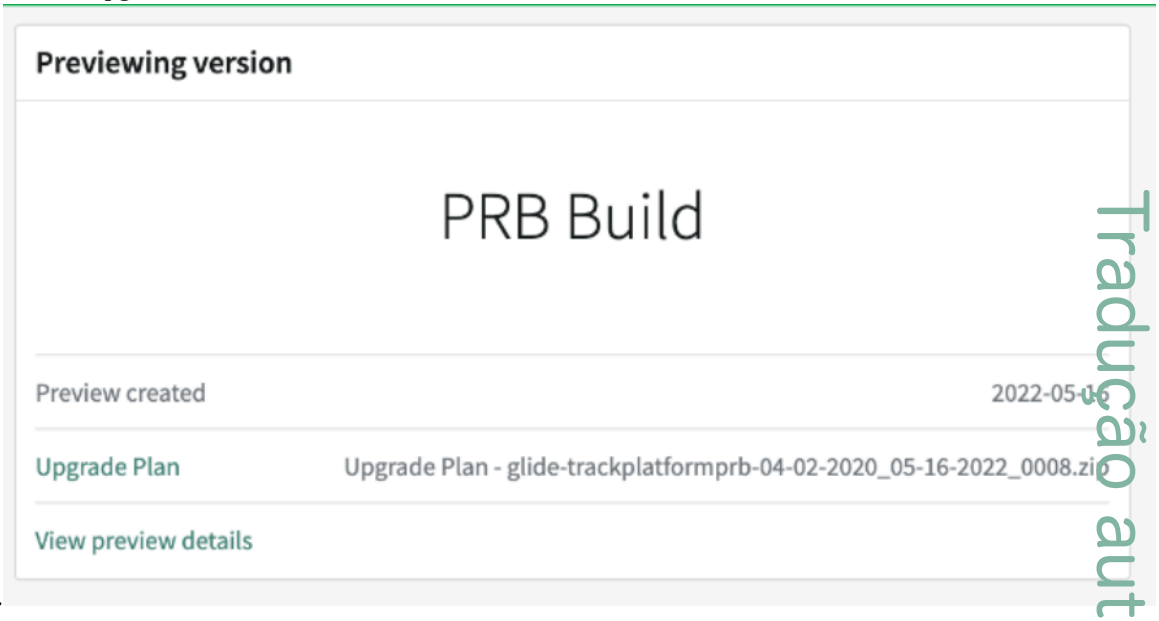
Visualize seu plano de upgrade antes de ser implementado nos upgrades. Depois que o plano de upgrade é instalado, ele gera automaticamente a visualização do plano de upgrade.

Antes de Iniciar

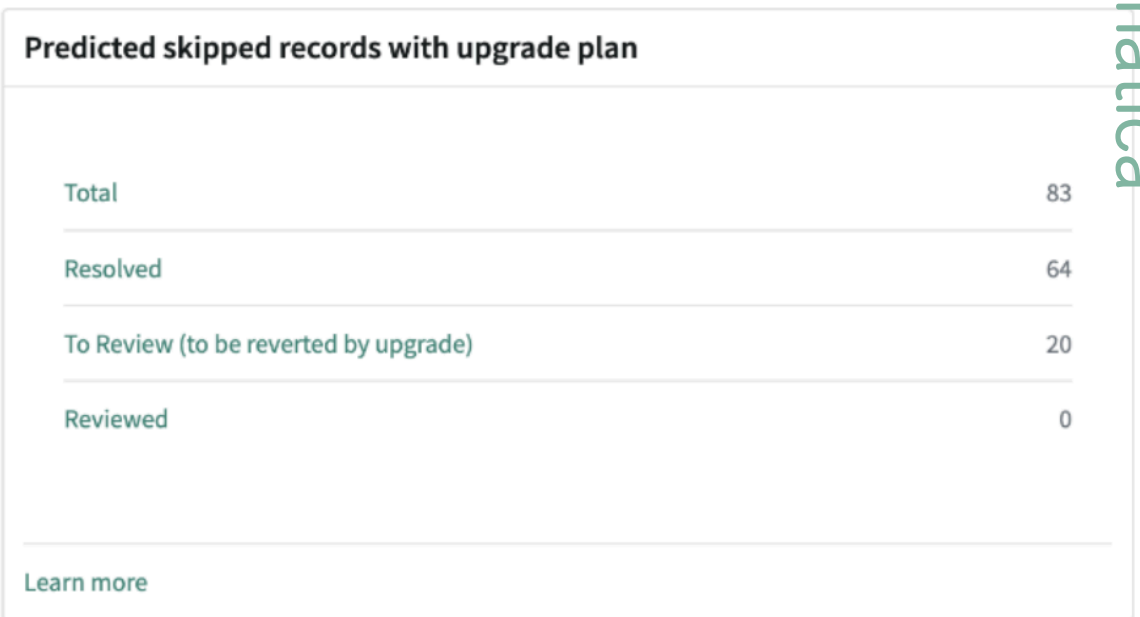
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Vá para a página Visualização de upgrade para visualizar o Plano de upgrade.
2. Verifique o plano de upgrade mencionado no cartão da versão de visualização.



3. Verifique os registros ignorados previstos com o cartão do plano de upgrade para visualizar os registros ignorados.



   - Total: número total de registros ignorados
   - Resolvido: registros ignorados incluídos no plano de upgrade
   - Revisado: registros ignorados que foram revisados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicar plano de upgrade no seu upgrade

Aplique o plano de upgrade selecionado ao upgrade da sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

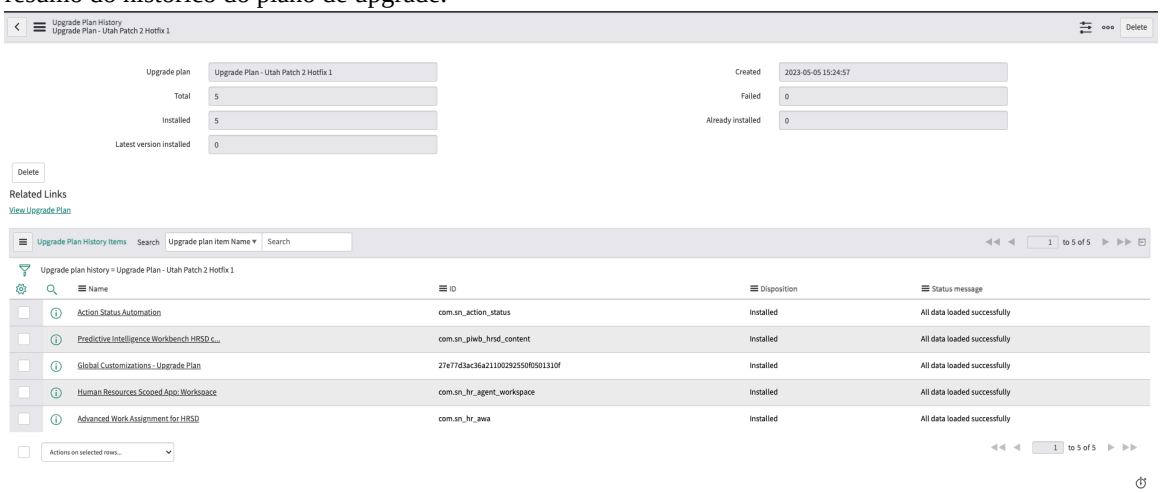
1. Vá para a página Monitor de upgrades para garantir que o plano de upgrade selecionado esteja sendo implementado em seu upgrade.
   Se o plano de upgrade tiver sido implementado no upgrade em andamento, o link Revisar plano de upgrade será exibido no cartão Versão de destino.

   Consulte a seção Operações em segundo plano do plano de upgrade em Visão geral do plano de upgrade para obter mais informações.

2. Verifique a data e a hora do plano de upgrade implementado no cartão Duração do upgrade após a conclusão do upgrade.
   Você pode selecionar o link Revisar plano de upgrade no cartão Duração do upgrade para saber o histórico do plano de upgrade. Ele mostra todos os aplicativos e plug-ins instalados e os itens com falha.

3. Role para baixo para ver os registros ignorados com o plano de upgrade.
   - Total: número total de registros ignorados
   - Resolvido: total de registros do plano de upgrade que foram resolvidos automaticamente
   - Para revisar: total de registros restantes para serem revisados manualmente

4. **Opcional:** Clique em **Revisar plano de upgrade** no cartão Duração do upgrade se quiser verificar o resumo do histórico do plano de upgrade.



Revisar registros ignorados com plano de upgrade

Revise os registros ignorados após a conclusão do upgrade.

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. Quando o upgrade for concluído, role para baixo para ver os registros ignorados com o plano de upgrade.
   - Total: número total de registros ignorados
   - Resolvido: total de registros do plano de upgrade que foram resolvidos automaticamente
   - Para revisar: total de registros restantes para serem revisados manualmente

   Nota:
   Depois de usar o plano de upgrade, a aplicação global é criada e todos os registros são movidos para a aplicação global. Assim que você cria a aplicação global, os novos conjuntos para atualização são exibidos.

   Você não terá permissão para escolher os registros ignorados que são capturados pelo plano de upgrade, independentemente de eles estarem sendo revisados. Se as personalizações forem provenientes de instâncias diferentes, os registros ignorados precisarão ser revisados.

2. Selecione o link Para revisar para ver os registros que precisam ser revisados manualmente.

Módulo Histórico de upgrades

O módulo Histórico de atualizações rastreia todas as atualizações feitas em uma instância. Você também pode exibir o relatório completo de um upgrade antigo ou de uma versão de upgrade concluída recentemente usando este módulo.

Para exibir um registro de histórico de upgrades, navegue até **Todos** > **Central de upgrades** > **Histórico de Atualizações** e selecione um upgrade na lista. Ao selecionar uma atualização na lista, o formulário de atualizações do sistema é exibido.

Detalhes do formulário de atualizações do sistema

Campo	Descrição
De	Nome do arquivo .war anterior (versão).
Para	Nome do arquivo .war aplicado (versão).
Upgrade iniciado	Carimbo de data/hora de início do processo de upgrade.
Upgrade finalizado	Carimbo de data/hora da conclusão do processo de upgrade.

Seção de formulário Detalhes do histórico de upgrades

Campo	Descrição
Mudanças ignoradas	Número total de registros que é diferente do upgrade anterior e o componente de upgrade não foi aplicado, principalmente devido à personalização.
Alterações aplicadas	Número total de mudanças aplicadas como parte deste upgrade **As mudanças aplicadas** são a soma de registros atualizados e diferentes,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção de formulário Detalhes do histórico de upgrades

Campo	Descrição
	adicionados ao número de registros excluídos (em que o valor de alterado é verdadeiro) adicionados ao número de registros inseridos (em que o valor de alterado é verdadeiro).
Alterações processadas	Número total de registros que foram processados como parte deste upgrade. As mudanças processadas são a soma das **mudanças ignoradas** e das **mudanças aplicadas**.
Cópias a serem revisadas	Número total de registros copiados para revisão cujos registros base foram atualizados

Selecione o link relacionado ao VTB de registro ignorado para exibir e gerenciar registros ignorados no VTB. Para obter mais informações, consulte Visual Task Boards (VTB) de registros ignorados.

Selecione o link relacionado Exibir histórico do plano de upgrade para exibir os detalhes da configuração do plano de upgrade. Para obter mais informações, consulte Visão geral do plano de upgrade.

Selecione o link relacionado Exibir relatório de resumo de upgrade para exibir o resumo de um upgrade mais antigo no módulo Monitor de upgrades.

Consulte Revisar registros ignorados usando listas relacionadas para obter mais informações sobre listas relacionadas.

Visualização de um upgrade

Use o módulo Visualização de upgrade para ter uma visão sobre a experiência de um upgrade antes do upgrade real. Você pode explorar e visualizar atualizações para diferentes versões de lançamento da ServiceNow e ver como sua instância pode ser afetada com as configurações atuais.

- Visualizar mudanças previstas: visualize as mudanças que foram previstas para ocorrer após um upgrade.
- Formulário Visualização de upgrade: exibição alternativa de um upgrade visualizado.

Exibir upgrade visualizado

Use o formulário de Visualização de atualização para ter uma exibição alternativa de uma atualização visualizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

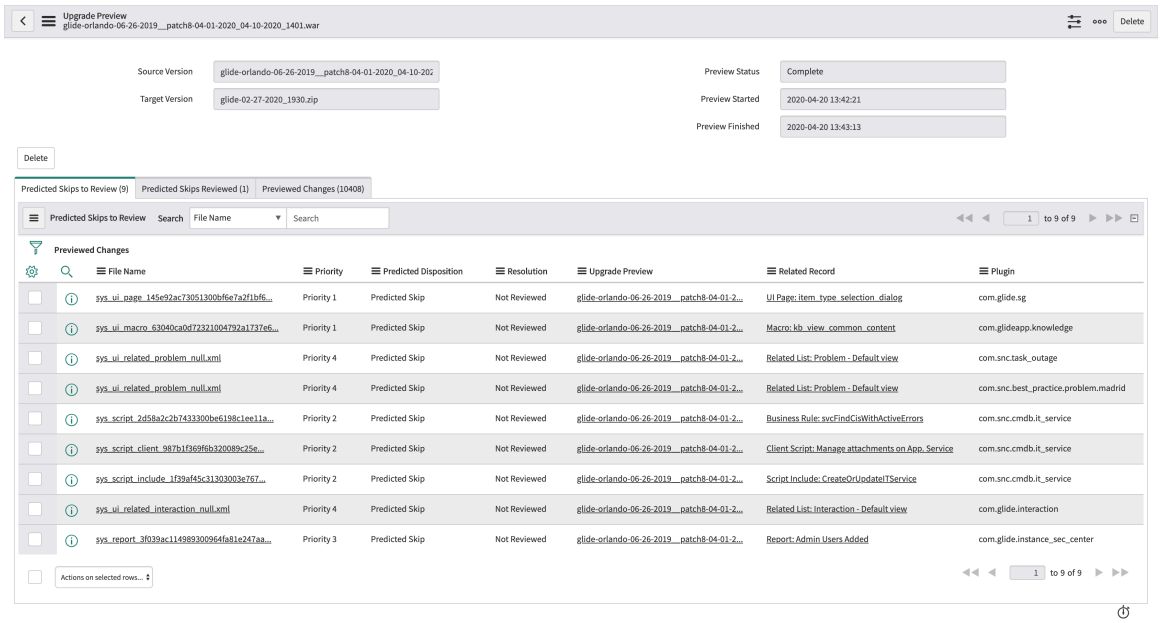
1. Navegar até **Todos** > **Central de upgrades** > **Módulo de visualização**.
2. Selecione a versão de destino a ser visualizada.
3. Clique em **Ir** ou em **Atualizar visualização** para executar a visualização selecionada.

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.

4. Clique em **Exibir detalhes** da **visualização no cartão Versão** de visualização para exibir as listas relacionadas a seguir.
   - **Lista relacionada de Omissões previstas para revisão**: o processo de Visualização de upgrade informa sobre as personalizações que estão previstas para serem ignoradas durante um upgrade. A visualização da atualização processa os arquivos ignorados que foram personalizados. Ignorados previstos para revisão lista todos os arquivos ignorados que ainda não foram revisados.
   - **Lista relacionada**de omissões previstas revisadas: a lista relacionada de omissões previstas revisadas exibe os registros que apareceram anteriormente na lista relacionada de omissões previstas a serem revisadas e que foram revisados. Quando você seleciona um registro ignorado para revisão e o **Status da resolução** foi definido com um valor diferente de **Não**revisado , o registro atualizado é movido para a lista relacionada Ignorados previstos revisados.
   - **Lista relacionada de mudanças visualizadas: a lista relacionada**de mudanças visualizadas fornece o número total de registros que devem mudar quando ocorrer o upgrade. O total de mudanças de registro também inclui possíveis arquivos ignorados previstos, conhecidos como registros ignorados previstos.

   Consulte Mudanças visualizadas para obter mais detalhes sobre as listas relacionadas.



Campo	Valor de entrada
Versão de origem	Versão atual da instância
Versão de destino	Versão de destino para a qual a instância é atualizada para ser visualizada
Visualizar status	Status da visualização. ○ Pendente ○ Em andamento ○ 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.

Campo	Valor de entrada
	○ Cancelado ○ Rejeitados
Visualização Iniciada	Data e hora em que a exibição foi iniciada
Visualização Concluída	Data e hora em que a visualização foi concluída

Visualizar mudanças previstas

Use a tabela de mudanças visualizada para exibir a lista do total de registros que devem ser alterados quando ocorrer o upgrade.

Visualizar previsão de lista ignorada

O **total de mudanças de registro** também inclui registros que estão previstos para serem ignorados devido a vários motivos. O motivo mais comum é devido à personalização. O motivo pelo qual uma atualização ignora as personalizações é para evitar a substituição de suas personalizações. A Exibição de upgrade tenta prever quais registros serão ignorados quando ocorrer o upgrade real. Ele prevê omissões devido a personalizações e alguns dos outros cenários mais complexos. É possível usar a Exibição de upgrade para lidar com essas omissões de personalização previstas antes que a atualização ocorra, o que pode impedir que essa omissão aconteça.

Clique no link **Exibir detalhes** da **visualização no cartão Versão** de visualização. O formulário de Exibição de upgrade aparece junto com os detalhes das listas relacionadas a seguir.

Detalhes das listas relacionadas

Campo	Descrição
Nome de arquivo	Registro que foi sinalizado para reconciliação.
Disposição Prevista	Ação prevista a ser realizada neste arquivo durante o upgrade selecionado: • Inserção prevista: o sistema está previsto para inserir um novo registro. • Atualização prevista: o sistema está previsto para atualizar este registro. • Revertido: este registro foi revertido para a versão base e não será ignorado no próximo upgrade. • Omissão prevista: o sistema não mudará este registro para preservar as personalizações. • Omissão prevista (mesclagem manual): o sistema não mudará este registro porque atualizá-lo requer intervenção manual. • Omissão prevista (aplicar uma vez): o sistema está previsto para ignorar este registro porque já aplicou uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma 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.

Detalhes das listas relacionadas

Campo	Descrição
Prioridade	Prioridade que foi atribuída para resolver o conflito. Os valores variam de um a cinco, com um representando a prioridade mais alta. **Nota:** A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: • Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais • Prioridade 2: regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais • Prioridade 3: relatórios e muito mais • Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro
Resolução	Maneiras de resolver um conflito. • **Não revisados**: arquivos em conflito que ainda não foram revisados • **Revisado**: revisado, mas nenhuma ação foi realizada ainda • **Revisão não necessária**: a revisão dos arquivos ignorados não é necessária • **Revisado e retido**: personalizações deixadas em vigor sem atualizar a partir do upgrade • **Revisado e revertido**: personalizações descartadas, registro atualizado de acordo com a versão de upgrade
Plug-in	Plug-in que contém o registro
Registro relacionado	Registro ao qual a entrada da lista de mudanças se aplica

Programação e monitoramento de um upgrade

Use o módulo Monitor de upgrades para programar e monitorar o status de um upgrade em andamento em sua instância. Você também pode exibir o resumo do upgrade e a lista de registros que causam conflitos em sua instância após a conclusão do upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Monitoramento de um upgrade: monitore o andamento de um upgrade em andamento em sua instância
- Processar a lista de registros ignorados: resolva as diferenças entre as versões atualizadas e personalizadas de um registro processando a lista de registros ignorados
- Resolver conflitos de um registro: resolver conflitos entre seu registro personalizado e as mudanças associadas ao upgrade

Monitorar um upgrade para uma instância

Monitore o andamento de um upgrade em andamento em uma instância com o Monitor de upgrades. Quando a atualização estiver concluída, você poderá exibir um resumo dos resultados no Relatório de Resumo de Atualização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Central de upgrades** > **Monitor**de upgrades.

   Nota:
   Se um upgrade estiver em andamento, o usuário será direcionado automaticamente para a **Central de** upgrades > página **Monitor** de upgrades.

2. Monitore o andamento do upgrade.
   Quando o sistema termina a atualização, ele exibe o relatório de resumo Concluir atualização.

   Nota:
   Agora você pode exibir o status de todas as fases do processo de atualização. Para obter mais informações, consulte Andamento de upgrade.

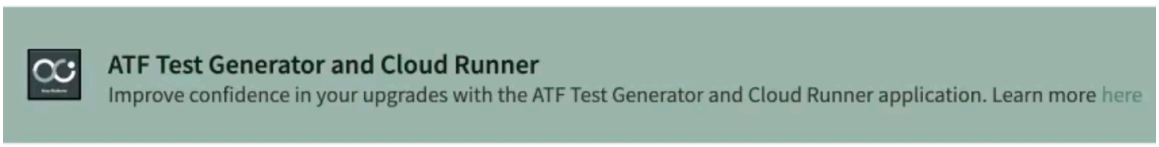
O que Fazer Depois

No relatório de resumo de upgrade, resolva todos os conflitos que impediram o sistema de atualizar os registros.

Andamento de upgrade

Quando uma atualização está em andamento, o Progresso da atualização exibe barras de andamento e outras informações para ajudar você a monitorar o processo.

Você pode exibir o status de cada uma das fases durante um processo de atualização. Isso ajuda a saber exatamente em que fase você está em qualquer ponto do processo de atualização.



Se você tiver a aplicação da loja Gerador de testes e Cloud Runner ATF instalada, poderá programar execuções de geração de teste na Monitor de atualização página. A mensagem acima é exibida durante um processo de atualização quando as seguintes condições são atendidas.

