Yokohama Habilitar IA

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Habilitar experiências de IA....6

Now Assist....12

Explorando Now Assist....16

Definição de Now Assist configurações e recursos....142

Analisando Now Assist desempenho....178

Serviço Now LLM atualizações....252

Referência do Now Assist....254

Gráfico de conhecimento....262

Controlador de IA generativa....280

Now Assist Agentes de IA....329

Como explorar Now Assist Agentes de IA....331

Configuração do Now Assist Agentes de IA....356

Criar um agente de IA....362

Criar um caso de uso....386

Exemplos de uso de agentes de IA....397

Referência do Agentes de IA....398

Menu de contexto do Now Assist....400
[store-future: BEGIN review]
[End]

Catalisador do Now Assist....402
[store-future: BEGIN review]

Métricas de conhecimento e pesquisa....402
[store-future: BEGIN review]
[End]

Métricas do Now Assist para criadores....414
[store-future: BEGIN review]
[End]

Informações de resumo do Now Assist....422
[store-future: BEGIN review]
[End]

Now Assist Rastreador de uso....428
[store-future: BEGIN review]
[End]

Now Assist Métricas de valor....434
[store-future: BEGIN review]
[End]

[End]

Kit de dados do Now Assist....440

Explorando Kit de dados do Now Assist....443

Configuração do Kit de dados do Now Assist....445

Como usar o Kit de dados do Now Assist....445

Referência Kit de dados do Now Assist....451

Kit de habilidades do Now Assist....452

Tradução automática

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

Explorando Kit de habilidades do Now Assist ... 454
Configuração da Kit de habilidades do Now Assist ... 465
Como usar o Kit de habilidades do Now Assist ... 468
Referência do Kit de habilidades do Now Assist ... 488
Governança de IA ... 489
Explorando Governança de IA ... 491
Como configurar o Governança de IA ... 495
Usar Governança de IA ... 497
Governança de IA - Referências ... 498
Compreensão da linguagem natural ... 499
Explorando Compreensão da linguagem natural ... 504
Gestão de modelo ... 518
Gestão de modelo multilíngue ... 618
IntegraçãoVirtual Agent e Workbench de NLU ... 634
Recursos avançados do workbench de NLU ... 636
Natural Language Query ... 683
Explorando consulta de idioma natural ... 684
Como usar o Natural Language Query ... 686
Configurando NLQ ... 688
Natural Language Query Referências ... 694
Inteligência preditiva ... 696
Explorar a Inteligência preditiva ... 698
Instalar Inteligência preditiva ... 701
Como configurar o Inteligência preditiva ... 703
Como criar e treinar soluções ... 731
Como usar o Inteligência preditiva ... 772
referências de Inteligência preditiva ... 808
Inteligência para documentos ... 813
Explorando Inteligência para documentos ... 815
Configuração da Inteligência para documentos ... 818
Integração do Inteligência para documentos a outras aplicações ... 848
Como usar o Inteligência para documentos ... 854
Monitorando o desempenho do Inteligência para documentos ... 875
referências de Inteligência para documentos ... 880
Now Assist em Inteligência para documentos ... 911
Como explorar Now Assist no Inteligência para documentos ... 913
Como configurar o Now Assist no Inteligência para documentos ... 918
Usar Now Assist em Inteligência para documentos ... 925
Referência de Now Assist em Inteligência para documentos ... 927
Inteligência para tarefas ... 934
Explorando Inteligência para tarefas ... 935
Como configurar o Inteligência para tarefas ... 938

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modelos de aprendizado de máquina com Inteligência para tarefas....940
referências de Inteligência para tarefas 944
Recursos adicionais para produtos e soluções de IA....947

Tradução automática

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

Habilitar experiências de IA

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

Iniciar

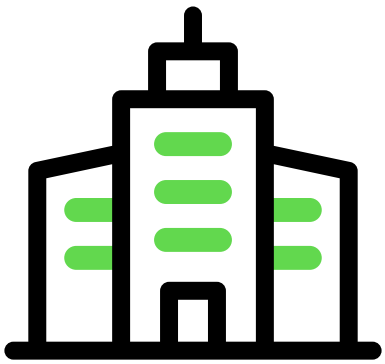
Escolha um desses blocos para começar.

Now Assist



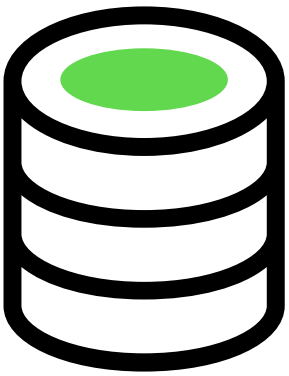
Use um assistente personalizado de IA generativa e habilidades para aprimorar seu trabalho no Now Platform.

Now Assist Agentes de IA



Criar e montar casos de uso que geram resultados de negócios

Kit de dados do Now Assist



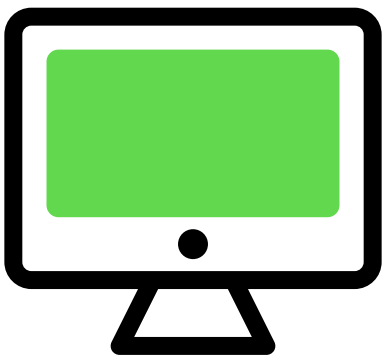
Adicione conjuntos de dados a um catálogo de dados.