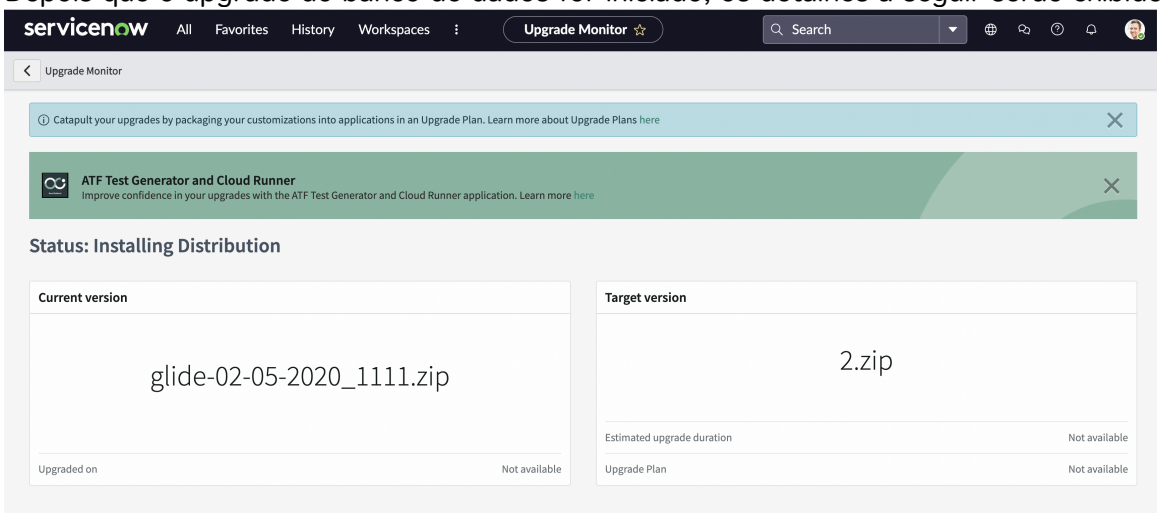
Tradução automática

© 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.

- O plug-in SN_ATF_TG não está ativo.
- A instância não é uma instância alimentada.
- A instância não é uma instância auto-hospedada.

Nota:
Agora você pode atualizar sua instância com confiança usando a aplicação da loja ATF Test Generator e Cloud Runner . Consulte para obter mais informações.

Depois que o upgrade do banco de dados for iniciado, os detalhes a seguir serão exibidos.



Detalhes do andamento do upgrade

Campo	Valor de entrada
Versão atual	Versão atual da instância
Versão de destino	Versão de upgrade de destino da instância
Andamento de upgrade	Uma barra de andamento que descreve onde o upgrade está no processo geral. O tamanho de uma seção na barra não indica a duração relativa desse processo.
Andamento do upgrade: atualização da plataforma	O sistema está aplicando atualizações a elementos que formam a base da plataforma.
Progresso do upgrade: atualizando esquema	O sistema está verificando os plug-ins para criar uma lista de tabelas que exigem atualização. Isso evita que o sistema atualize a mesma tabela várias vezes.
Andamento do upgrade: carregando plug-ins	O sistema está carregando os plug-ins principais e opcionais. Alguns recursos exigem mais de um plug-in, portanto, o número de plug-ins listados pode não corresponder ao número de recursos opcionais instalados.
Andamento do upgrade: concluindo	O sistema está atualizando componentes que precisam ser concluídos após a conclusão das três fases anteriores.

Tradução automática

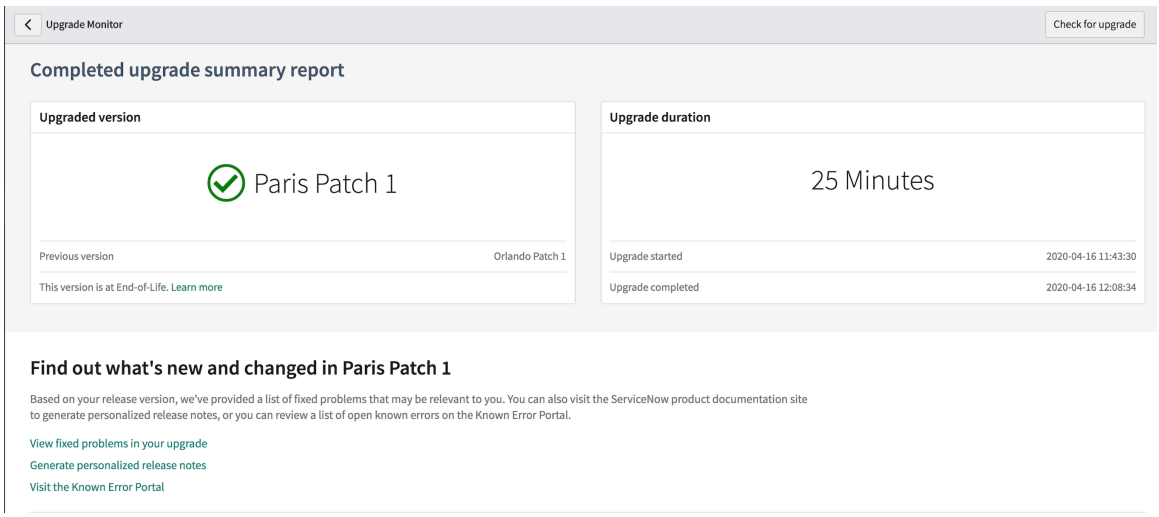
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do andamento do upgrade

Campo	Valor de entrada
Detalhes	Mostra a atividade atual, uma barra de andamento para a atividade atual e o arquivo que está sendo atualizado no momento.
Upgrades de nó	A cor dos ícones representa o status de cada nó durante este upgrade: Pendente, Em execução, Bem-sucedido, Com falha ou Inativo.
Nó	O nó selecionado indicado pela seta. Para mudar a seleção, posicione o cursor do mouse sobre o ícone do nó a ser selecionado.
Tempo de execução	Há quanto tempo o nó selecionado (indicado pela seta) está em execução. Se o nó selecionado estiver off-line, este valor interromperá a atualização e mostrará por quanto tempo um nó estava on-line antes de ficar off-line.
Versão	A compilação atual do nó selecionado (indicada pela seta).
Upgrade bem-sucedido	Quando o nó selecionado está online, mostra há quanto tempo o nó está online. Se o nó selecionado estiver off-line, mostrará há quanto tempo o nó está off-line.

Relatório de resumo de upgrades

O relatório Resumo da atualização resume as ações realizadas, fornece ferramentas para resolver conflitos entre personalizações e mudanças que fazem parte da atualização e fornece informações para ajudar a estimar o tempo de atualizações para outras instâncias.



Detalhes do resumo do upgrade

Campo	Valor de entrada
Versão atualizada	Versão para a qual a instância foi atualizada
Duração do upgrade	Tempo total necessário para fazer o upgrade

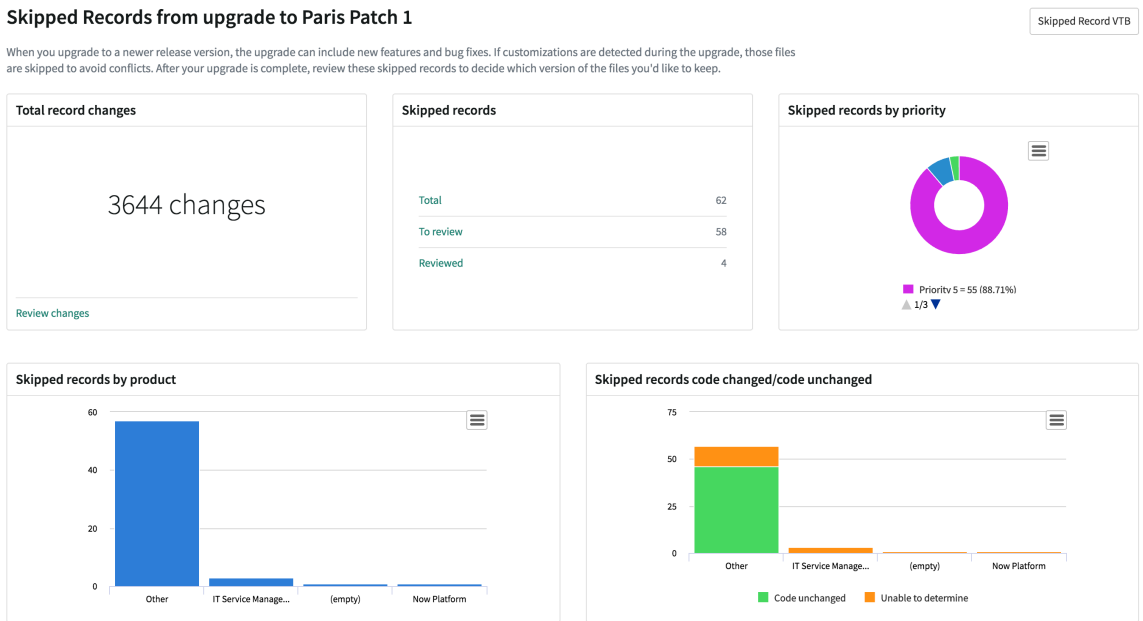
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do resumo do upgrade

Campo	Valor de entrada
Saiba o que há de novo e mudou	Links para exibir os recursos novos e alterados na versão de atualização atual. Os três links a seguir são exibidos. • Correções de problemas: correções feitas desde a última versão de upgrade • Notas de versão personalizadas: resumo das notas de versão da versão visualizada • Artigos de erros conhecidos: erros que foram identificados, mas ainda não resolvidos

Registros ignorados



Detalhes de registros ignorados

Campo	Valor de entrada
Total de mudanças de registro	Número total de registros que foram alterados desde a versão de upgrade anterior. **Revisar mudanças**: a lista de registros que foram alterados pode ser revisada. Consulte Formulário de upgrade do sistema para obter mais detalhes.
Registros ignorados	Registros ignorados para impedir que suas personalizações sejam substituídas. Se forem encontradas personalizações em alguns registros durante a atualização, esses registros serão ignorados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes de registros ignorados

Campo	Valor de entrada
	Como administrador, você pode resolver cada atualização que foi ignorada devido a uma personalização. Para resolver uma atualização ignorada, você pode revisar o motivo de cada registro ignorado e manter a personalização ou reverter a personalização para o sistema de base. Se você optar por reverter algumas das personalizações para a versão base, esses registros serão enviados por meio da atualização sem serem ignorados. • **Total**: total de registros ignorados • **Para revisar**: total de registros ignorados que ainda serão revisados • **Revisado**: total de registros ignorados que foram revisados
Registros ignorados conforme a prioridade	A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: • Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais • Prioridade 2: regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais • Prioridade 3: relatórios e muito mais • Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro
Registros ignorados por produto	Registros ignorados são classificados por nomes de produto
Código de registros ignorados alterado/código inalterado	Registros ignorados são classificados dependendo se há mudanças no código ou não.

Nota:
Você pode clicar em **VTB** de registro ignorado para exibir o status de resolução da atualização atual com registros ignorados usando a exibição Visual Task Board (VTB). Para obter mais informações, consulte Visual Task Boards (VTB) de registros ignorados.

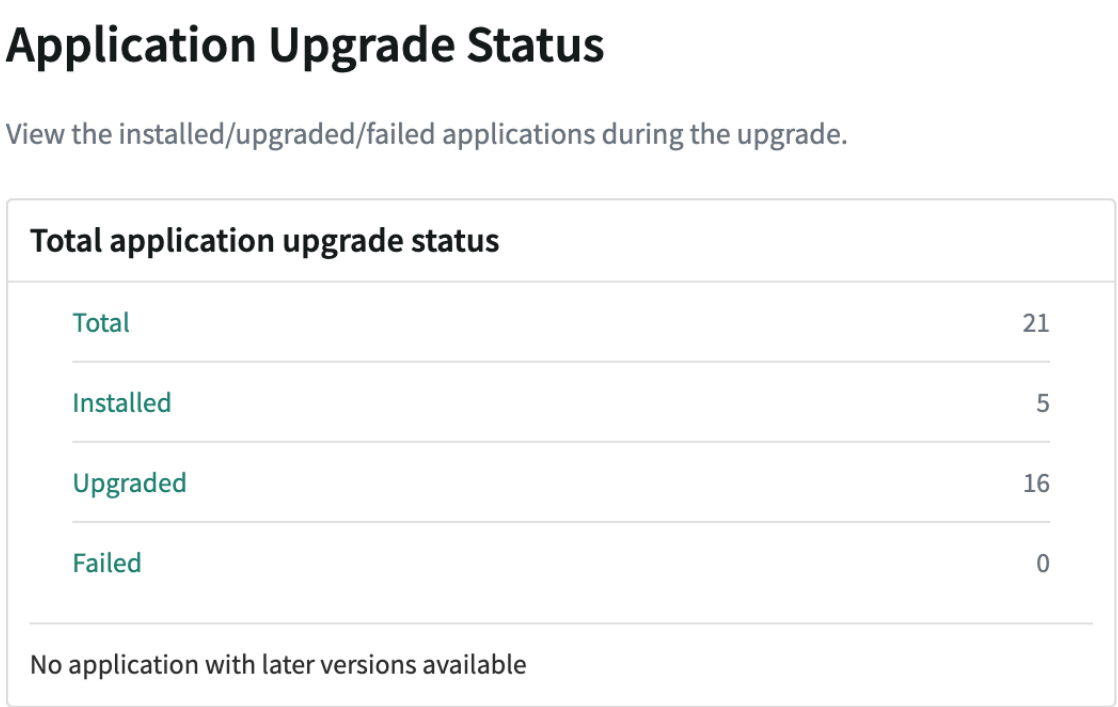
Upgrades de nó

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

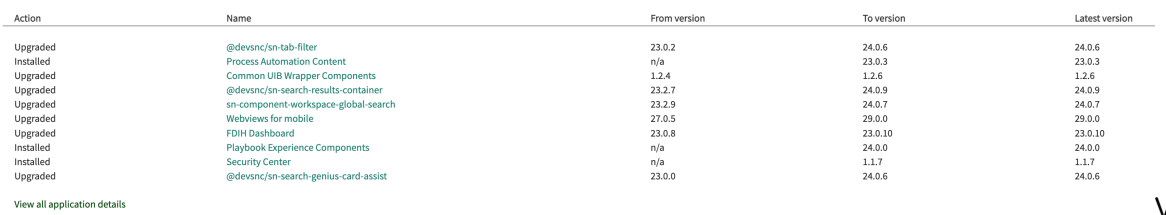
A seção Atualizações do nó mostra o status da atualização de cada nó na instância. A cor do ícone denota o status, conforme ilustrado pela legenda (chave) e à direita dos ícones de nó. Para ver detalhes sobre um nó, posicione o cursor acima do ícone desse nó. Uma seta aponta para o nó selecionado e as informações abaixo dos ícones pertencem a esse nó.

Status do upgrade de aplicações



Você pode exibir a lista de aplicações instaladas e atualizadas durante uma atualização. Ele também lista os aplicativos que falharam ao instalar durante o processo.

Nota:
A mensagem **Todas as aplicações estão nas versões mais recentes** é exibida somente quando todas as aplicações estão nas versões mais recentes.



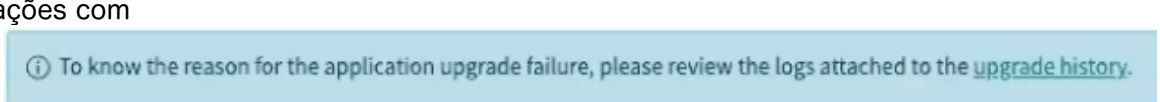
Action	Name	From version	To version	Latest version
Upgraded	@devsnc/sn-tab-filter	23.0.2	24.0.6	24.0.6
Installed	Process Automation Content	n/a	23.0.3	23.0.3
Upgraded	Common UIB Wrapper Components	1.2.4	1.2.6	1.2.6
Upgraded	@devsnc/sn-search-results-container	23.2.7	24.0.9	24.0.9
Upgraded	sn-component-workspace-global-search	23.2.9	24.0.7	24.0.7
Upgraded	Webviews for mobile	27.0.5	29.0.0	29.0.0
Upgraded	FDIH Dashboard	23.0.8	23.0.10	23.0.10
Installed	Playbook Experience Components	n/a	24.0.0	24.0.0
Installed	Security Center	n/a	1.1.7	1.1.7
Upgraded	@devsnc/sn-search-genius-card-assist	23.0.0	24.0.6	24.0.6

View all application details

Você pode exibir as primeiras 10 aplicações que foram instaladas durante a atualização. Selecione **Exibir todos os detalhes da aplicação** para exibir as informações sobre todas as aplicações instaladas, atualizadas e com falha na tabela Atualizar históricos de versão do app.

Nota:
Você pode selecionar qualquer um dos links da aplicação para ir para a exibição do formulário. Selecione **Ir para a aplicação** na exibição do formulário para ir para o registro do sistema da aplicação.

A mensagem a seguir será exibida se você tiver selecionado qualquer um dos links de aplicações com falha.



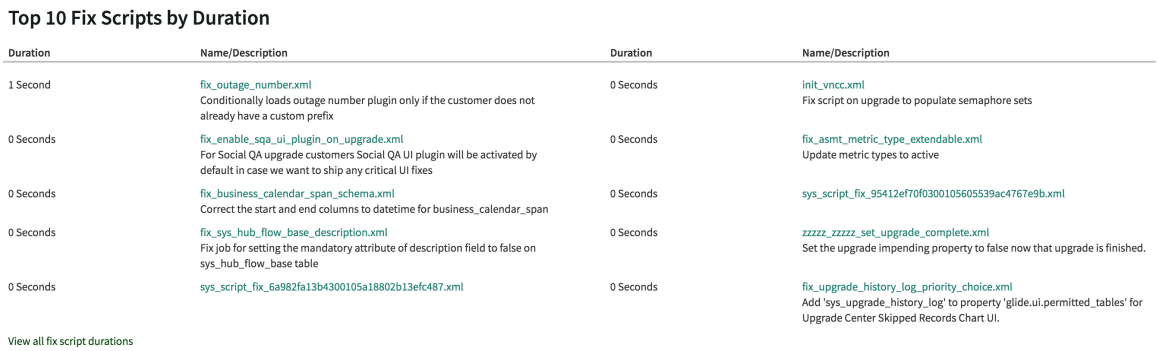
Tradução automática

© 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.

Mudanças de Esquema para Tabelas com Exclusão de Clones

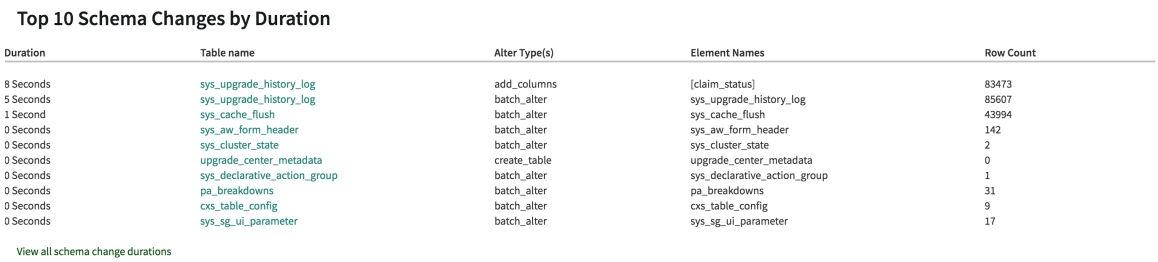
A seção Mudanças de Esquema em Tabelas de Clones Excluídas mostra uma lista de tabelas afetadas pelo upgrade que foram excluídas por clones quando você clonou a instância de produção para esta instância. Como as tabelas excluídas por clone estão vazias, atualizá-las leva menos tempo do que atualizar essas mesmas tabelas na instância de produção. Para estimar quanto tempo demora a atualização de produção, observe o tamanho das tabelas excluídas por clone na instância de produção.

10 Principais Scripts de Correção por Duração



Os 10 principais scripts de correção por duração ajudam a entender quais scripts de correção demoraram mais.

10 Principais Mudanças de Esquema por Duração



As 10 principais mudanças de esquema por duração ajudam a entender quais mudanças de esquema exigiram mais tempo.

Dez plug-ins principais por duração

Os 10 principais plug-ins por duração ajudam a ver os plug-ins que demoraram mais. Clique em **Exibir todas as durações do plug** -in para ver a lista **Métricas de atualização do sistema** filtrada pelo log do histórico de atualizações do sistema atual e classificada por duração. Para obter mais informações, consulte Exibir arquivos carregados para 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.

Exibir arquivos carregados para um plug-in

Obtenha uma exibição de lista relacionada de todos os arquivos carregados para um plug-in clicando em **Exibir todas as durações do plug**-in.

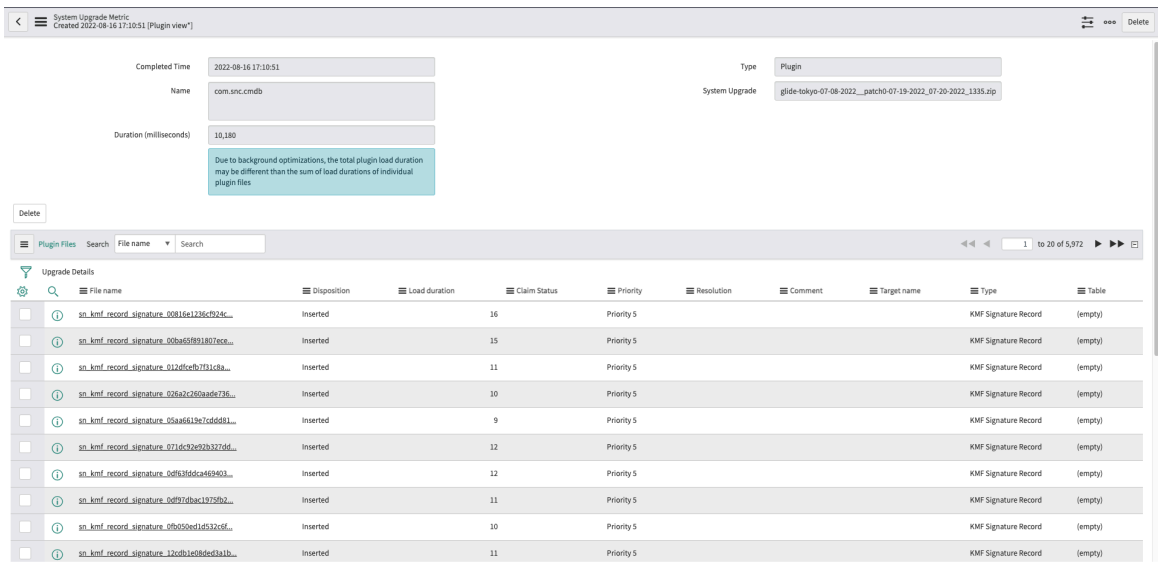
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central de upgrades** > **Monitor de upgrades**.
   Quando o sistema termina a atualização, ele exibe o relatório de resumo de atualização.
2. Role para baixo até **10 principais plug-ins por duração**.
3. Clique **em Exibir todas as durações do plug-in**.
   A lista **Métricas de atualização do sistema** de todos os plug-ins e suas durações é exibida.
4. Clique em um dos plug-ins da lista para abrir a exibição do formulário **Métricas de atualização do sistema** desse plug-in.

   A lista relacionada Arquivos de plug-in de todos os arquivos carregados para esse plug-in é exibida.



Nota:
A duração total do carregamento do plug-in não é a soma da duração do carregamento de todos os arquivos carregados para esse plug-in.

Processar a lista de registros ignorados

Processe a lista de registros ignorados para resolver as diferenças entre as versões atualizadas e personalizadas de um registro. Se você personalizou ou alterou um registro afetado por esta atualização, como uma regra de negócios ou script, a atualização gerará um registro de log de omissão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise as mudanças feitas nos registros de linha de base, como regras de negócios e scripts, que aparecem na lista de registros ignorados e reverta para a versão de linha de base, se apropriado. Após o upgrade, teste completamente todas as mudanças feitas nesses registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central de upgrades** > **Monitor de upgrades**.

   Se a atualização ainda estiver em andamento, o sistema exibirá a tela Andamento de upgrade. Quando a atualização terminar, o sistema exibirá o Relatório de resumo de upgrades.

2. Depois que o sistema exibir o relatório de resumo de upgrade, clique no link Revisar mudanças na caixa Ignorado.

   O sistema exibe o formulário Atualizações do sistema.

3. Navegue até a seção Revisar registros ignorados e, se necessário, role até a lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar.
   Consulte Revisar registros ignorados usando listas relacionadas para obter mais informações.

4. Clique na linha do primeiro registro que você deseja reconciliar.

   O sistema exibe o Formulário de detalhes do upgrade para esse registro.

5. Avalie como você deseja resolver o conflito deste registro e tome as medidas apropriadas:

Ação	Descrição
Mantenha o registro personalizado como está e não o atualize	Depois de revisar as mudanças, defina o **Status da resoluçãocomo Revisado e Retido**. O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar para Mudanças ignoradas revisadas. Consulte Revisar registros ignorados usando listas relacionadas.
Mantenha a personalização mesclando as mudanças do objeto atualizado	**a.** Clique em **Resolver conflitos** para navegar até Formulário Resolver conflitos. **b.** Revise as diferenças. **c.** Para mesclar um campo: ▪ Clique no botão de seta para a direita do campo. ▪ Clique em uma caixa de texto para exibir e editar as diferenças detalhadas. ▪ Quando tiver mesclado todos os campos apropriados, clique em **Mesclar**. Depois de mesclar as mudanças de personalização:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	◦ A **Disposição** muda de **Ignorado** para **Mesclado**. ◦ O **Status da resolução** muda para **Revisado e Mesclado**. ◦ O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar para Mudanças ignoradas revisadas.
Descartar a personalização e atualizar o registro para corresponder ao sistema de base para este upgrade	Depois de revisar as mudanças, clique em **Reverter para sistema de base**. ◦ A **disposição** muda de **Ignorado** para **Revertido**. ◦ O **Status da resolução** muda para **Revisado e Revertido**. ◦ O sistema cria um registro de Atualização do cliente. ◦ O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar para Mudanças ignoradas revisadas. **Nota:** A qualquer momento depois de reverter uma personalização, você pode clicar em **Reaplicar mudanças** para reaplicar a personalização (desfazer a reversão).
Revise a opção de ignorar e não execute nenhuma ação no objeto	Depois de revisar as mudanças, defina o **Status da resolução** como **Revisado**. O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar para Mudanças ignoradas revisadas.
Deixe na lista de ignorados para uma decisão posterior e observe que você não revisou o registro	Na lista **Resolução**, escolha **Não** revisado para adiar a decisão sobre como lidar com este conflito. O registro permanece na lista relacionada Mudanças ignoradas a serem revisadas.

Nota:
O sistema rastreia as mudanças nos registros em um conjunto de atualizações para que você possa aplicar essas mudanças a outra instância mais tarde. No entanto, o sistema não migra os registros de detalhes de atualização de uma instância para a próxima. Esses registros se aplicam a um upgrade específico de uma instância específica. Se você quiser preservar os comentários, as resoluções ou outras informações da lista ignorada, exporte-os desta instância.

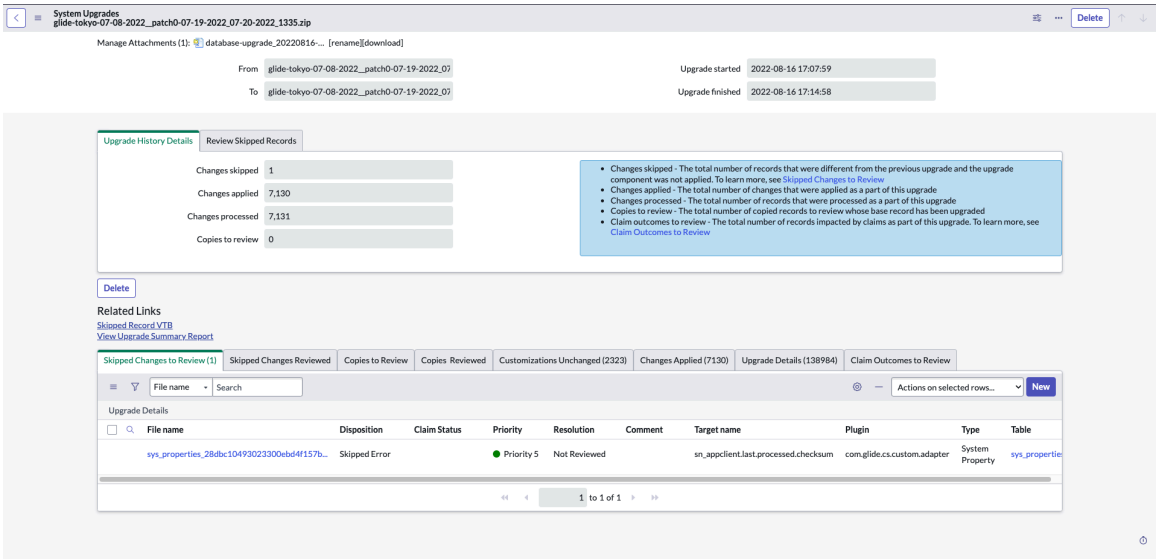
6. No campo **Comentário**, escreva os motivos para tomar sua decisão e outras informações que você deseja documentar.
7. Clique em **Atualizar**.
   Após o upgrade, teste completamente todas as mudanças feitas nos registros na lista de registros ignorados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de upgrade do sistema

Quando uma atualização é concluída, o formulário de atualizações do sistema exibe as principais estatísticas sobre a atualização e uma lista relacionada de registros ignorados (a lista ignorada).



Detalhes do upgrade do sistema

Campo	Valor de entrada
De	Versão da instância antes da atualização.
Para	Versão da instância após a atualização.
Upgrade iniciado	Hora do início do upgrade.
Upgrade finalizado	Hora em que o upgrade foi concluído.
Mudanças ignoradas	Número total de registros que é diferente do upgrade anterior e o componente de upgrade não foi aplicado, principalmente devido à personalização.
Alterações aplicadas	Número total de mudanças aplicadas como parte deste upgrade **As mudanças aplicadas** são a soma de registros atualizados diferentes, registros excluídos (em que o valor de alterado é verdadeiro) e registros inseridos (em que o valor de alterado é verdadeiro).
Alterações processadas	Número total de registros que foram processados como parte deste upgrade. As mudanças processadas são a soma das **mudanças ignoradas** e das **mudanças aplicadas**.
Cópias a serem revisadas	Número total de registros copiados para revisão cujos registros base foram atualizados

Resolver conflitos para um registro individual

Reconcilie as diferenças entre o registro personalizado e as mudanças associadas ao upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Procedimento

1. No formulário de Detalhes da atualização do registro que você está reconciliando, clique em **Resolver conflitos**.

   O sistema exibe o formulário Resolver conflitos, que destaca as diferenças entre as duas versões do registro. O formulário exibe informações sobre o registro do sistema de base à esquerda e o registro personalizado à direita.

   Nota:
   O sistema cria um novo registro de atualização do cliente quando você clica em **Resolver conflitos**.

2. Compare o sistema de base com o registro personalizado para cada campo neste formulário.
   Para campos sem script, edite o registro personalizado no lado direito para incluir o que você deseja do sistema de base e da personalização.

3. Se este registro contiver um script, verifique se há conflitos e resolva.

   a. Clique dentro do campo Script.

      O sistema exibe o formulário Resolver conflitos - Script, realçando as áreas em que as duas versões do script diferem.

   b. Edite o lado direito para que o script contenha o conteúdo desejado. Para mover um bloco de código da esquerda para a direita, clique nas pequenas setas correspondentes a esse bloco na coluna do meio.

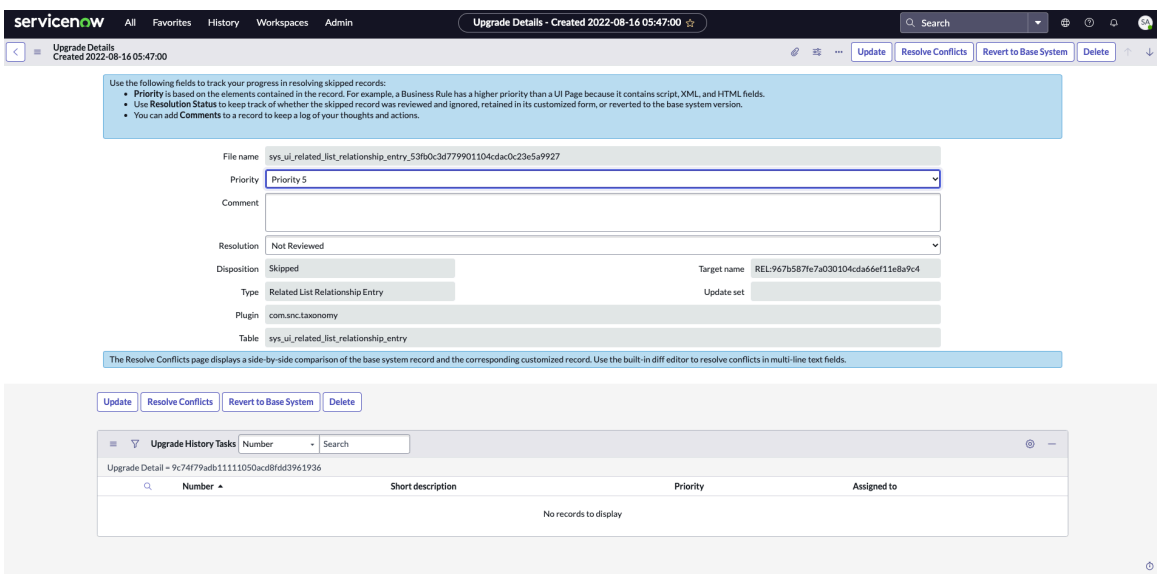
   c. Clique em **OK**.

      O sistema retorna para o formulário Resolver conflitos.

4. Para salvar as mudanças no registro, clique em **Salvar mesclagem**.
   O sistema define a **Resolução** deste registro **como Revisado e Mesclado**.

Formulário de detalhes do upgrade

No formulário de Detalhes da atualização, você pode revisar um registro individual afetado pela atualização e reconciliar conflitos entre a atualização e as personalizações.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do formulário de detalhes do upgrade

Campo	Valor de entrada
Nome de arquivo	O registro que o sistema sinalizou como precisando ser reconciliado.
Prioridade	A prioridade que o sistema atribuiu para resolver este conflito. Os valores variam de um a cinco, com um representando a prioridade mais alta.
Comentário	Comentários para documentar suas decisões sobre a reconciliação deste registro.
Resolução	Como você optou por resolver este conflito: • **Não revisado**: ainda não revisado • **Revisado**: revisado, mas nenhuma ação realizada ainda • **Revisado e mesclado**: fez mudanças no registro para reconciliar as versões personalizadas e atualizadas • **Revisado e retido**: personalizações deixadas em vigor sem atualizar a partir do upgrade • **Revisado e revertido**: personalizações descartadas, registro atualizado de acordo com o upgrade Para obter mais informações, consulte Processar a lista de registros ignorados.
Disposição	Ação realizada neste arquivo durante o upgrade selecionado: • Inserido: o sistema inseriu um novo registro • Atualizado: o sistema atualizou o registro • Excluído: o sistema excluiu o registro • Ignorado: o sistema não alterou este registro para preservar as personalizações • Revertido: este registro foi revertido para a versão base • Tabela não encontrada: o sistema não pôde encontrar a tabela que contém este registro • Inalterado: o sistema não alterou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão • Mesclagem manual ignorada: o sistema não alterou este registro porque a atualização requer intervenção manual

Tradução automática

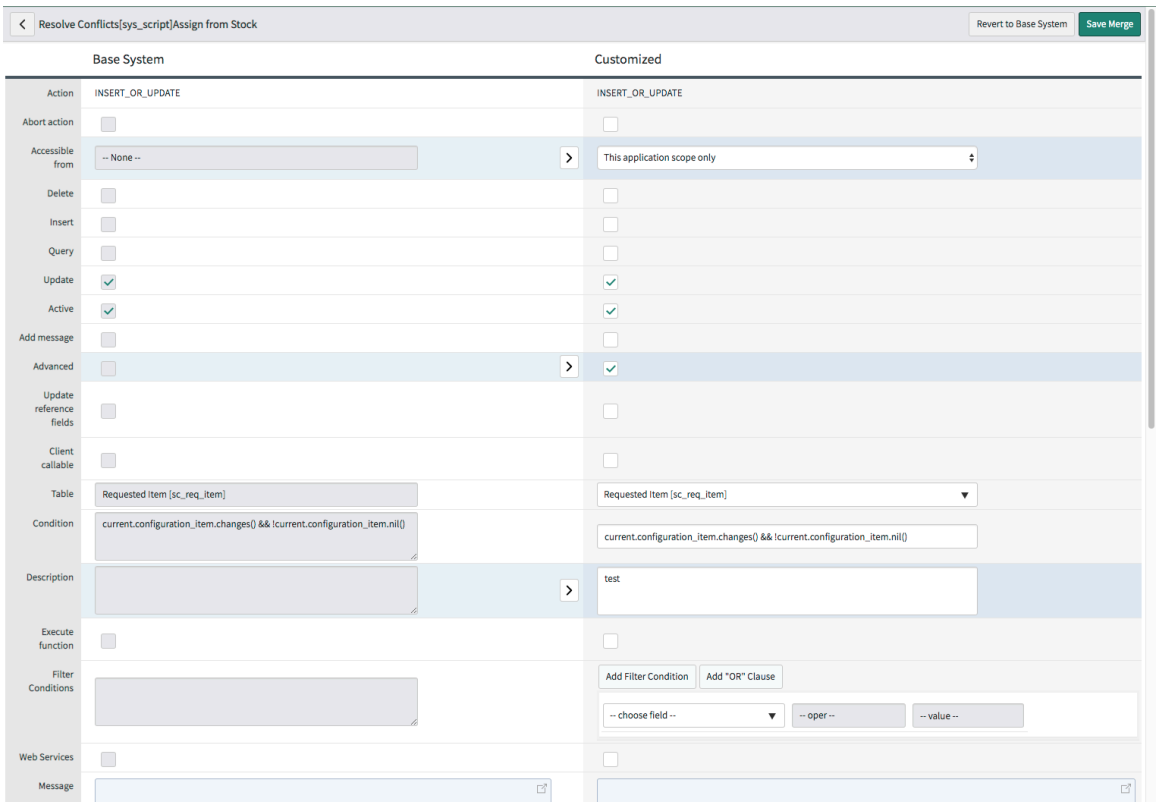
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do formulário de detalhes do upgrade

Campo	Valor de entrada
	• Aplicar uma vez ignorado: o sistema ignorou este registro porque já aplicou uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez • Não é o mais recente: o sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade.
Tipo	Tipo do registro, por exemplo, Inclusão de script.
Nome de destino	Nome do registro ignorado, se aplicável.
Conjunto para atualização	Não utilizado.
Plug-in	O plug-in que contém este registro.
Tabela	A tabela que contém este registro.

Formulário Resolver conflitos

O formulário Resolver conflitos é comparado à versão do sistema de base com a versão personalizada de um registro e reconcilia as diferenças.



Campos

Os campos exibidos neste formulário dependem do tipo de registro que você está reconciliando. A coluna à esquerda mostra os campos de registros no sistema de base,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

incluindo as mudanças propostas que fazem parte da atualização. A coluna à direita mostra os campos do seu registro personalizado.

Analisando o histórico de upgrades

O módulo Histórico de atualizações rastreia todas as atualizações feitas em uma instância. Você também pode exibir o relatório completo de um upgrade antigo ou de uma versão de upgrade concluída recentemente usando este módulo.

- Listasrelacionadas ao histórico de upgrades: use as listas relacionadas para resolver, rastrear e revisar os registros ignorados em um upgrade
- Exibição do Visual Task Board (VTB) de registros ignorados: use a exibição VTB para ver o status de resolução de qualquer atualização anterior com registros ignorados

Revisar registros ignorados usando listas relacionadas

Use diferentes listas relacionadas para resolver, rastrear e revisar os registros ignorados em um upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central de upgrades** > **Histórico de Atualizações**.
   Uma lista de atualizações será exibida.
2. Selecione um upgrade na lista.
   O formulário de atualizações do sistema é exibido.
3. Selecione qualquer uma das listas relacionadas a seguir para revisar os registros ignorados.

   Lista relacionada de Mudanças Ignoradas para Revisar

   Resolva os registros de atualização ignorados rastreando-os e revisando-os na lista relacionada Mudanças ignoradas a serem revisadas. Para evitar que suas personalizações sejam substituídas durante as atualizações do sistema, o processo de atualização ignora (não aplica a atualização a) objetos que foram personalizados. Consulte Resolver uma atualização ignorada e definir um status de resolução para obter mais informações.

   Lista relacionada de mudanças ignoradas revisadas

   Exiba a lista dos registros ignorados revisados na lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas. Quando você seleciona um registro ignorado para revisão e define um **Status de resolução** com um valor diferente de Não revisado, o registro de atualização passa da lista relacionada Mudanças ignoradas para Revisar para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.

   Cópias para revisar a lista relacionada

   Cópias a serem revisadas lista todos os registros que precisam ser revisados.

   Lista relacionada de cópias revisadas

   Cópias revisadas lista todos os registros que foram revisados.

   Lista relacionada de Personalização inalterada

   Personalizações inalteradas lista todos os registros que foram ignorados (devido a uma personalização), mas não houve mudanças desde o último upgrade. Consulte Reverter uma personalização para obter mais informações.

   Lista relacionada de mudanças aplicadas

   Mudanças aplicadas lista todas as mudanças que foram aplicadas nesta 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.

Resultados da declaração para revisar lista relacionada

Durante as atualizações do sistema, a guia Status do sinistro exibe os resultados para revisão e resolução.

Lista relacionada de Detalhes do upgrade

Detalhes da atualização lista todos os registros de detalhes da atualização para esta atualização.

Nota:
As listas relacionadas Cópias a serem revisadas e Cópias revisadas são listas relacionadas específicas da plataforma.

Detalhes das listas relacionadas ao histórico de upgrades

A tabela a seguir fornece a descrição de cada campo em todas as listas relacionadas no módulo de histórico de upgrades.

Detalhes das listas relacionadas

Campo	Valor de entrada
Nome de arquivo	O nome do arquivo tem uma descrição diferente para diferentes listas relacionadas • Mudanças ignoradas para lista relacionada de revisão: nome do registro de detalhe de upgrade ignorado • Lista relacionada de mudanças ignoradas revisadas: nome do registro de detalhes do upgrade revisado • Cópias para revisar lista relacionada: nome do registro que precisa ser revisado • Lista relacionada de cópias revisadas: nome do registro que foi revisado • Lista relacionada de Personalização inalterada: nome do registro sys_upgrade_history_log inalterado. Selecione-o se quiser acessar os Detalhes do upgrade e adicionar texto de comentário ou definir um status de resolução para ele • Lista relacionada de mudanças aplicadas: nome do arquivo de upgrade atual • Lista relacionada Resultados da declaração para revisar: nome do registro de detalhes do upgrade ignorado • Lista relacionada de detalhes do upgrade: nome do arquivo do upgrade atual
Disposição	Ação realizada neste arquivo durante o upgrade 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.