Kit de habilidades do Now Assist



Crie habilidades e avisos personalizados para sua experiência Now Assist.

Governança de IA



Monitore, gerencie e controle ativos de IA no Now Platform.

Compreensão da linguagem natural

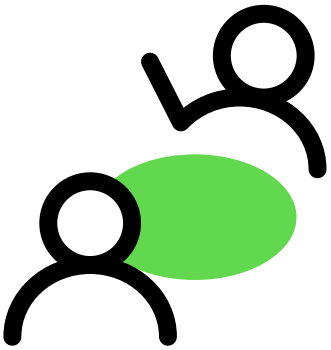


Use Compreensão da linguagem natural (NLU) para ajudar seu sistema a funcionar com a expressão e a intenção humanas naturais.

Tradução automática

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

Natural Language Query



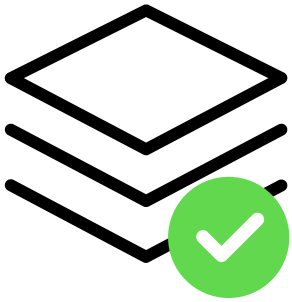
Obtenha dados da sua instância usando solicitações de linguagem simples com este serviço no Now Platform.

Inteligência preditiva



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

Inteligência para documentos



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

Now Assist em Inteligência para documentos



Use a IA generativa para analisar e extrair informações de documentos

Inteligência para tarefas



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

Recursos Adicionais



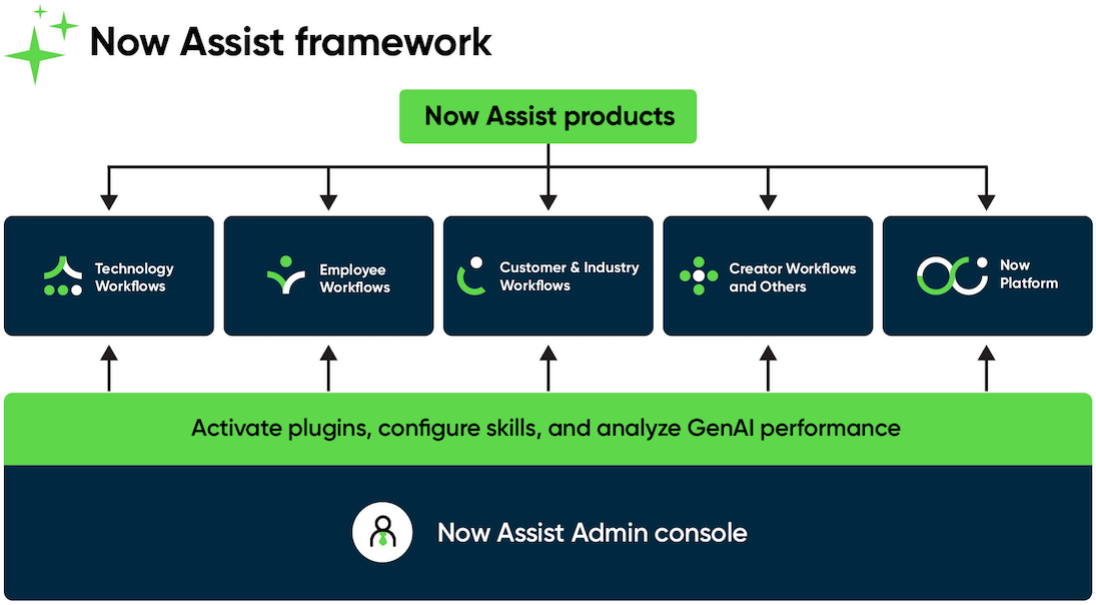
Faça o upgrade da sua experiência de IA para o próximo nível

Tradução automática

Now Assist

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

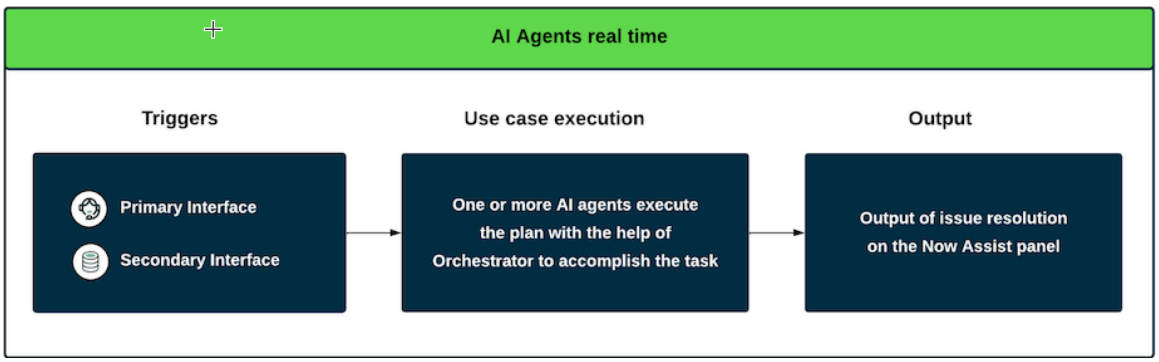
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Now Assist Agentes de IA

ServiceNow Os agentes de IA podem resolver desafios de negócios essenciais de forma autônoma, acelerando os resultados e capacitando as pessoas com uma força de trabalho digital qualificada sem limites, para que possam se concentrar em seu melhor trabalho.