Detalhes das listas relacionadas

Campo	Valor de entrada
	• Inserido: o sistema inseriu um novo registro. • Atualizado: o sistema atualizou este registro. • Excluído: o sistema excluiu este registro. • Ignorado: o sistema não alterou este registro para preservar as personalizações. • Erro ignorado: o sistema não teve a atualização neste arquivo, mas foi ignorado devido a motivos como o registro já existir no sistema em um escopo diferente ou uma propriedade do sistema existir. **Nota:** Isso só pode ser editado por uma manutenção. • Revertido: este registro foi revertido para a versão base. • Tabela não encontrada: o sistema não pôde encontrar a tabela que contém este registro. • Inalterado: o sistema não alterou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão. • Mesclagem manual ignorada: o sistema não alterou este registro porque atualizá-lo requer intervenção manual. • Aplicar uma vez ignorado: o sistema ignorou este registro porque já havia aplicado uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez. • Não é o mais recente: o sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade.
Prioridade	Importância relativa do conflito que causou a omissão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 das listas relacionadas

Campo	Valor de entrada
	Nota: A ServiceNow prioriza os registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: • Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais • Prioridade 2: regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais • Prioridade 3: relatórios e muito mais • Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro
Motivo	Declara o motivo pelo qual um registro específico foi movido para a disposição de erro ignorado.
Resolução	• Revisado • Retido • Revertido
Comentário	Durante o processo de resolução de uma atualização ignorada, você tem a opção de adicionar um **Comentário** a qualquer registro. Por exemplo, o comentário pode explicar a ação que você realizou para os revisores futuros.
Nome de destino	Nome do registro correspondente ao arquivo atual.
Plug-in	Plug-in que contém o registro.
Tipo	Tipo de arquivo atual (como Regra de negócio ou Política de IU).
Tabela	Tabela que contém o registro.

Reverter uma personalização

Para evitar que as personalizações sejam substituídas por atualizações do sistema, o processo de atualização ignora automaticamente as mudanças nos objetos que foram personalizados. Você pode substituir suas personalizações quando um upgrade de software contiver um recurso que você deseja implementar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para identificar objetos personalizados, o sistema adiciona um registro correspondente na tabela de atualizações do cliente [sys_update_xml]. A tabela mantém as informações da versão atual de todos os objetos que foram

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

personalizados. O processo de atualização ignora as mudanças nos objetos que têm entradas na tabela. O processo de atualização não ignorará objetos se somente os campos excluídos tiverem sido alterados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central de upgrades** > **Histórico de Atualizações**.
2. Selecione a versão de software desejada.
3. Filtre a lista relacionada Detalhes do upgrade por **Disposição ignorada**.
4. **Opcional:** Adicione outra condição de filtro para **Alterado é Verdadeiro** para retornar somente os objetos que foram alterados desde o último upgrade.
5. Selecione o registro de atualização a ser implementado.
   O campo **Diferenças de arquivo** exibe uma comparação lado a lado da personalização e da versão padrão. As exclusões são realçadas em vermelho, as adições em verde e as modificações em amarelo.
6. Clique **em Reverter para sistema de base** para substituir seu objeto personalizado pela versão padrão do sistema.
   - A **disposição** muda de **Ignorado** para **Revertido**.
   - Depois de reverter uma personalização, você tem a opção de clicar em **Reaplicar mudanças** para reaplicar suas personalizações (desfazer a reversão).

Resolver uma atualização ignorada e definir um status de resolução

Revise o motivo de cada registro ignorado para resolver cada atualização ignorada após um upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você resolve uma atualização retendo a personalização ou mesclando ou substituindo a personalização pela atualização do sistema de base.

Nota:
Objetos personalizados e que não foram alterados no sistema de base desde o último upgrade não exigem nenhuma ação da sua parte.

Quando um objeto é personalizado, o sistema adiciona um registro correspondente à tabela Atualizações do cliente [sys_update_xml] e mantém as informações da versão atual de todos os objetos personalizados. O processo de atualização ignora as mudanças nos objetos que têm uma versão atual na tabela Atualizações do cliente. Ao seguir o procedimento, você executa uma das seguintes ações:

- Manter uma personalização sem mudanças
- Mantenha uma personalização mesclando as mudanças do objeto atualizado
- Reverter um objeto personalizado para a versão atualizada (ou seja, substituir a personalização)
- Revise a opção de ignorar e não execute nenhuma ação no objeto

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central de upgrades** > **Histórico de Atualizações**.
2. Selecione a versão de software desejada.
3. Na lista relacionada Mudanças ignoradas para revisão, selecione o registro de atualização a 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.

Consulte Revisar registros ignorados usando listas relacionadas.

4. Revise a lista de mudanças.
   Para campos de texto, você pode clicar no campo para abrir a ferramenta Comparar/Mesclar. Revise as diferenças. Clique em uma caixa de texto para exibir e editar as diferenças detalhadas.

5. Execute uma das seguintes ações:
   Você tem a opção de adicionar um **Comentário** a qualquer registro, por exemplo, para explicar a ação para revisores futuros.

Lista relacionada de Mudanças Ignoradas para Revisar

Campo	Valor de entrada
Mantenha o registro personalizado como está e não o atualize.	Depois de revisar as mudanças, defina o **Status da resoluçãocomo Revisado e Retido**. O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar para Mudanças ignoradas revisadas.
Mantenha a personalização mesclando as mudanças do objeto atualizado.	**a.** Clique em**Resolver conflitos** para navegar até o formulário Resolver conflitos. **b.** Revise as diferenças. **c.** Para mesclar um campo: ▪ Clique no botão de seta para a direita do campo. ▪ Clique em uma caixa de texto para exibir e editar as diferenças detalhadas. ▪ Quando tiver mesclado todos os campos apropriados, clique em **Mesclar**. Depois de mesclar as mudanças de personalização: ○ O Status da resolução muda para Revisado e Mesclado. ○ O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar para Mudanças ignoradas revisadas.
Descarte a personalização e atualize o registro para corresponder ao sistema de base para esta atualização.	Depois de revisar as mudanças, clique em **Reverter para sistema de base**. ○ **A disposição** muda de **Ignorado** para **Revertido**. ○ **O status da resolução** muda para **Revisado e Revertido**. ○ O sistema cria um registro de Atualização do cliente. ○ O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar para Mudanças ignoradas revisadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 de entrada
	Nota: A qualquer momento depois de reverter uma personalização, você pode clicar em **Reaplicar mudanças** para reaplicar a personalização.
Revise a omissão e não execute nenhuma ação no objeto.	Depois de revisar as mudanças, defina o **Status da resolução** como **Revisado**. O registro é movido da lista relacionada Mudanças ignoradas para revisar para Mudanças ignoradas revisadas.
Deixe na lista de ignorados para uma decisão posterior e observe que você não revisou o registro.	Na lista **Resolução**, escolha **Não** revisado para adiar a decisão sobre como lidar com este conflito. O registro permanece na lista relacionada Mudanças ignoradas a serem revisadas.

6. Clique em **Atualizar**.
7. Repita o processo para resolver cada registro de atualização na lista.

Resultado

Somente atualizações ignoradas com um **Status de resoluçãoNão revisado** ou sem um conjunto de resoluções aparecem na lista relacionada Mudanças ignoradas a serem revisadas. Qualquer ação realizada que altere o **Status da resolução** para um valor diferente de **Não** revisado ou **--Nenhum--** remove a atualização ignorada da lista e a move para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.

Visual Task Boards (VTB) de registros ignorados

Exiba o status de resolução de qualquer atualização anterior com registros ignorados usando a exibição Visual Task Board (VTB). Um registro de histórico de atualização é criado para cada atualização executada.

Para exibir o relatório de histórico, navegue até **Central de upgrades** > **Histórico de Atualizações**. Você pode selecionar uma atualização na lista para exibir os detalhes do histórico de atualizações. Clique no link relacionado ao **VTB** de registro ignorado para exibir e gerenciar os registros ignorados no VTB.

Nota:
O link relacionado ao **VTB** de registro ignorado é exibido somente quando há registros ignorados para o upgrade da versão.

Detalhes do VTB do histórico de upgrades

Campo	Descrição
Não revisado	Tarefas que não foram revisadas
Revisado	Tarefas que foram revisadas
Mesclados	Tarefas que têm as mudanças antigas e novas
Retido	Tarefas que retiveram as atualizações do upgrade mais recente

Tradução automática

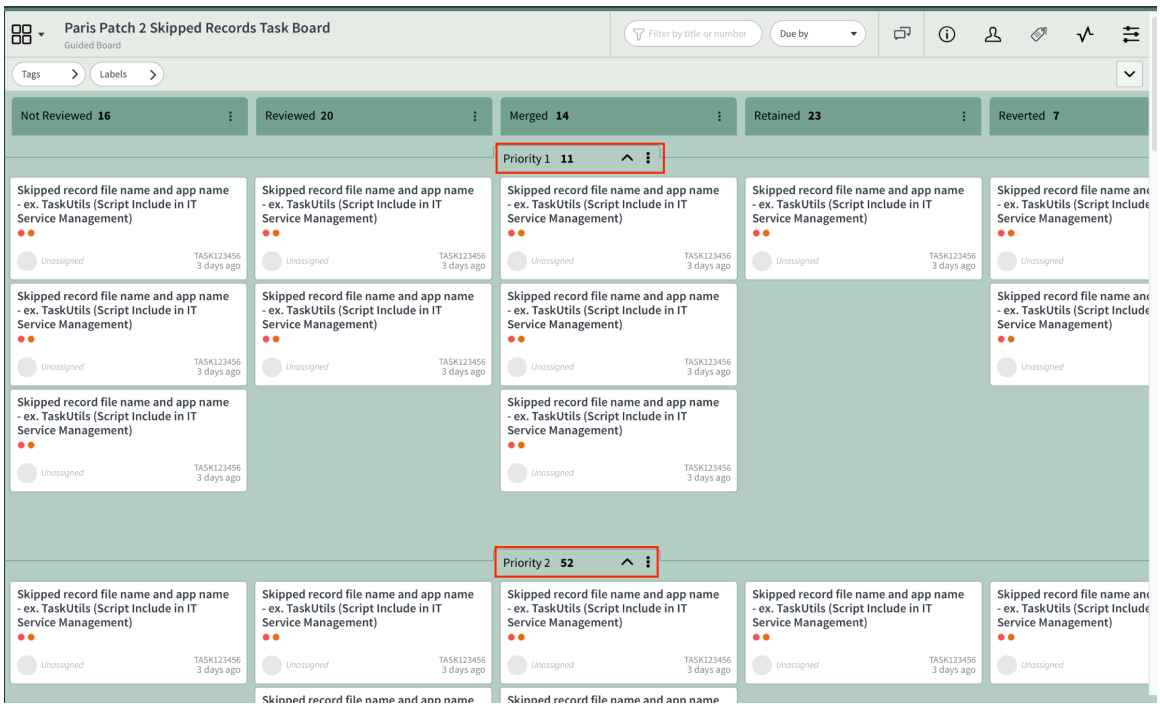
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do VTB do histórico de upgrades

Campo	Descrição
Revertido	Tarefas que reverteram as mudanças no sistema de base

Os registros ignorados são priorizados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:

- Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais
- Prioridade 2: regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais
- Prioridade 3: relatórios e muito mais
- Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais
- Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro



Formulário de tarefa do histórico de upgrades

Você pode atualizar informações sobre uma tarefa de registro ignorada usando o formulário Tarefa de histórico de atualizações.

Para fazer mudanças em uma tarefa de registro ignorada, clique em um link de número de tarefa em uma tarefa no VTB.

Detalhes do formulário de tarefa do Histórico de upgrades

Campo	Descrição
Descrição resumida	Descrição da tarefa
Prioridade	Priorização dos registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma:

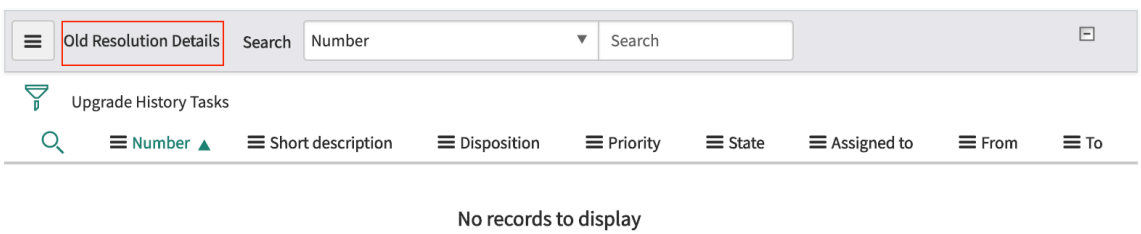
Tradução automática

© 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.

Detalhes do formulário de tarefa do Histórico de upgrades

Campo	Descrição
	• Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais • Prioridade 2: regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais • Prioridade 3: relatórios e muito mais • Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro
Disposição	A disposição é Ignorada, já que o quadro de tarefas é somente para registros ignorados. O sistema não alterou este registro para preservar as personalizações.
Tipo	Tipo de arquivo que determina o nível de prioridade.
Estado	Estado dos arquivos. • Não revisado: tarefas que não foram revisadas • Revisado: tarefas que foram revisadas • Mesclado: tarefas que têm as mudanças antigas e novas • Retido: tarefas que retiveram as atualizações do upgrade mais recente • Revertido: tarefas que reverteram suas mudanças no sistema de base
Anotações de trabalho	Anotações sobre a tarefa de registro ignorada
Atualizar	Botão para atualizar a tarefa de registro ignorada
Resolver Conflitos	Botão para resolver conflitos revisando as diferenças
Reverter para Sistema de Base	Botão para reverter as personalizações
Excluir	Botão para excluir a tarefa de registro ignorada

A lista relacionada Detalhes da resolução antiga mostra as ações realizadas na versão de atualização



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.

Lista relacionada de Detalhes da resolução antiga

Campo	Descrição
Número	Número da tarefa do arquivo ignorado em que algumas ações foram realizadas na versão de upgrade anterior.
Descrição resumida	Descrição da tarefa
Disposição	Ação realizada neste arquivo durante o upgrade anterior
Prioridade	Priorização dos registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: **1.** (prioridade mais alta): conteúdo xml **2.** script ou script_plain **3.** conteúdo html **4.** sys_ui_form_section, sys_ui_related_list ou sys_choice_set **5.** (prioridade mais baixa): outro
Estado	Estado dos arquivos. • Não revisado: tarefas que não foram revisadas • Revisado: tarefas que foram revisadas • Revisadas e mescladas: tarefas que foram revisadas e têm as mudanças antigas e novas • Revisadas e retidas: tarefas que foram revisadas e retiveram as atualizações do upgrade mais recente • Revisadas e revertidas: tarefas que foram revisadas e reverteram suas mudanças no sistema de base
Atribuído a	Nome do usuário atribuído
De	Versão anterior anterior
Para	Versão atual anterior

Lista relacionada de Resoluções anteriores

A lista relacionada Resoluções anteriores mostra o histórico do registro ignorado selecionado. Você pode ver quais resoluções foram feitas com o registro ignorado selecionado nas atualizações anteriores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do formulário de tarefa do Histórico de upgrades

Campo	Descrição
Nome de arquivo	Nome do registro ignorado.
Disposição	A disposição foi ignorada, pois a lista relacionada é somente para registros ignorados.
Prioridade	Priorização dos registros ignorados com base na importância dos tipos de arquivo. A priorização é feita da seguinte forma: • Prioridade 1 (prioridade mais alta): páginas de IU, macros de IU e muito mais • Prioridade 2: regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais • Prioridade 3: relatórios e muito mais • Prioridade 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • Prioridade 5 (prioridade mais baixa): outro
Resolução	A resolução feita nos upgrades anteriores
Nome de destino	Nome do registro que você vê na IU, em oposição ao sys_update_name, que é o nome subjacente que tem a tabela e o sys_id
Tipo	Tipo de arquivo que determina o nível de prioridade.
Tabela	A tabela à qual o registro ignorado pertence.

Atualizar rótulos padrão na exibição do VTB

Filtre registros ignorados no quadro de tarefas do VTB com a implementação de rótulos codificados por cores. Você pode filtrar os registros ignorados atribuindo uma cor a cada um dos produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central de upgrades** > **Histórico de Atualizações**.
2. Selecione um upgrade na lista.
   O formulário de atualizações do sistema é exibido.
3. Clique no link relacionado ao **VTB** de registro ignorado para exibir o status de resolução dos registros ignorados no VTB.

   Nota:
   O link relacionado ao **VTB** de registro ignorado é exibido somente quando há registros ignorados para o upgrade da versão.

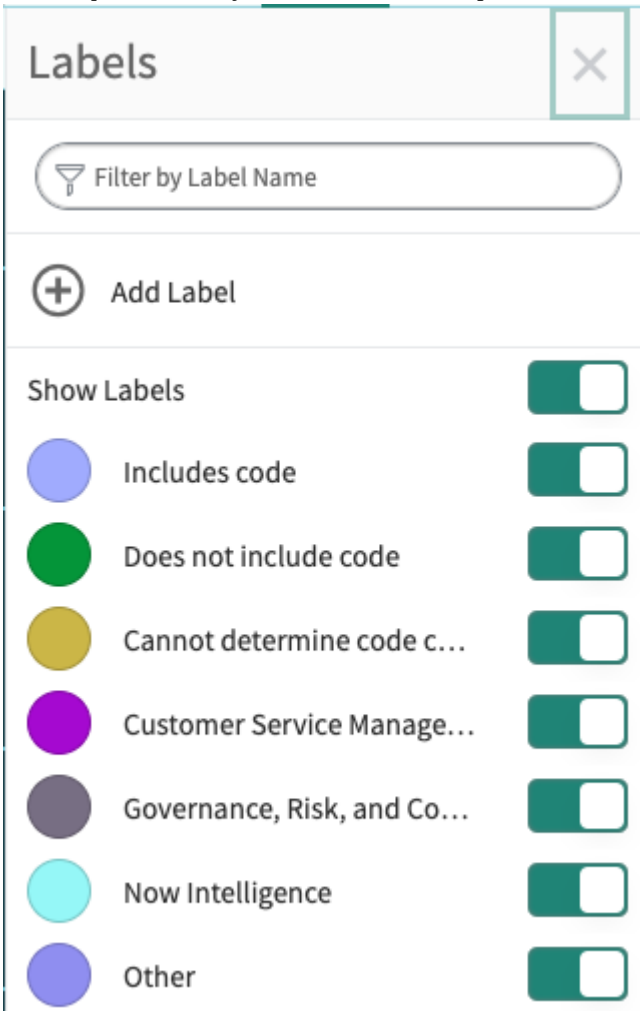
   A exibição VTB do status de resolução dos registros ignorados é exibida.
4. Clique em **Rótulos** para mostrar os rótulos padrão.
   Os rótulos padrão consistem nas categorias Incluir códigos, Não incluir código e Outros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As categorias Incluir e Não incluir códigos indicam se há alguma mudança no código dos registros ignorados. Todos os produtos se enquadram na categoria Outros rótulos. Os rótulos do produto são atribuídos com cores diferentes. As tarefas são atribuídas com base nas cores do rótulo dos produtos.

5. **Opcional:** Se você quiser adicionar um rótulo, clique em **Adicionar rótulo**.
Insira o nome do rótulo que você deseja criar. Você também pode mudar a cor de um rótulo clicando no círculo colorido.



Nota:
Os novos rótulos e cores são salvos somente para o quadro de tarefas visual atual e não são transferidos para o próximo quadro atualizado. Se você quiser que as novas atualizações de rótulo apareçam no próximo quadro atualizado, navegue até **Central de upgrades** > **Administração** > **Propriedades** > **Rótulos de VTB da Central de upgrades**. Defina as cores conforme necessário e as cores atualizadas começarão a ser exibidas no próximo quadro gerado.

O que Fazer Depois

Clique em um registro ignorado no VTB para atualizar a tarefa. Para obter mais informações, consulte Formulário de tarefa do histórico de upgrades.

Exibir histórico de importação

Exiba seu histórico de importação acessando o módulo **Meu histórico de importação 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Meu histórico de importações de aplicações**.
   A lista de registros do histórico de importação em sua instância é exibida.
2. Selecione uma das importações na lista para obter mais informações sobre essa importação.
   A exibição de formulário do registro sys_upgrade_history é exibida.

Nota:
Para saber mais sobre como importar do controle de código-fonte, consulte ServiceNow Studio . Quando a importação estiver concluída, use o módulo **Meu histórico de importação da aplicação** para exibir o histórico de importação.

Acesso rápido a plug-ins e registros de histórico

Reduza o tempo de navegação acessando diretamente plug-ins, registros do histórico de instalação da aplicação e registros do histórico de confirmações do conjunto de atualizações. Os filtros para os plug-ins e registros de histórico são implementados automaticamente nas exibições de plug-ins e registros de histórico.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Registros do histórico de instalação de plug-ins e aplicações

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Histórico de instalações de plug-in**.
2. Selecione qualquer um dos plug-ins ou registros de histórico para acessá-los diretamente.

Registros do histórico de confirmações do conjunto de atualizações

1. Navegar até **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização a confirmar**.
2. Selecione qualquer um dos conjuntos de atualizações para exibir diretamente o histórico de confirmação desse conjunto de atualizações.

Explorar log do histórico de upgrades

Reduza o tempo de processamento extraindo todos os logs relacionados à atualização em um arquivo separado chamado database-upgrade_<timestamp> .log. Você também pode compactar o arquivo e anexá-lo ao histórico de upgrades.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando a atualização começa, as mensagens de log de atualização são gravadas no arquivo localhost_log e no arquivo database-upgrade_<timestamp> Arquivo .log. Quando a atualização é concluída, o database-upgrade_<timestamp> O arquivo .log é carregado na tabela de histórico 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. Navegar até **Todos** > **Logs do sistema** > **Utilitários**.

   Nota:
   Você pode implementar esta etapa para exibir o banco de dados extraído - upgrade_<timestamp> Arquivo .log somente após a conclusão da atualização.

2. Clique **em Download do arquivo de log do nó**.
   O banco de dados-upgrade_<timestamp> O arquivo .log aparece na lista de arquivos de log.

   Nota:
   O arquivo localhost_log consiste em todos os logs. O banco de dados-upgrade_<timestamp> O arquivo .log consiste em logs relacionados somente à atualização.

   O banco de dados-upgrade_<timestamp> O arquivo .log aparecerá somente se a propriedade glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled estiver definida como verdadeiro. Por padrão, glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled é definido como Verdadeiro.

3. Ir para **Central de upgrades** > **Histórico de Atualizações**.
   Uma lista de atualizações é exibida.

4. Clique na atualização necessária na lista.
   Você pode ver database-upgrade_ <timestamp> O arquivo .log é anexado automaticamente à atualização.

   Nota:
   O banco de dados-upgrade_ <timestamp> O arquivo .log será anexado somente se a propriedade glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled estiver definida como verdadeiro. Por padrão, glide.db.upgrade.log.save_to_db.enabled é definido como Verdadeiro.

5. Baixar o banco de dados compactado-upgrade_<timestamp> Arquivo .log.

   Nota:
   O banco de dados-upgrade_<timestamp> O arquivo .log foi compactado para reduzir o tempo de download.

Administração

O módulo Administração contém propriedades para gerenciar Central de upgrades.

Propriedades

No formulário de propriedades, você pode definir parâmetros que controlam como o sistema é executado.

Propriedades da estimativa de duração do upgrade

Campo/Elemento	Descrição
Estimativa da duração do upgrade das consultas *glide.upgrade.preview.duration.instance.id*	Uma instância de não produção consulta a estimativa de duração do upgrade. Se esta propriedade estiver ausente, o sistema usará todos os registros de instância remota para consultar a estimativa de duração da atualização. Você também pode copiar o sys_id do registro da instância remota que deseja consultar para obter a estimativa 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 da estimativa de duração do upgrade

Campo/Elemento	Descrição
	duração do upgrade. O sistema usa a duração mais alta dos resultados.

Fazer upgrade das propriedades do Visual Task Board

Campo/Elemento	Descrição
Habilitar um administrador ou usuário com função de administrador para possuir o upgrade do VTB *glide.upgrade_center.task_board.owner*	O responsável pelo upgrade do VTB deve ser um administrador. Se esta propriedade estiver ausente, o sistema usará o primeiro usuário administrador da lista de usuários administradores ativos. A lista de usuários administradores ativos é classificada por nome de usuário.
Permitir que administradores ou usuários com função de administrador sejam membros do upgrade do VTB *glide.upgrade_center.task_board.members*	Os membros do VTB de atualização devem ser administradores. Se esta propriedade estiver ausente, o sistema adicionará todos os usuários administradores ativos como membros.

Propriedades do plano de upgrade

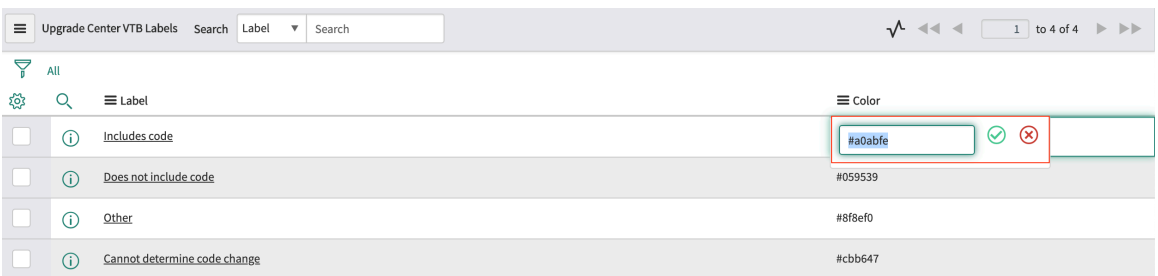
Campo/Elemento	Descrição
Consultas sobre o tipo de instância que o usuário está configurado. *glide.upgrade.plan.instance_type*	Você deve configurar a instância como construtor ou consumidor. Você deve criar o plano de upgrade em uma instância do construtor e implementá-lo em uma instância do consumidor.

Central de upgrades Lista de rótulos VTB

A lista Central de upgrades Rótulos VTB no módulo Administração mostra todos os rótulos no Visual Task Boards (VTB) de atualização. Você também pode mudar a cor dos rótulos existentes.

Se você quiser mudar a cor de um rótulo existente, navegue até **Central de upgrades** > **Administração** > **Propriedades** > **Rótulos de VTB da Central de upgrades**

Nota:
Se você atualizar a cor de um rótulo existente, a mudança não será refletida no quadro relacionado à atualização da versão atual. A mudança será vista somente no upgrade da próxima versão.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções Central de upgrades

Central de upgrades está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Gerenciamento de assinaturas por usuário no Gestão de assinaturas e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de sistema [admin]

Acesse todas as tabelas e informações na Central de upgrades em sua instância.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- sn_templated_snip.template_snippet_admin
- sn_employee.admin
- taxonomy_admin
- sn_ace.ace_user
- sn_hr_sp.esc_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não.

Considerações especiais

Nenhum.

Gerenciamento do risco de upgrade

Você será notificado sobre os possíveis conflitos que podem ocorrer devido a várias personalizações em um arquivo de metadados ignorado, com uma nova mensagem de IU nas páginas de formulário dos arquivos de metadados.

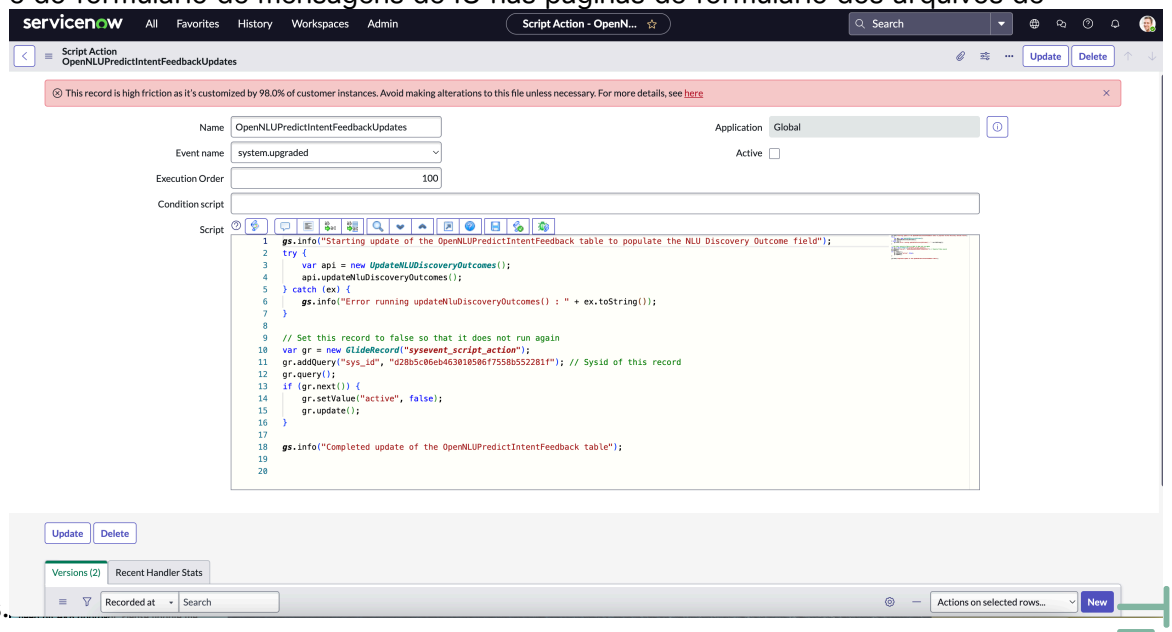
Uma das principais áreas de atrito durante uma atualização é resolver conflitos de arquivos de metadados ignorados que são liberados por ServiceNow®, mas foram personalizados. Esses conflitos resultam do fato de vários usuários atualizarem os mesmos arquivos. Sempre que você instala uma aplicação ou um plug-in, você tende a fazer várias personalizações de acordo com seus requisitos. No próximo upgrade, haverá registros ignorados, dependendo das mudanças anteriores. Os usuários são você ou os desenvolvedores internos ServiceNow®.

O objetivo da mensagem de IU é informar sobre o atrito que será introduzido durante o processo de atualização, se algum arquivo de alta prioridade tiver sido modificado. 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.

notificação é do formulário de mensagens de IU nas páginas de formulário dos arquivos de metadados.



Para desenvolvedores internos, notificações e pontos de verificação foram incorporados em todo o processo de SDLC nas modificações feitas nos arquivos de metadados pelos clientes.

Você será notificado sobre o possível atrito pelo qual poderá ter que passar durante o processo de atualização se tiver modificado os arquivos de alta prioridade.

Criar uma regra de registro ignorado

Crie regras de registro ignoradas com base nas condições definidas para definir suas personalizações após um upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central de upgrades** > **Administração** > **Editor de regras de registro ignorado**.
   Uma lista de regras disponíveis é exibida.

   Nota:
   Por padrão, algumas regras de amostra inativas foram fornecidas. Você pode mudar essas regras para ativas para usar qualquer uma delas.

2. Selecione **Novo** para criar uma nova regra de registro ignorado.
   O formulário Regras de registro ignorado de upgrade é exibido.

   Nota:
   As novas regras estão ativas por padrão. Você pode torná-los inativos se não quiser usá-los.

3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Ordem	Ordem na qual a regra é executada. **Nota:** O número do pedido é incrementado automaticamente a partir da última ordem de regra criada.
Ativo	Opção para ativar a regra.
Condições	Condições de quando as regras são implementadas nos registros ignorados. **Nota:** Essas condições são somente para registros ignorados que não estão sendo revisados. Se você definir a condição de disposição como algo diferente de registros ignorados, essa condição não funcionará.
Ação	Opção para escolher uma das quatro ações a seguir: ○ Manter minhas modificações (sempre manter) ○ Reverter e manter inativo ○ Atribuir registros ignorados ao usuário ○ Atribuir marcadores aos registros ignorados **Nota:** Com base na ação selecionada, uma mensagem é exibida com mais informações.
Comentário	Adicione um comentário sobre as condições que estão sendo definidas.

4. Selecione **Enviar**.
   A nova regra aparece na lista de regras disponíveis.

O que Fazer Depois

Agora você pode executar as regras de registro ignoradas automaticamente durante uma atualização ou sob demanda nos registros ignorados. Consulte para obter mais informações.

Executar uma regra de registro ignorado

Execute regras de registro ignorado com base nas condições definidas para resolver registros ignorados em um upgrade. As regras são executadas automaticamente durante um upgrade ou podem ser executadas sob demanda após um upgrade.

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.

Executar uma regra de registro ignorada sob demanda

Execute as regras de registro ignoradas sob demanda nos registros ignorados sempre que for necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Central de upgrades** > **Administração** > **Editor de regras de registro ignorado**.
   Uma lista de regras disponíveis é exibida.

   Nota:
   Por padrão, algumas regras de amostra inativas foram fornecidas. Você pode defini-la como ativa se quiser usar as regras de amostra.

2. Execute as regras sob demanda usando uma das maneiras a seguir.

Executar uma regra de registro ignorado automaticamente

Execute as regras de registro ignoradas automaticamente durante a atualização nos registros ignorados.

Essas regras são executadas nos registros ignorados automaticamente durante o processo de atualização. A previsão da execução de regras nos registros ignorados pode ser visualizada no cartão Previsão de lista ignorada no módulo Visualização de upgrade.

Depois que a execução das regras estiver concluída, o resumo poderá ser revisado no Resumo de atualizações do Monitor de atualizações.

Nota:
Regras de registro ignoradas e planos de upgrade não podem ser implementados juntos em um upgrade.

Upgrades and Conversions

A plataforma ServiceNow inclui ferramentas para ajudá-lo durante e após um upgrade e também permite converter uma instância ServiceNow Lista expressa em uma plataforma empresarial ServiceNow Service Management.

Washington DC

O processo de upgrade move sua instância para uma nova versão de lançamento ServiceNow. Entenda a diferença entre atualizar e corrigir, definições de versão, opções de reversão e backup e como testar suas atualizações de instância de não produção e de produção.

Módulo de histórico de atualização: rastrear todas as atualizações

O módulo Histórico de atualizações rastreia todas as atualizações feitas em uma instância. Os administradores podem usar o módulo para resolver conflitos de atualização e, opcionalmente, reverter personalizações para versões do sistema de base para aproveitar os novos recursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um registro de histórico de atualização é criado para cada atualização executada. Para exibir um registro de histórico de upgrades, navegue até **Diagnóstico do sistema** > **Histórico de Atualizações** e clique em atualizar.

Nota:
O upgrade de depuração fornece saída de depuração detalhada para transações que contêm artefatos afetados pelo upgrade mais recente e foi projetado para ajudar na resolução de erros de upgrade. Consulte Depurar upgrade.

Nota:
Os campos **Carga** e **Hash** de carga foram removidos do registro do Histórico de upgrades em uma versão anterior.

Registro do Histórico de upgrades

Campo	Descrição
De	Nome do arquivo .war anterior (versão).
Para	Nome do arquivo .war aplicado (versão).
Upgrade iniciado	Carimbo de data/hora de início do processo de upgrade.
Upgrade finalizado	Carimbo de data/hora da conclusão do processo de upgrade.
Mudanças ignoradas	Número total de registros que eram diferentes do upgrade anterior, mas foram ignorados, provavelmente devido à personalização. Mudanças ignoradas é a soma dos registros que têm disposição de mesclagem manual ignorada (em que o valor de alterado é verdadeiro), adicionados ao número de registros que têm disposição de erro ignorado, adicionados ao número de registros que foram ignorados e diferentes. **Nota:** Para evitar que suas personalizações sejam substituídas durante as atualizações do sistema, o processo de atualização ignora (não aplica a atualização a) objetos que foram personalizados. Uma de suas responsabilidades como administrador é resolver cada atualização que foi ignorada devido a uma personalização. Para resolver uma atualização ignorada, revise o motivo de cada registro ignorado e mescle a personalização ou reverta a personalização para o sistema de base.
Alterações aplicadas	Número total de mudanças que foram aplicadas neste upgrade. As mudanças aplicadas são a soma de registros atualizados e diferentes, adicionados ao número de registros excluídos (em que o valor de alterado é verdadeiro) adicionados ao número de registros inseridos (em que o valor de alterado é verdadeiro).
Alterações processadas	Número total de itens processados durante este upgrade. As mudanças processadas são a soma das mudanças ignoradas, mais as mudanças aplicadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seção de formulário Detalhes do histórico de upgrades

Campo	Descrição
Atualizado e diferente	Número de registros de Detalhe de upgrade para os quais o valor da disposição é atualizado e o valor de alterado é igual a verdadeiro. Isso não aparece no formulário por padrão.
Atualizado e não diferente	Número de registros de Detalhe de upgrade para os quais o valor da disposição é atualizado e o valor de alterado é igual a falso. Isso não aparece no formulário por padrão.
Ignorado e diferente	Número de registros de Detalhe de upgrade para os quais o valor da disposição foi ignorado e o valor de alterado é igual a verdadeiro. Isso não aparece no formulário por padrão.
Ignorado e não diferente	Número de registros de Detalhe de upgrade para os quais o valor da disposição foi ignorado e o valor de alterado é igual a falso. Isso não aparece no formulário por padrão.

Revisar seção do formulário de registros ignorados

O Lista relacionada de Mudanças Ignoradas para Revisar exibe cada registro que foi ignorado durante o processo de atualização. Use a lista para revisar o motivo de cada registro ignorado na lista e, em seguida, mesclar sua personalização ou reverter sua personalização para o sistema de base.

Lista relacionada de Mudanças Ignoradas para Revisar

Para evitar que suas personalizações sejam substituídas durante as atualizações do sistema, o processo de atualização ignora (não aplica a atualização a) objetos que foram personalizados. Para ajudá-lo a rastrear e resolver registros de atualização ignorados que precisam de revisão, Mudanças ignoradas para revisão lista todas as atualizações ignoradas durante o processo de atualização.

Por padrão, a lista é filtrada por Erro ignorado de disposição, Mesclagem manual ignorada de disposição, Disposição ignorada ou Disposição ignorada (segundo passo) e o status da resolução está vazio ou não foi revisado.

Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Histórico de Atualizações** para exibir a lista relacionada Mudanças ignoradas a serem revisadas.

Lista relacionada de Mudanças Ignoradas para Revisar

Campo	Valor de entrada
Nome de arquivo	Nome do registro de detalhes do upgrade ignorado.
Disposição	Ação realizada neste arquivo durante o upgrade selecionado: • Inserido: o sistema inseriu um novo registro. • Atualizado: o sistema atualizou este 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.

Lista relacionada de Mudanças Ignoradas para Revisar

Campo	Valor de entrada
	• Excluído: o sistema excluiu este registro. • Ignorado: o sistema não alterou este registro para preservar as personalizações. • Revertido: este registro foi revertido para a versão base. • Tabela não encontrada: o sistema não pôde encontrar a tabela que contém este registro. • Inalterado: o sistema não alterou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão. • Mesclagem manual ignorada: o sistema não alterou este registro porque atualizá-lo requer intervenção manual. • Aplicar uma vez ignorado: o sistema ignorou este registro porque já havia aplicado uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez. • Não é o mais recente: o sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade.
Status da declaração	Resultados: • N/A: não há declarações no registro (não há necessidade de revisão) • Conflito vencido: a aplicação de carregamento carregou o arquivo, mas está em conflito com o arquivo carregado anteriormente. Recomendação: revise as duas versões do arquivo para confirmar o resultado pretendido. • Sem conflito: pode haver um ou mais aplicativos sendo carregados, mas não há conflito. No entanto, ainda é bom revisar o resultado para ver se é o que você pretende. • Conflito perdido: o arquivo não foi carregado porque outro aplicativo tem uma declaração melhor sobre o arquivo. Recomendação: revise as duas versões do arquivo para ver qual deve ser carregada (ou se elas devem ser mescladas).
Prioridade	Importância relativa do conflito que causou a omissão com base nos seguintes critérios: • 1: páginas de IU, macros de IU e muito mais • 2: Regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais • 3: Relatórios e muito mais • 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • 5 Todo o restante
Resolução	• Não revisado: registros que não foram revisados • Revisado: registros que foram revisados • Revisado e mesclado: registros que foram revisados e têm as mudanças antigas e novas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 relacionada de Mudanças Ignoradas para Revisar

Campo	Valor de entrada
	• Revisado e retido: registros que foram revisados e retiveram as atualizações do upgrade mais recente • Revisado e revertido: registros que foram revisados e reverteram as mudanças no sistema de base
Comentário	Durante o processo de resolução de uma atualização ignorada, você tem a opção de adicionar um **Comentário** a qualquer registro. Por exemplo, o comentário pode explicar a ação que você realizou para os revisores futuros.
Nome de destino	Nome do registro correspondente ao arquivo atual.
Plug-in	Plug-in que contém o registro.
Tipo	Tipo de arquivo atual (como Regra de negócio ou Política de IU).
Tabela	Tabela que contém o registro.

Resolver uma atualização ignorada e definir um status de resolução

Para evitar que suas personalizações sejam substituídas durante as atualizações do sistema, o processo de atualização ignora (não aplica a atualização a) objetos que foram personalizados. Uma de suas responsabilidades como administrador é resolver cada atualização ignorada após um upgrade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você resolve uma atualização retendo a personalização ou (quando a atualização do software contém um recurso que você deseja implementar) mesclando ou substituindo a personalização pela atualização do sistema de base.

Nota:
Objetos personalizados e que não foram alterados no sistema de base desde o último upgrade não exigem nenhuma ação da sua parte.

Quando um objeto é personalizado, o sistema adiciona um registro correspondente à tabela Atualizações do cliente [sys_update_xml] e mantém as informações da versão atual de todos os objetos personalizados. O processo de atualização ignora as mudanças nos objetos que têm uma versão atual na tabela Atualizações do cliente. Ao seguir o procedimento, você executa uma das seguintes ações:

- Reter (manter) uma personalização sem mudanças
- Mantenha uma personalização mesclando as mudanças do objeto atualizado
- Reverter um objeto personalizado para a versão atualizada (ou seja, substituir a personalização)
- Revise a opção de ignorar e não execute nenhuma ação 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.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Histórico de Atualizações**.
2. Selecione a versão de software desejada.
3. Em Lista relacionada de Mudanças Ignoradas para Revisar, selecione o registro de atualização a ser resolvido.

> **Nota:**
> Por padrão, a lista exibe registros com disposição de Ignorado e status de resolução de Não Revisado.

4. Revise a lista de mudanças.
   Para campos de texto, você pode clicar no campo para abrir a ferramenta Comparar/Mesclar. Revise as diferenças. Clique em uma caixa de texto para exibir e editar as diferenças detalhadas.
5. Execute uma das seguintes ações:
   Você tem a opção de adicionar um **Comentário** a qualquer registro, por exemplo, para explicar a ação para revisores futuros.
6. Clique em **Atualizar**.
7. Repita o processo para resolver cada registro de atualização na lista.

Resultado

Somente atualizações ignoradas com um **Status de resoluçãoNão revisado** ou sem um conjunto de resoluções aparecem na lista relacionada Mudanças ignoradas a serem revisadas. Qualquer ação realizada que altere o **Status da resolução** para um valor diferente de **Não** revisado ou **--Nenhum--** remove a atualização ignorada da lista e a move para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.

Tópicos relacionados

Lista relacionada de Detalhes do upgrade

Lista relacionada de Mudanças Ignoradas para Revisar

Lista relacionada de mudanças ignoradas revisadas

Lista relacionada de mudanças ignoradas revisadas

As listas de Mudanças ignoradas revisadas atualizam os registros que apareciam anteriormente na lista relacionada **Mudanças ignoradas a** serem revisadas e que foram revisados. Quando você seleciona um registro ignorado para revisão e define um **Status de resolução** com um valor diferente de Não revisado, o registro de atualização é movido para a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.

Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Histórico de Atualizações** para exibir a lista relacionada Mudanças ignoradas revisadas.

Lista relacionada de mudanças ignoradas revisadas

Campo	Valor de entrada
Nome de arquivo	Nome do registro de detalhes do upgrade revisado.
Disposição	Ação realizada neste arquivo durante o upgrade selecionado: • Inserido: o sistema inseriu um novo registro. • Atualizado: o sistema atualizou este 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.

Lista relacionada de mudanças ignoradas revisadas

Campo	Valor de entrada
	• Excluído: o sistema excluiu este registro. • Ignorado: o sistema não alterou este registro para preservar as personalizações. • Revertido: este registro foi revertido para a versão base. • Tabela não encontrada: o sistema não pôde encontrar a tabela que contém este registro. • Inalterado: o sistema não alterou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão. • Mesclagem manual ignorada: o sistema não alterou este registro porque atualizá-lo requer intervenção manual. • Aplicar uma vez ignorado: o sistema ignorou este registro porque já havia aplicado uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez. • Não é o mais recente: o sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade.
Status da declaração	Resultados: • N/A: não há declarações no registro (não há necessidade de revisão) • Conflito vencido: a aplicação de carregamento carregou o arquivo, mas está em conflito com o arquivo carregado anteriormente. Recomendação: revise as duas versões do arquivo para confirmar o resultado pretendido. • Sem conflito: pode haver um ou mais aplicativos sendo carregados, mas não há conflito. No entanto, ainda é bom revisar o resultado para ver se é o que você pretende. • Conflito perdido: o arquivo não foi carregado porque outro aplicativo tem uma declaração melhor sobre o arquivo. Recomendação: revise as duas versões do arquivo para ver qual deve ser carregada (ou se elas devem ser mescladas).
Prioridade	Importância relativa do conflito que causou a omissão com base nos seguintes critérios: • 1 (prioridade mais alta): conteúdo xml • 2: script ou script_plain • 3: conteúdo html • 4: sys_ui_form_section, sys_ui_related_list ou sys_choice_set • 5 (prioridade mais baixa): outro
Resolução	• Revisado • Retido • Revertido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 relacionada de mudanças ignoradas revisadas

Campo	Valor de entrada
Comentário	Durante o processo de resolução de uma atualização ignorada, você tem a opção de adicionar um **Comentário** a qualquer registro. Por exemplo, o comentário pode explicar a ação que você realizou para os revisores futuros.
Nome de destino	Nome do registro correspondente ao arquivo atual.
Plug-in	Plug-in que contém o registro.
Tipo	Tipo de arquivo atual (como Regra de negócio ou Política de IU).
Tabela	Tabela que contém o registro.
Nome de arquivo	
Diferenças entre arquivos	Comparação do arquivo no upgrade com a versão personalizada.
Mudado pelo fornecedor	Indica se o arquivo foi alterado pelo fornecedor desde o último upgrade.

Lista relacionada de personalizações inalteradas

Personalizações inalteradas lista todos os registros que foram ignorados (devido a uma personalização), mas as mudanças que seriam aplicadas nesta atualização não foram alteradas em relação à última atualização.

Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Histórico de Atualizações** para exibir a lista relacionada Personalizações inalteradas.

Lista relacionada de personalizações inalteradas

Campo	Valor de entrada
Nome de arquivo	Nome do registro sys_upgrade_history_log inalterado. Selecione-o se quiser acessar os Detalhes do upgrade e adicionar um texto de comentário ou definir um status de resolução para ele.
Disposição	Ação realizada neste arquivo durante o upgrade selecionado: • Inserido: o sistema inseriu um novo registro. • Atualizado: o sistema atualizou este registro. • Excluído: o sistema excluiu este registro. • Ignorado: o sistema não alterou este registro para preservar as personalizações. • Revertido: este registro foi revertido para a versão base. • Tabela não encontrada: o sistema não pôde encontrar a tabela que contém este registro. • Inalterado: o sistema não alterou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão. • Mesclagem manual ignorada: o sistema não alterou este registro porque atualizá-lo requer intervenção manual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 relacionada de personalizações inalteradas

Campo	Valor de entrada
	• Aplicar uma vez ignorado: o sistema ignorou este registro porque já havia aplicado uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez. • Não é o mais recente: o sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade.
Prioridade	Importância relativa do conflito que causou a omissão com base nos seguintes critérios: • 1 (prioridade mais alta): conteúdo xml • 2: script ou script_plain • 3: conteúdo html • 4: sys_ui_form_section, sys_ui_related_list ou sys_choice_set • 5 (prioridade mais baixa): outro
Resolução	• Revisado • Retido • Revertido
Comentário	Durante o processo de resolução de uma atualização ignorada, você tem a opção de adicionar um **Comentário** a qualquer registro. Por exemplo, o comentário pode explicar a ação que você realizou para os revisores futuros.
Mudado pelo fornecedor	Indica se o arquivo foi alterado pelo fornecedor desde o último upgrade.
Nome de destino	Nome do registro correspondente ao arquivo atual.
Plug-in	Plug-in que contém o registro.
Tipo	Tipo de arquivo atual (como Regra de negócio ou Política de IU).
Tabela	Tabela que contém o registro.

Reverter uma personalização

Para evitar que as personalizações sejam substituídas por atualizações do sistema, o processo de atualização ignora automaticamente as mudanças nos objetos que foram personalizados. Você pode substituir suas personalizações quando um upgrade de software contiver um recurso que você deseja implementar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para identificar objetos personalizados, o sistema adiciona um registro correspondente na tabela de atualizações do cliente [sys_update_xml]. A tabela mantém as informações da versão atual de todos os objetos que foram personalizados. O processo de atualização ignora as mudanças nos objetos que têm entradas na tabela. O processo de atualização não ignorará objetos se somente os campos excluídos tiverem sido alterados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Histórico de Atualizações**.
2. Selecione a versão de software desejada.
3. Filtre a lista relacionada Detalhes do upgrade por **Disposição ignorada**.
4. **Opcional:** Adicione outra condição de filtro para **Alterado é Verdadeiro** para retornar somente os objetos que foram alterados desde o último upgrade.
5. Selecione o registro de atualização a ser implementado.
   O campo **Diferenças de arquivo** exibe uma comparação lado a lado da personalização e da versão padrão. As exclusões são realçadas em vermelho, as adições em verde e as modificações em amarelo.
6. Clique **em Reverter para sistema de base** para substituir seu objeto personalizado pela versão padrão do sistema.
   - A **disposição** muda de **Ignorado** para **Revertido**.
   - Depois de reverter uma personalização, você tem a opção de clicar em **Reaplicar mudanças** para reaplicar suas personalizações (desfazer a reversão).
   - Durante a substituição na atualização, nenhuma mudança é feita nos campos update_exempt, como o campo **Ativo**. O restante do registro recebe a atualização.

     Nota:
     Se o atributo não for especificado explicitamente como um campo update_exempt, o campo **Ativo** em uma tabela rastreada será tratado como update_exempt por padrão.

     Como ignoramos a atualização dos campos update_exempt, são geradas duas versões do registro na tabela sys_update_version.

     - O registro de versão com a origem "_to_platform_version_" contém a carga da ServiceNow sem modificações. (Estado = HISTORY)
     - O registro de versão com a origem de personalização anterior, por exemplo, "_update_set_", que tem as personalizações do cliente substituídas pelos valores da versão de entrada da ServiceNow, exceto para os campos update_exempt. As personalizações do cliente para campos update_exempt são preservadas nesta versão. (Estado= ATUAL)

Tópicos relacionados

Administração do conjunto de atualizações

Lista relacionada de mudanças aplicadas

Mudanças aplicadas lista todas as mudanças que foram aplicadas nesta atualização.

Esta lista é ordenada por prioridade e exibe registros de Detalhes da atualização para esta atualização que têm uma disposição de Atualizado, Atualizado (segundo passo), Inserido, Inserido (segundo passo), Excluído, Excluído (segundo passo) e para o qual o sinalizador alterado é verdadeiro para todas as disposições.

Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Histórico de Atualizações** para exibir a lista relacionada Mudanças aplicadas.

Lista relacionada de mudanças aplicadas

Campo	Valor de entrada
Disposição	Ação realizada neste arquivo durante o upgrade 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.

Lista relacionada de mudanças aplicadas

Campo	Valor de entrada
	• Inserido: o sistema inseriu um novo registro. • Atualizado: o sistema atualizou este registro. • Excluído: o sistema excluiu este registro. • Ignorado: o sistema não alterou este registro para preservar as personalizações. • Revertido: este registro foi revertido para a versão base. • Tabela não encontrada: o sistema não pôde encontrar a tabela que contém este registro. • Inalterado: o sistema não alterou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão. • Mesclagem manual ignorada: o sistema não alterou este registro porque atualizá-lo requer intervenção manual. • Aplicar uma vez ignorado: o sistema ignorou este registro porque já havia aplicado uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez. • Não é o mais recente: o sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade.
Prioridade	Importância relativa do conflito que causou a omissão com base nos seguintes critérios: • 1 (prioridade mais alta): conteúdo xml • 2: script ou script_plain • 3: conteúdo html • 4: sys_ui_form_section, sys_ui_related_list ou sys_choice_set • 5 (prioridade mais baixa): outro
Resolução	• Revisado • Retido • Revertido
Comentário	Durante o processo de resolução de uma atualização ignorada, você tem a opção de adicionar um **Comentário** a qualquer registro. Por exemplo, o comentário pode explicar a ação que você realizou para os revisores futuros.
Nome de destino	Nome do registro correspondente ao arquivo atual.
Plug-in	Plug-in que contém o registro.
Tipo	Tipo de arquivo atual (como Regra de negócio ou Política de IU).
Tabela	Tabela que contém o registro.
Nome de arquivo	Nome do arquivo de upgrade atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada de mudanças aplicadas

Campo	Valor de entrada
Diferenças entre arquivos	Comparação do arquivo no upgrade com a versão personalizada.
Mudado pelo fornecedor	Indica se o arquivo foi alterado pelo fornecedor desde o último upgrade.

Resultados da declaração para revisar lista relacionada

Durante as atualizações do sistema, a guia Status do sinistro exibe os resultados para revisão e resolução. Consulte o campo Status do sinistro na tabela abaixo.

Por padrão, a lista é filtrada por Erro ignorado de disposição, Mesclagem manual ignorada de disposição, Disposição ignorada ou Disposição ignorada (segundo passo) e o status da resolução está vazio ou não foi revisado.

Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Histórico de Atualizações** para exibir a lista relacionada Resultados declarados para revisão.

Lista relacionada Resultados declarados para revisão

Campo	Valor de entrada
Nome de arquivo	Nome do registro de detalhes do upgrade ignorado.
Disposição	Ação realizada neste arquivo durante o upgrade selecionado: • Inserido: o sistema inseriu um novo registro. • Atualizado: o sistema atualizou este registro. • Excluído: o sistema excluiu este registro. • Ignorado: o sistema não alterou este registro para preservar as personalizações. • Revertido: este registro foi revertido para a versão base. • Tabela não encontrada: o sistema não pôde encontrar a tabela que contém este registro. • Inalterado: o sistema não alterou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão. • Mesclagem manual ignorada: o sistema não alterou este registro porque atualizá-lo requer intervenção manual. • Aplicar uma vez ignorado: o sistema ignorou este registro porque já havia aplicado uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez. • Não é o mais recente: o sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade.
Status da declaração	Resultados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada Resultados declarados para revisão

Campo	Valor de entrada
	• N/A: não há declarações no registro (não há necessidade de revisão) • Conflito vencido: a aplicação de carregamento carregou o arquivo, mas está em conflito com o arquivo carregado anteriormente. Recomendação: revise as duas versões do arquivo para confirmar o resultado pretendido. • Sem conflito: a aplicação de instalação carregou o arquivo sem conflitos; no entanto, pode haver uma ou mais aplicações carregando o mesmo arquivo, portanto, ainda é recomendável revisar os resultados. • Conflito perdido: o arquivo não foi carregado porque outro aplicativo tem uma declaração melhor sobre o arquivo. Recomendação: revise as duas versões do arquivo para ver qual deve ser carregada (ou se elas devem ser mescladas).
Prioridade	Importância relativa do conflito que causou a omissão com base nos seguintes critérios: • 1: páginas de IU, macros de IU e muito mais • 2: Regras de negócios, ACLs de segurança e muito mais • 3: Relatórios e muito mais • 4: seções de formulário, conjuntos de opções e muito mais • 5 Todo o restante
Resolução	• Não revisado: registros que não foram revisados • Revisado: registros que foram revisados • Revisado e mesclado: registros que foram revisados e têm as mudanças antigas e novas • Revisado e retido: registros que foram revisados e retiveram as atualizações do upgrade mais recente • Revisado e revertido: registros que foram revisados e reverteram as mudanças no sistema de base
Comentário	Durante o processo de resolução de uma atualização ignorada, você tem a opção de adicionar um **Comentário** a qualquer registro. Por exemplo, o comentário pode explicar a ação que você realizou para os revisores futuros.
Nome de destino	Nome do registro correspondente ao arquivo atual.
Plug-in	Plug-in que contém o registro.
Tipo	Tipo de arquivo atual (como Regra de negócio ou Política de IU).
Tabela	Tabela que contém o registro.

Lista relacionada de Detalhes do upgrade

Detalhes da atualização lista todos os registros de detalhes da atualização para esta 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.

Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Histórico de Atualizações** para exibir a lista relacionada de Detalhes do upgrade.

Lista relacionada de Detalhes do upgrade

Campo	Valor de entrada
Disposição	Ação realizada neste arquivo durante o upgrade selecionado: • Inserido: o sistema inseriu um novo registro. • Atualizado: o sistema atualizou este registro. • Excluído: o sistema excluiu este registro. • Ignorado: o sistema não alterou este registro para preservar as personalizações. • Revertido: este registro foi revertido para a versão base. • Tabela não encontrada: o sistema não pôde encontrar a tabela que contém este registro. • Inalterado: o sistema não alterou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão. • Mesclagem manual ignorada: o sistema não alterou este registro porque atualizá-lo requer intervenção manual. • Aplicar uma vez ignorado: o sistema ignorou este registro porque já havia aplicado uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez. • Não é o mais recente: o sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade.
Prioridade	Importância relativa do conflito que causou a omissão com base nos seguintes critérios: • 1 (prioridade mais alta): conteúdo xml • 2: script ou script_plain • 3: conteúdo html • 4: sys_ui_form_section, sys_ui_related_list ou sys_choice_set • 5 (prioridade mais baixa): outro
Status da declaração	Resultados: • N/A: não há declarações no registro (não há necessidade de revisão) • Conflito vencido: a aplicação de carregamento carregou o arquivo, mas está em conflito com o arquivo carregado anteriormente. Recomendação: revise as duas versões do arquivo para confirmar o resultado pretendido. • Sem conflito: pode haver um ou mais aplicativos sendo carregados, mas não há conflito. No entanto, ainda é bom revisar o resultado para ver se é o que você pretende. • Conflito perdido: o arquivo não foi carregado porque outro aplicativo tem uma declaração melhor sobre o arquivo. Recomendação: revise as duas versões do arquivo para ver qual deve ser carregada (ou se elas devem ser mescladas).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 relacionada de Detalhes do upgrade

Campo	Valor de entrada
Resolução	• Revisado • Retido • Revertido
Comentário	Durante o processo de resolução de uma atualização ignorada, você tem a opção de adicionar um **Comentário** a qualquer registro. Por exemplo, o comentário pode explicar a ação que você realizou para os revisores futuros.
Nome de destino	Nome do registro correspondente ao arquivo atual.
Plug-in	Plug-in que contém o registro.
Tipo	Tipo de arquivo atual (como Regra de negócio ou Política de IU).
Tabela	Tabela que contém o registro.
Nome de arquivo	Nome do arquivo de upgrade atual.
Mudado pelo fornecedor	Indica se o arquivo foi alterado pelo fornecedor desde o último upgrade.

Tópicos relacionados

Módulo de histórico de atualização: rastrear todas as atualizações

Resolver uma atualização ignorada e definir um status de resolução

módulo Monitor de atualização: atualizar uma instância individual

O módulo do Monitor de atualização ajuda a atualizar uma instância individual Você pode monitorar o progresso de um upgrade e resolver conflitos entre o upgrade e as personalizações.

Configurar	Usar	Solucionar problemas e obter ajuda
Visão geral Monitor de atualização	• Monitorar um upgrade para uma instância • Processar a lista de registros ignorados • Resolver conflitos para um registro individual	• Depurar upgrade para a última sessão de upgrade. • Faça ou responda perguntas na Comunidade dos Desenvolvedores • Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos • Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral Monitor de atualização

O módulo do Monitor de atualização ajuda a atualizar uma instância individual Você pode monitorar o progresso de um upgrade e resolver conflitos entre o upgrade e as personalizações.

Configurar para o Monitor de atualização

Em Washington DC, o Monitor de atualização é instalado por padrão.

Se você fizer login com a função de administrador enquanto um upgrade estiver em andamento, o sistema exibirá automaticamente a tela Progresso do upgrade. Se nenhum upgrade estiver em andamento, você poderá navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Monitor de upgrades**.

Como o Monitor de atualização se ajusta ao processo de upgrade

Nota:
Para obter informações detalhadas sobre o processo de atualização, consulte Atualizar sua instância .

O Monitor de atualização diz respeito apenas a parte do processo de atualização maior:

1. Clone a instância de produção para uma instância de teste e uma instância de não produção.
2. Aplique o upgrade à instância de não produção.
3. Na instância de não produção atualizada, Processar a lista de registros ignorados
4. Teste a instância de não produção para confirmar se a instância ainda funciona e tem um desempenho adequado. Compare com os dados de parâmetro de comparação da instância de produção de pré-atualização.
5. Aplique o upgrade à instância de teste. Importe os conjuntos para atualização criados na instância de não produção quando você processou a lista ignorada. Repita o teste para ter certeza de que o processo está funcionando.
6. Aplique o upgrade à instância de produção. Importe os conjuntos para atualização criados na instância de não produção quando você processou a lista ignorada. Teste para confirmar se a instância funciona e tem um desempenho adequado.

Nesse processo maior, o Monitor de atualização ajuda a atualizar instâncias individuais:

- durante o upgrade, ele mostra em que parte do processo o sistema está
- após o upgrade, ele relata o que o upgrade fez e por quanto tempo
- conforme você atualiza a primeira instância de não produção, isso ajuda a resolver conflitos entre personalizações e mudanças que fazem parte da atualização
- em instâncias de não produção, ele fornece informações que podem ajudá-lo a estimar quanto tempo leva a atualização na instância de produção.

Nota:
O upgrade de depuração fornece saída de depuração detalhada para transações que contêm artefatos afetados pelo upgrade mais recente e foi projetado para ajudar na resolução de erros de upgrade. Consulte Depurar upgrade.

Monitoramento de uma instância individual conforme ela é atualizada

Enquanto a atualização está em andamento, o Andamento de upgrade mostra o que o processo de atualização fez, o que está fazendo e o que precisa ser feito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 atualização for concluída, o sistema exibirá o Relatório de resumo de upgrades. O relatório de resumo de upgrade fornece informações sobre conflitos entre personalizações versus o upgrade e fornece um link para reconciliar esses conflitos. Para obter informações sobre como entender e resolver esses conflitos, consulte Formulário Resolver conflitos.

Ao atualizar uma instância de não produção, o relatório de resumo de upgrade pode ajudar a estimar quanto tempo o mesmo upgrade leva em uma instância de produção. Para obter detalhes sobre os elementos deste relatório e como usar essas informações, consulte Andamento de upgrade.

Resolvendo conflitos

Para evitar a perda de personalizações, o sistema ignora a atualização dos registros que você personalizou e fornece uma lista desses registros ignorados.

Ao atualizar sua primeira instância de não produção, passe por Lista relacionada de Mudanças Ignoradas para Revisar e resolva esses conflitos. O sistema registra as mudanças feitas durante esse processo em conjuntos de atualizações.

Você não precisa reconciliar a lista ignorada em nenhuma instância que você atualizar posteriormente. Em vez disso, você pode aplicar a atualização e importar os conjuntos de atualizações que contêm suas mudanças.

Para obter detalhes sobre como reconciliar conflitos, consulte Processar a lista de registros ignorados.

Fatores que afetam a duração do upgrade

Vários fatores afetam quanto tempo o sistema leva para executar uma atualização. O Monitor de atualização pode ajudar você a entender esses fatores e estimar quanto tempo leva o upgrade para sua instância de produção.

Muitos fatores podem afetar a duração do processo de upgrade:

- O número de registros no banco de dados
- O número de personalizações no banco de dados
- O número de nós na instância
- O tamanho das tabelas na instância que exigem uma mudança de esquema na instância.
- O número de scripts de correção necessários e o tamanho das tabelas que esses scripts de correção manipulam.

Atualizar uma instância de não produção pode ajudar a estimar quanto tempo o upgrade leva na produção, mas as diferenças entre as instâncias podem afetar significativamente a duração:

- Ao clonar a instância de produção para a instância de não produção, você pode ter excluído a clonagem de algumas tabelas. Isso reduz o tamanho do banco de dados e torna a atualização da instância de não produção mais rápida do que a instância de produção.
- A instância de produção pode ter mais memória e poder de processamento.
- A instância de produção pode ter mais nós do que a instância de não produção.

Depois de atualizar a primeira instância de não produção, examine os dados Relatório de resumo de upgrades para ajudar a estimar o impacto desses fatores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

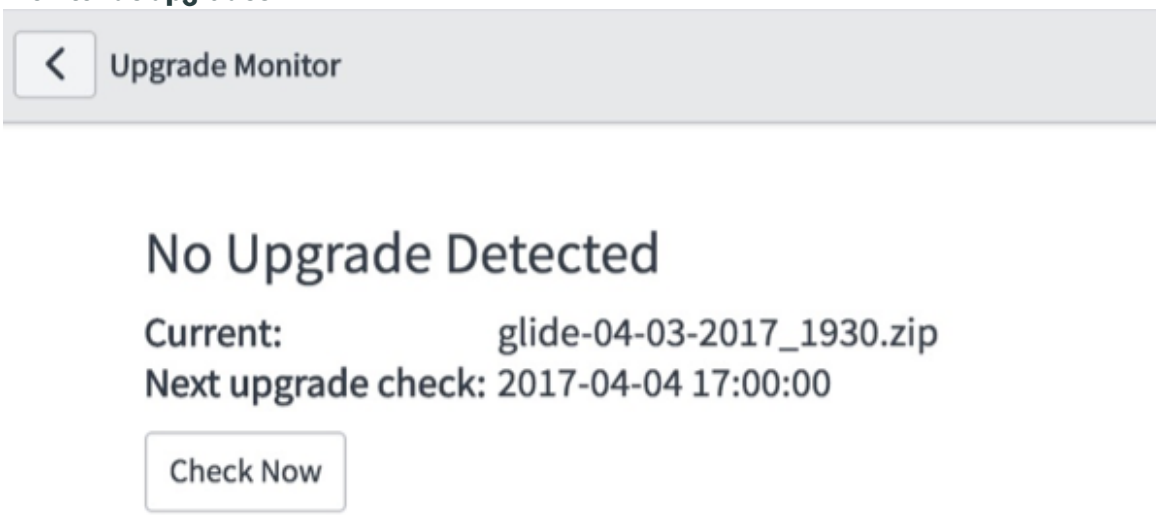
Nota:
O desempenho do mecanismo de atualização foi significativamente aprimorado e otimizado para todos os tipos de atualizações (na família e de família para família) na versão Madrid e posteriores.

Monitor de upgrades

Quando uma atualização não está em execução, o Monitor de atualizações exibe informações sobre a próxima verificação de uma atualização disponível.

O Monitor de upgrades exibe a próxima data e hora em que o sistema verificará se há um upgrade disponível.

Monitor de upgrades

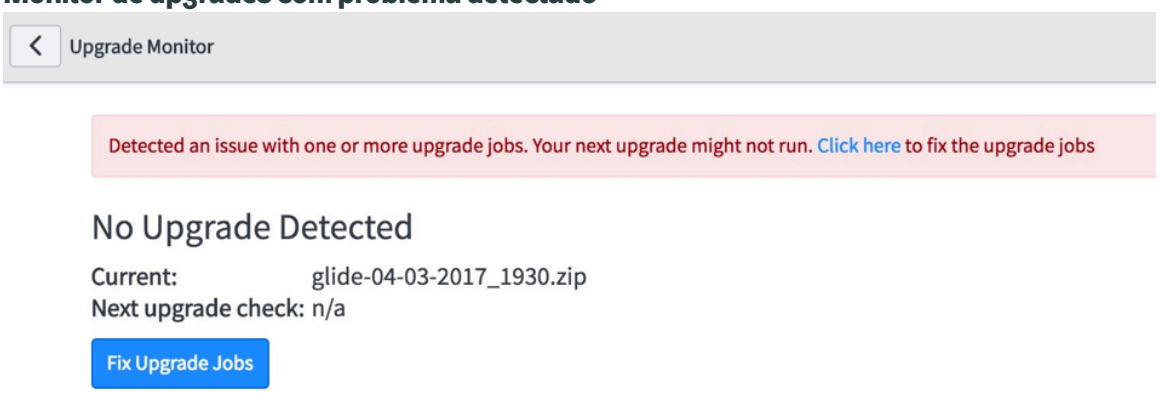


Para verificar imediatamente se há um upgrade disponível, clique em **Verificar agora**.

Se um ou ambos os gatilhos para atualizar o sistema (“Verificar distribuição para possível atualização” e “Verificar banco de dados para possível atualização”) tiverem sido personalizados ou estiverem ausentes, o Monitor de atualizações exibirá um aviso e fornecerá um botão para resolver os problemas.

Nota:
Se sua instância for auto-hospedada (não hospedada por ServiceNow), esta mensagem pode não indicar necessariamente um problema. Se você personalizou ou desabilitou o trabalho de atualização e deseja manter essa personalização ou estado desabilitado, não clique no botão para corrigir o problema de atualização.

Monitor de upgrades com problema detectado



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 resolver os problemas com os trabalhos de atualização, clique em **Corrigir trabalhos de atualização**. Esta ação reverte ambos os gatilhos de atualização ("Verificar distribuição para possível atualização" e "Verificar banco de dados para possível atualização") para suas versões base.

Nota:
O trabalho de "atualização" foi renomeado para "Verificar distribuição para possível atualização" iniciando Paris. O trabalho "Verificar script de upgrade" foi renomeado para "Verificar banco de dados para possível upgrade" iniciando Paris.

Monitorar um upgrade para uma instância

Enquanto o sistema atualiza uma instância, você pode monitorar seu andamento com o Monitor de atualização. Quando a atualização estiver concluída, você poderá exibir um resumo dos resultados no Relatório de Resumo de Atualização.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador.

Procedimento

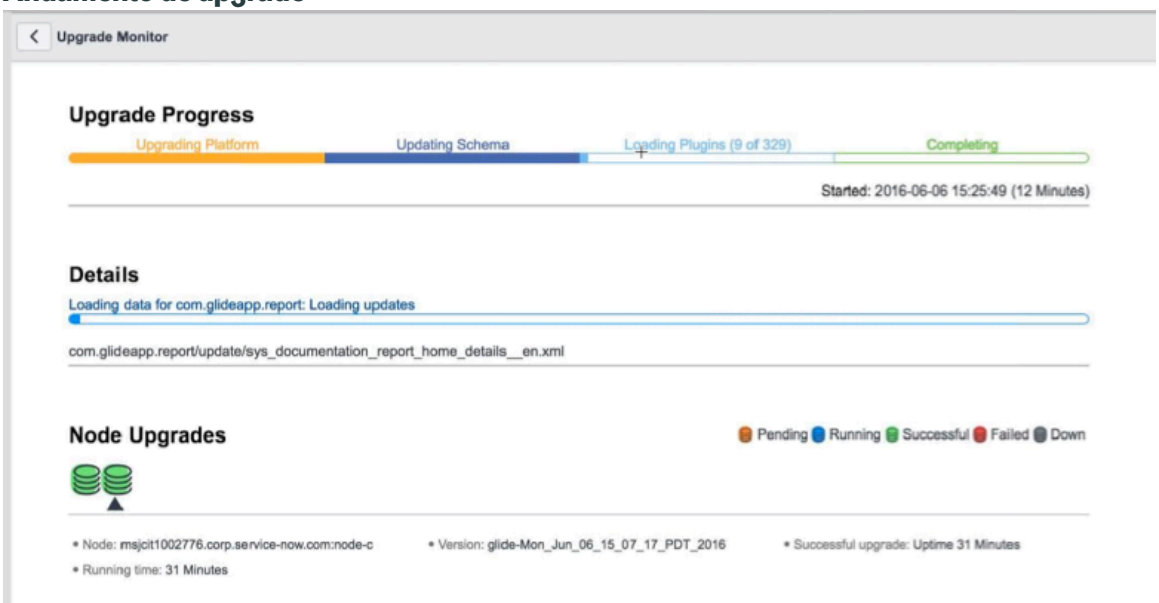
1. Se necessário, navegue até **Diagnóstico do sistema** > **Monitor de upgrades**.
   Quando um upgrade está em andamento, a página Progresso do upgrade mostra seu status.
2. Monitore o andamento do upgrade.
   Quando o sistema termina a atualização, ele exibe o relatório de resumo de atualização.

O que Fazer Depois
No relatório de resumo de upgrade, Formulário Resolver conflitos que impediu o sistema de atualizar registros.

Andamento de upgrade

Quando uma atualização está em andamento, o Progresso da atualização exibe barras de andamento e outras informações para ajudar a monitorar o processo.

Andamento de upgrade



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 da tela

Elemento de tela	Descrição
Andamento de upgrade	Uma barra de andamento que descreve onde o upgrade está no processo geral. O tamanho de uma seção na barra não indica a duração relativa desse processo.
Andamento do upgrade: atualização da plataforma	O sistema está aplicando atualizações a elementos que formam a base da plataforma.
Progresso do upgrade: atualizando esquema	O sistema está verificando os plug-ins para criar uma lista de tabelas que exigem atualização. Isso evita que o sistema atualize a mesma tabela várias vezes.
Andamento do upgrade: carregando plug-ins	O sistema está carregando os plug-ins principais e opcionais. Alguns recursos exigem mais de um plug-in, portanto, o número de plug-ins listados pode não corresponder ao número de recursos opcionais instalados.
Andamento do upgrade: concluindo	O sistema está atualizando componentes que precisam ser concluídos após a conclusão das três fases anteriores. **Nota:** Depois que o sistema termina a fase Conclusão, ele exibe uma tela separada mostrando *Finalizando*. O sistema rastreia em conjuntos de atualizações as mudanças feitas durante as fases de *atualização de plataforma*, *atualização de esquema*, *carregamento de plug-in*s e *conclusão*. Ele não rastreia as mudanças feitas durante a *finalização*.
Detalhes	Mostra a atividade atual, uma barra de andamento para a atividade atual e o arquivo que está sendo atualizado no momento.
Upgrades de nó	A cor dos ícones representa o status de cada nó durante este upgrade: Pendente, Em execução, Bem-sucedido, Com falha ou Inativo.
Nó	O nó selecionado indicado pela seta. Para mudar a seleção, posicione o cursor do mouse sobre o ícone do nó a ser selecionado.
Tempo de execução	Há quanto tempo o nó selecionado (indicado pela seta) está em execução. Se o nó selecionado estiver off-line, este valor interromperá a atualização e mostrará por quanto tempo um nó estava on-line antes de ficar off-line.
Versão	A compilação atual do nó selecionado (indicada pela seta).
Upgrade bem-sucedido	Quando o nó selecionado está online, mostra há quanto tempo o nó está online. Se o nó selecionado estiver off-line, mostrará há quanto tempo o nó está off-line.

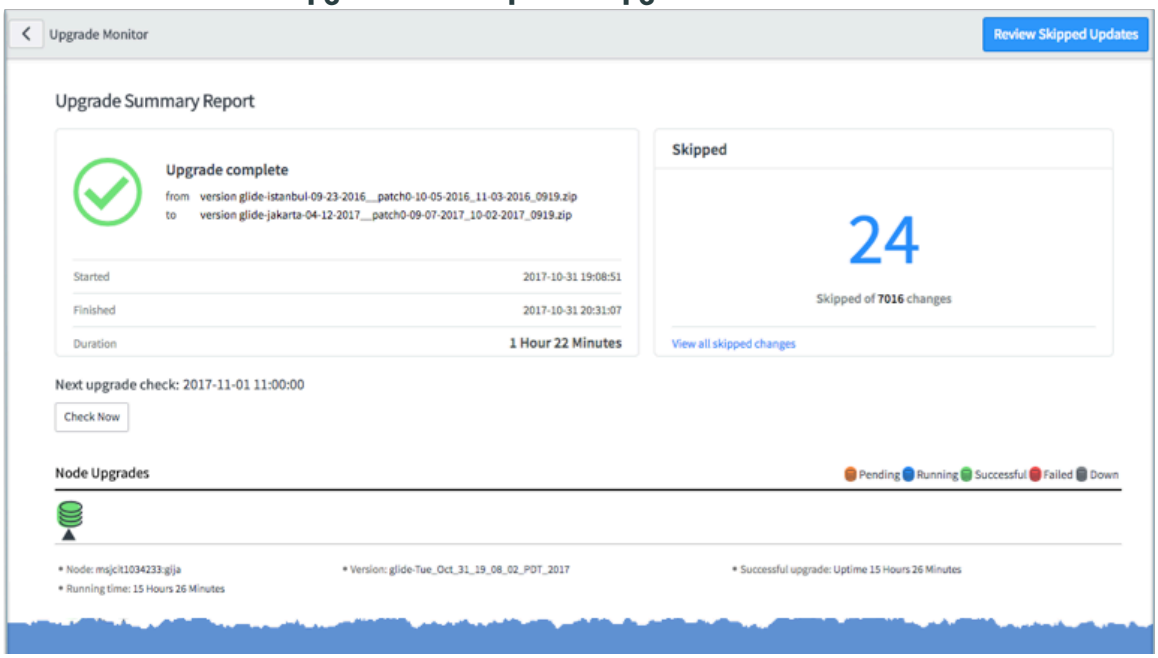
Relatório de resumo de upgrades

Este relatório resume as ações realizadas, fornece ferramentas para resolver conflitos entre personalizações e a atualização e fornece informações para ajudar a estimar o tempo de atualizações para outras instâncias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatório resumido de upgrades: destaques do upgrade do banco de dados



Elementos da tela

Elemento de tela	Descrição
Da versão	Versão anterior da instância
Para a versão	Versão atualizada da instância
Iniciado	Quando o processo de upgrade foi iniciado
Terminado	Quando o processo de upgrade foi concluído
Duração	Quanto tempo levou o processo de upgrade
Omitido	No exemplo, `24 mudanças ignoradas de 7016` são lidas como: • **24 ignoradas** — Número total de personalizações que foram ignoradas, mesclagem manual ignorada ou ignoradas por engano, e o arquivo foi alterado na distribuição desde o último upgrade da instância. Este é o número de registros que o sistema não atualizou devido a conflitos entre as personalizações e a atualização. • **7016 Mudanças** — Número total de mudanças de arquivo na distribuição desde o último upgrade da instância, além de todas as inserções e exclusões. **Nota:** A maneira como os registros de atualização são contados foi alterada na versão Jakarta, o que pode renderizar contagens de registros diferentes das versões anteriores.
Rever Atualizações Ignoradas	Clique para reconciliar conflitos que fizeram com que o sistema ignorasse algumas 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.

Upgrades de nó

Relatório de resumo de upgrades: upgrades de nó

A seção Atualizações do nó mostra o status da atualização de cada nó na instância. A cor do ícone denota o status, conforme ilustrado pela legenda (chave) e à direita dos ícones de nó. Para ver detalhes sobre um nó, posicione o cursor acima do ícone desse nó. Uma seta aponta para o nó selecionado e as informações abaixo dos ícones pertencem a esse nó.

Mudanças de Esquema para Tabelas com Exclusão de Clones

Relatório de resumo de upgrades: mudanças de esquema em clonar tabelas excluídas

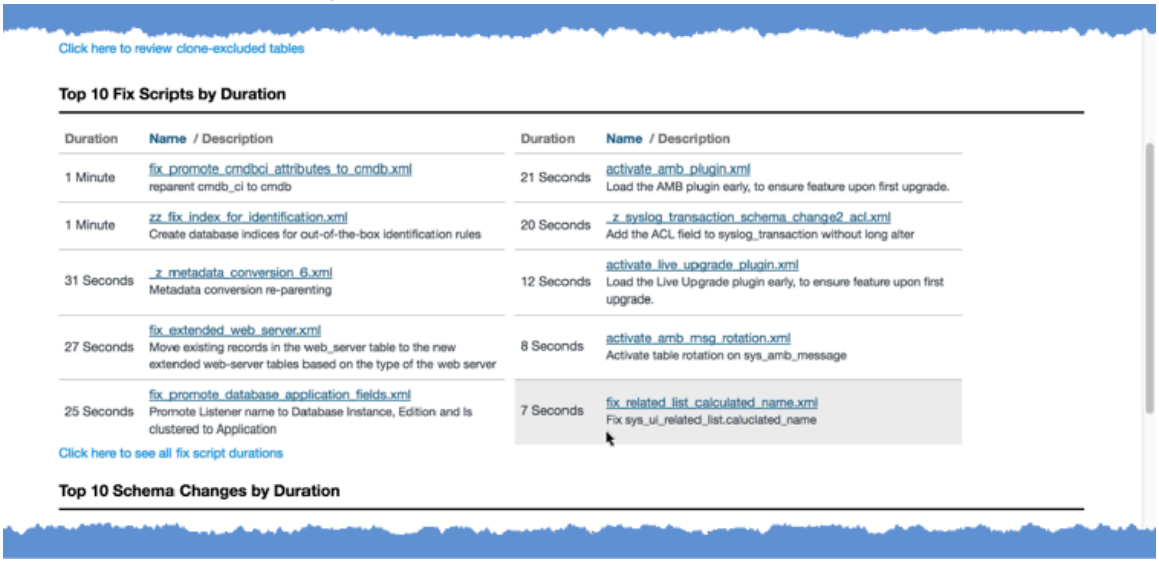
A seção Mudanças de Esquema em Tabelas de Clones Excluídas mostra uma lista de tabelas afetadas pelo upgrade que foram excluídas por clones quando você clonou a instância de produção para esta instância. Como as tabelas excluídas por clone estão vazias, atualizá-las leva menos tempo do que atualizar essas mesmas tabelas na instância de produção. Para estimar quanto tempo demora a atualização de produção, observe o tamanho das tabelas excluídas por clone na 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.

10 Principais Scripts de Correção por Duração

Relatório resumido de upgrades: 10 principais scripts de correção por duração



Click here to review clone-excluded tables

Top 10 Fix Scripts by Duration

Duration	Name / Description	Duration	Name / Description
1 Minute	fix_promote_cmdbci_attributes_to_cmdb.xml reparent cmdb_ci to cmdb	21 Seconds	activate_amb_plugin.xml Load the AMB plugin early, to ensure feature upon first upgrade.
1 Minute	zz_fix_index_for_identification.xml Create database indices for out-of-the-box identification rules	20 Seconds	z_syslog_transaction_schema_change2_acl.xml Add the ACL field to syslog_transaction without long alter
31 Seconds	z_metadata_conversion_6.xml Metadata conversion re-parenting	12 Seconds	activate_live_upgrade_plugin.xml Load the Live Upgrade plugin early, to ensure feature upon first upgrade.
27 Seconds	fix_extended_web_server.xml Move existing records in the web_server table to the new extended web-server tables based on the type of the web server	8 Seconds	activate_amb_msg_rotation.xml Activate table rotation on sys_amb_message
25 Seconds	fix_promote_database_application_fields.xml Promote Listener name to Database Instance, Edition and Is clustered to Application	7 Seconds	fix_related_list_calculated_name.xml Fix sys_ui_related_list.caluclated_name

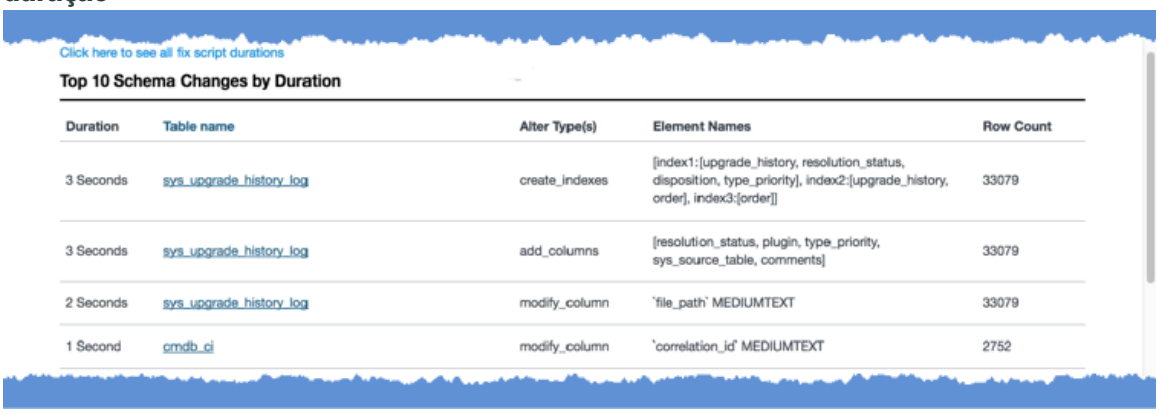
Click here to see all fix script durations

Top 10 Schema Changes by Duration

Os 10 principais scripts de correção por duração ajudam a entender quais scripts de correção demoraram mais.

10 Principais Mudanças de Esquema por Duração

Relatório de resumo de upgrades: 10 principais mudanças de esquema por duração



Click here to see all fix script durations

Top 10 Schema Changes by Duration

Duration	Table name	Alter Type(s)	Element Names	Row Count
3 Seconds	sys_upgrade_history_log	create_indexes	[index1:[upgrade_history, resolution_status, disposition, type_priority], index2:[upgrade_history, order], index3:[order]]	33079
3 Seconds	sys_upgrade_history_log	add_columns	[resolution_status, plugin, type_priority, sys_source_table, comments]	33079
2 Seconds	sys_upgrade_history_log	modify_column	`file_path` MEDIUMTEXT	33079
1 Second	cmdb_ci	modify_column	`correlation_id` MEDIUMTEXT	2752

As 10 principais mudanças de esquema por duração ajudam a entender quais mudanças de esquema exigiram mais tempo.

Processar a lista de registros ignorados

Se você personalizou ou alterou um registro afetado por esta atualização, como uma regra de negócios ou script, a atualização gerará um registro de log de omissão. Você deve resolver as diferenças entre as versões atualizadas e personalizadas do registro *processando a lista de registros ignorados*ou, em outros termos, apenas *processando a lista ignorada*.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise as mudanças feitas nos registros de linha de base, como regras de negócios e scripts, que aparecem na lista de registros ignorados e reverta para a versão de linha de base, se apropriado. Após o upgrade, teste completamente todas as mudanças feitas nesses registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Se necessário, navegue até **Diagnóstico do sistema** > **Monitor de upgrades**.
   Se o upgrade ainda estiver em andamento, o sistema exibirá a tela Progresso do upgrade. Quando a atualização terminar, o sistema exibirá o relatório de resumo de atualização.
2. Depois que o sistema exibir o relatório de resumo de upgrade, clique no link **Clique aqui** na caixa Ignorado.
   O sistema exibe o formulário Atualizações do sistema.
3. Navegue até a seção Revisar registros ignorados e, se necessário, role até o Lista relacionada de Mudanças Ignoradas para Revisar.
4. Clique na linha do primeiro registro que você deseja reconciliar.
   O sistema exibe o Formulário de Detalhes do upgrade para esse registro.
5. Avalie como você deseja resolver o conflito deste registro e tome as medidas apropriadas.

   Nota:
   O sistema rastreia as mudanças nos registros em um conjunto de atualizações para que você possa aplicar essas mudanças a outra instância mais tarde. No entanto, o sistema não migra os registros de detalhes de atualização de uma instância para a próxima. Esses registros se aplicam a um upgrade específico de uma instância específica. Se você quiser preservar os comentários, as resoluções ou outras informações da lista ignorada, exporte-os desta instância.

6. No campo **Comentário**, escreva os motivos para tomar sua decisão e outras informações que você deseja documentar.
7. Clique em **Atualizar**.
   Após o upgrade, teste completamente todas as mudanças feitas nos registros na lista de registros ignorados.

Tópicos relacionados

Depurar upgrade

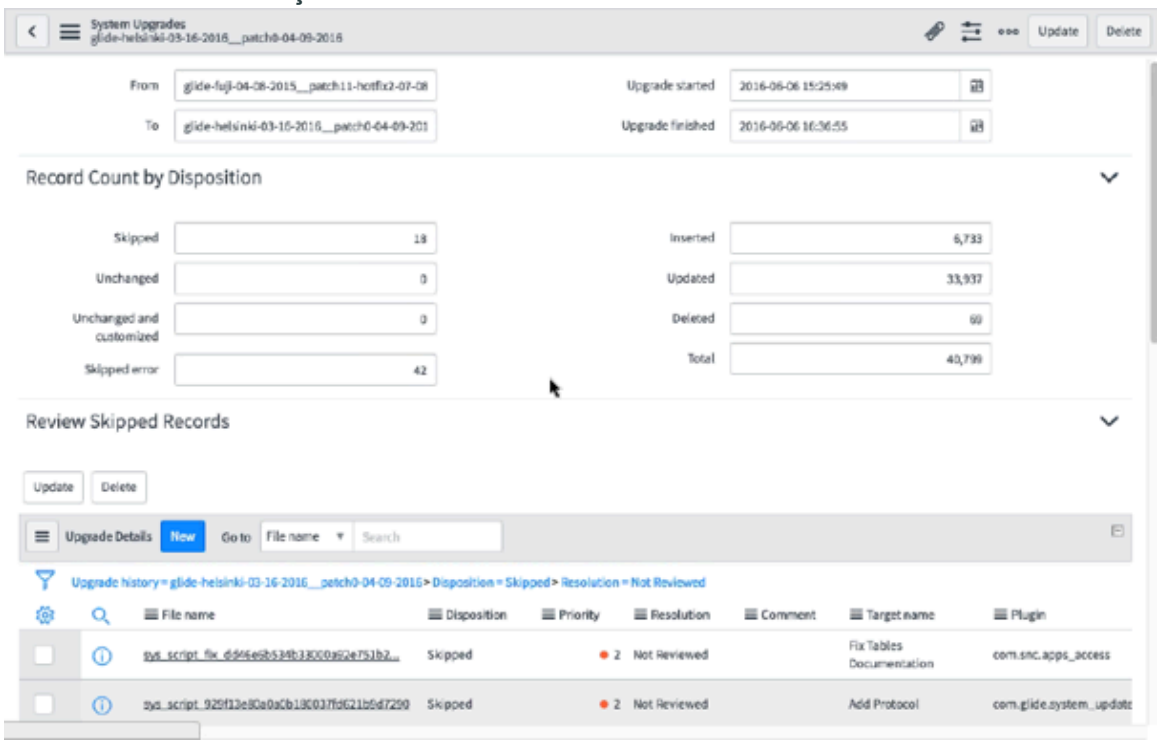
Formulário de atualizações do sistema

Quando uma atualização é concluída, o formulário de Atualizações do sistema exibe as principais estatísticas sobre a atualização e uma lista relacionada de registros ignorados (a *lista 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.

Formulário de atualizações do sistema



Campos

Elemento de tela	Descrição
De	A versão da instância antes da atualização.
Para	A versão da instância após a atualização.
Upgrade iniciado	A hora em que o upgrade foi iniciado.
Upgrade finalizado	A hora em que o upgrade foi concluído.
Omitido	O número de registros que o sistema não atualizou devido a conflitos entre personalizações e a atualização.
Inalterado	O número de registros na instância inalterado pelo upgrade.
Inalterado e personalizado	O número de registros personalizados na instância inalterado pelo upgrade.
Erro ignorado	O número de registros que o sistema não atualizou devido a um ou mais erros.
Inseridos	O número de registros que o sistema inseriu.
Atualizado em	O número de registros que o sistema atualizou com sucesso.
Excluídos	O número de registros que o sistema excluiu.
Total	O número total de registros que o sistema inspecionou e/ou processou para este upgrade.

Resolver conflitos para um registro individual

Reconcilie as diferenças entre o registro personalizado e as mudanças associadas ao upgrade.

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. No Formulário de Detalhes do upgrade do registro que você está reconciliando, clique em **Resolver conflitos**.
   O sistema exibe o Formulário Resolver conflitos, que destaca as diferenças entre as duas versões do registro. O formulário exibe informações sobre o registro do sistema de base à esquerda e o registro personalizado à direita.
2. Compare o sistema de base com o registro personalizado para cada campo neste formulário e, para campos sem script, edite o registro personalizado para incluir o que você deseja do sistema de base e da personalização.
3. Se este registro contiver um script, verifique se há conflitos e resolva.

   a. Clique dentro do campo Script.
   O sistema exibe o formulário Resolver conflitos - Script, realçando as áreas em que as duas versões do script diferem.

   b. Edite o script clicando nas pequenas setas que correspondem aos blocos de código até que o script contenha o conteúdo desejado.

   c. Clique em **OK**.
   O sistema retorna para o formulário Resolver conflitos.

4. Para salvar as mudanças no registro, clique em **Salvar mesclagem**.
   O sistema define a **Resolução** deste registro **como Revisado e Mesclado**.

Tópicos relacionados

Comparar com a versão atual

Comparar uma versão enviada por push com uma versão local

Comparação de duas versões de um artigo

Resolver uma colisão no Desenvolvimento da equipe

Reverter uma mudança

Exibir personalizações e comparar com a versão atual

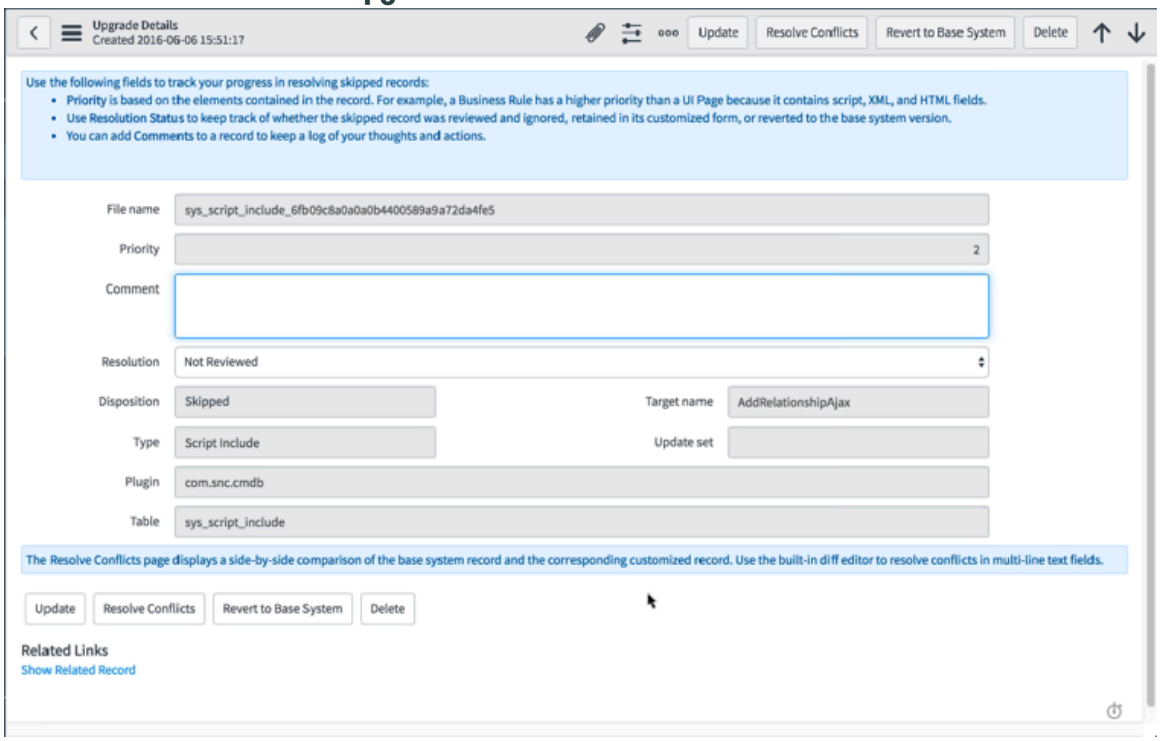
Formulário de Detalhes do upgrade

No formulário de Detalhes da atualização, você pode revisar um registro individual afetado pela atualização e reconciliar conflitos entre a atualização e as personalizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Detalhes do upgrade



Campos

Elemento de tela	Descrição
Nome de arquivo	O registro que o sistema sinalizou como precisando ser reconciliado.
Prioridade	A prioridade que o sistema atribuiu para resolver este conflito. Os valores variam de um a cinco, com um representando a prioridade mais alta.
Comentário	Comentários para documentar suas decisões sobre a reconciliação deste registro.
Resolução	Como você optou por resolver este conflito: • **Não revisado** • **Revisado** - revisado, mas nenhuma ação realizada ainda • **Revisado e mesclado** - fez mudanças no registro para reconciliar as versões personalizadas e atualizadas • **Revisado e retido** - deixou as personalizações em vigor sem atualizar a partir do upgrade • **Revisado e revertido** - personalizações descartadas, registro atualizado de acordo com o upgrade Para obter mais informações, consulte Processar a lista de registros ignorados.
Disposição	Ação realizada neste arquivo durante o upgrade selecionado: • Inserido: o sistema inseriu um novo registro. • Atualizado: o sistema atualizou este registro. • Excluído: o sistema excluiu este 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.

Campos

Elemento de tela	Descrição
	• Ignorado: o sistema não alterou este registro para preservar as personalizações. • Revertido: este registro foi revertido para a versão base. • Tabela não encontrada: o sistema não pôde encontrar a tabela que contém este registro. • Inalterado: o sistema não alterou este registro porque o componente de linha de base não foi alterado desde a última versão. • Mesclagem manual ignorada: o sistema não alterou este registro porque atualizá-lo requer intervenção manual. • Aplicar uma vez ignorado: o sistema ignorou este registro porque já havia aplicado uma atualização de um arquivo xml na pasta Aplicar uma vez. • Não é o mais recente: o sistema aplicou uma mudança, mas essa mudança foi substituída posteriormente durante o mesmo upgrade.
Tipo	O tipo de registro, por exemplo, Inclusão de *script*.
Nome de destino	Nome do registro ignorado, se aplicável.
Conjunto para atualização	Não utilizado.
Plug-in	O plug-in que contém este registro.
Tabela	A tabela que contém este registro.

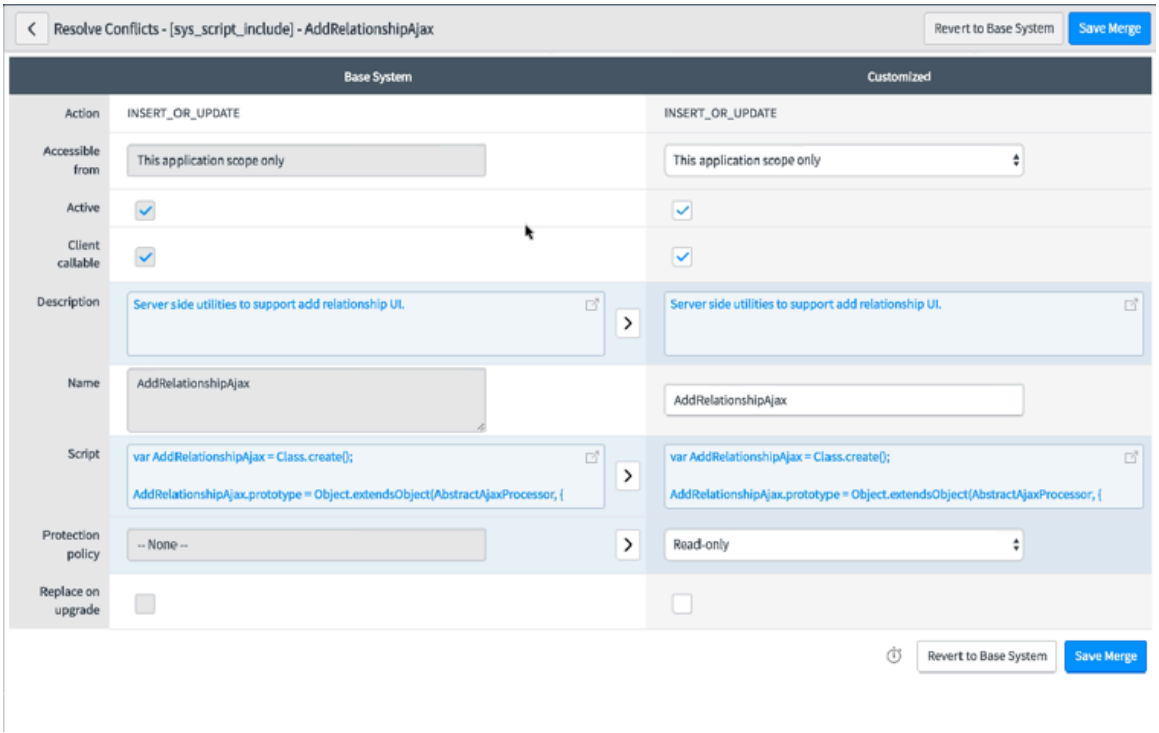
Formulário Resolver conflitos

O formulário Resolver conflitos é comparado à versão do sistema de base com a versão personalizada de um registro e reconcilia as diferenças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Resolver conflitos



Campos

Os campos exibidos neste formulário dependem do tipo de registro que você está reconciliando.

A coluna à esquerda mostra os campos de registros no sistema de base, incluindo as mudanças propostas que fazem parte da atualização. A coluna à direita mostra os campos do seu registro personalizado.

Depurar upgrade

Diagnosticar e resolver problemas que você suspeita que podem ter resultado da atualização mais recente, habilitando a depuração de atualização durante uma sessão do usuário. Cada transação lista se um artefato foi ignorado, personalizado pelo cliente ou modificado por ServiceNow durante o último upgrade de família para família ou de versão de patch.

Os administradores e a equipe técnica podem usar esta saída como um complemento para os módulos Histórico de atualizações e Monitoramento de atualizações. O upgrade de depuração é um componente da depuração de sessão ServiceNow padrão. Você habilita o upgrade de depuração, processa uma transação (por exemplo, carrega um formulário) e analisa as informações de upgrade relatadas. Consulte .

Informações de depuração relatadas

O upgrade de depuração inclui várias seções expansíveis:

- Ignorado durante o último upgrade
- Cliente Personalizado
- ServiceNow Modificado durante o último upgrade

Essas seções servem como ponto de partida para diagnosticar quando uma função ou artefato não funciona conforme o esperado após um upgrade. Cada listagem é classificada pelas datas em que os artefatos foram processados, com o mais recente aparecendo primeiro. Expanda a seção apropriada e clique no nome de um artefato listado para exibir o registro do artefato subjacente. Esses registros incluem o histórico de versão 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, que representa o estado de um objeto personalizável em horários específicos. Consulte Registros de versão .

Os artefatos listados podem exigir algum tipo de intervenção ou ação do usuário. Usando detalhes do artefato subjacente, você pode determinar:

- quais artefatos foram alterados?
- quais artefatos não foram alterados que seriam ou deveriam ter sido?
- quais artefatos alterados foram perdidos?
- quais artefatos operam de forma diferente do esperado (se fizer referência a algo que mudou durante o último upgrade)?

Dependendo das respostas a essas perguntas, talvez você precise modificar o artefato selecionado para que ele funcione da maneira esperada. Por outro lado, você pode simplesmente aceitar as novas atualizações feitas no artefato e sua funcionalidade alterada.

Ignorado durante o último upgrade

Lista os registros de artefato que foram ignorados durante o último upgrade que também foram executados durante a última transação. Esses registros são objetos padrão que não foram alterados de ServiceNow porque foram modificados em algum ponto por um usuário. Consulte Resolver conflitos para um registro individual.

Personalizado pelo cliente

Lista todos os registros de artefato que foram personalizados em algum ponto por usuários que também foram executados durante a última transação. Esta listagem não está estritamente relacionada às atividades reais realizadas durante a última sessão de atualização. A listagem inclui os registros que aparecem em Ignorado durante o último upgrade. No entanto, nem todos os registros que aparecem na lista Personalizado pelo cliente estão incluídos em Ignorados durante o último upgrade.

Nota:
As personalizações que você designa para substituição durante as atualizações, definindo o campo **Substituir na atualização** no registro de personalização como verdadeiro, não aparecem na lista da seção Personalizado pelo cliente.

Embora esta listagem não esteja diretamente relacionada às atividades realizadas durante o último upgrade, pode valer a pena consultar os registros de personalização individuais listados nela. Alguns dos registros de personalização listados podem fazer referência a outros registros alterados ou ignorados durante a atualização. As atividades realizadas durante o último upgrade podem ter um impacto ou afetar esses relacionamentos.

ServiceNow modificado durante o último upgrade

Lista todos os registros de artefato padrão (não personalizados) modificados por ServiceNow durante o último upgrade que também foi executado durante a última transação.

Tópicos relacionados

Módulo de histórico de atualização: rastrear todas as atualizações

módulo Monitor de atualização: atualizar uma instância individual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar e usar upgrade de depuração

Habilite a atualização de depuração para analisar problemas pós-atualização que podem exigir acompanhamento e desabilite-a quando terminar a sessão de depuração de atualização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão**.
2. Selecione **Depurar atualização** para habilitar o depurador de atualização.
3. Processe uma transação (por exemplo, carregue um formulário).
4. Clique no cabeçalho **Ignorado durante o último upgrade**, **Personalizado pelo cliente**ou **Modificado no ServiceNow durante o último upgrade** para exibir a lista apropriada.

Fazer upgrade da lista de transações

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro processado durante a última sessão de upgrade.
Tipo	Tipo de registro processado durante o upgrade. **Regra de negócios** Script do lado do servidor que é executado quando um registro é exibido, inserido, atualizado ou excluído, ou quando uma tabela é consultada. Consulte Classic Business rules . **Client scripts** O JavaScript do cliente é executado quando ocorrem eventos baseados no cliente. Consulte Client scripts . **Política de dados** Políticas que impõem consistência de dados. Consulte Política de dados. **Script Include** Script includes que armazenam JavaScript executado no servidor. Consulte Script includes . **Ação de IU** Botões, links e itens de menu de contexto em formulários e listas. Consulte Ações de IU. **Macro de IU** Componentes discretos com script adicionados à interface do usuário. Consulte UI macros . **Página de IU** Páginas usadas para criar e exibir formulários, caixas de diálogo, listas e outros componentes de IU. Consulte UI pages . **Política de IU** Políticas que mudam o comportamento das informações em um formulário e controlam fluxos de processo personalizados para tarefas. Consulte Políticas de IU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Esses são os únicos tipos de artefatos registrados pelo Depurador de upgrades.
Última modificação	Data e hora em que o registro foi modificado pela última vez.

5. Clique em **Mostrar mais** para exibir todos os artefatos.
6. Clique no nome de um artefato listado para exibir o registro do artefato subjacente.
   Por exemplo, se você clicar em um artefato de Inclusão de script, o registro de Inclusão de script subjacente será exibido.
7. Para desativar o upgrade de depuração e todas as depurações de sessão após concluir a sessão:
   a. Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão**.
   b. Selecione **Desabilitar tudo** para desabilitar o depurador de 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.