Use AI Agent Studio para criar, gerenciar e testar agentes de IA e casos de uso em um só lugar. A página Visão geral principal tem três seções que fornecem o que você precisa para entender, começar e continuar desenvolvendo agentes de IA e casos de uso.



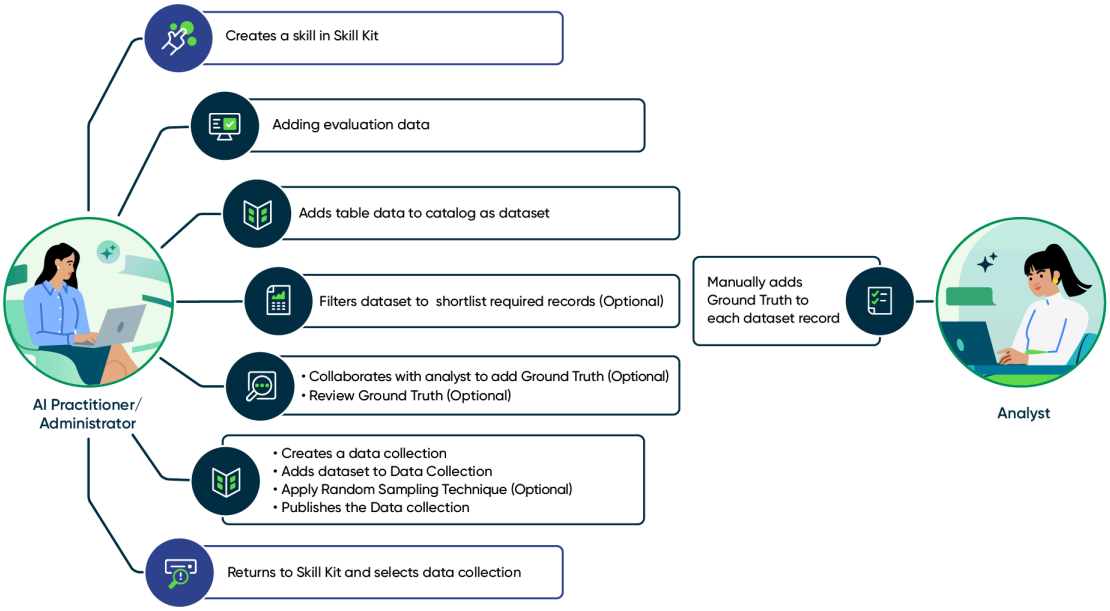
Kit de dados do Now Assist

Se as habilidades do sistema base Now Assist não atenderem às suas necessidades, você poderá usar Kit de dados do Now Assist para criar conjuntos de dados personalizados e coleções de dados que podem ser usados em Kit de habilidades do Now Assist para avaliação.

Tradução automática

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

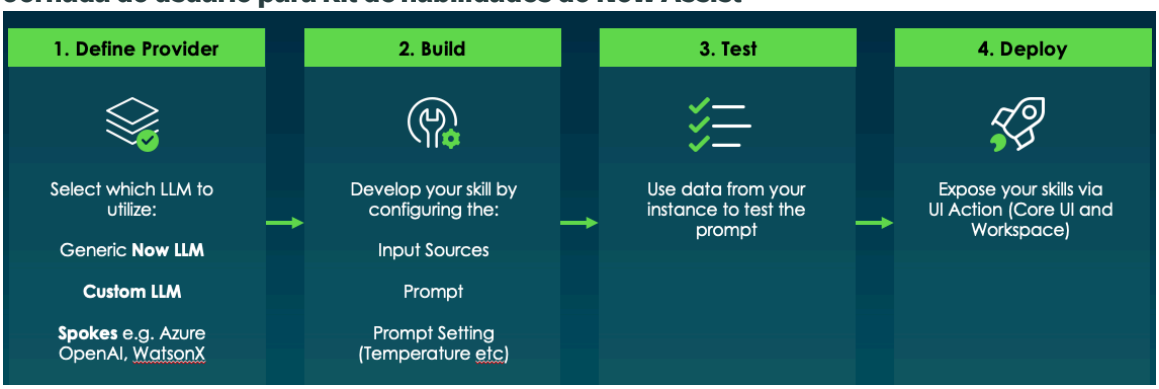
Jornada do usuário para Kit de dados do Now Assist



Kit de habilidades do Now Assist

Use Kit de habilidades do Now Assist para criar habilidades personalizadas. Essas habilidades personalizadas oferecem maior flexibilidade no ambiente Now Assist.

Jornada do usuário para Kit de habilidades do Now Assist



Governança de IA

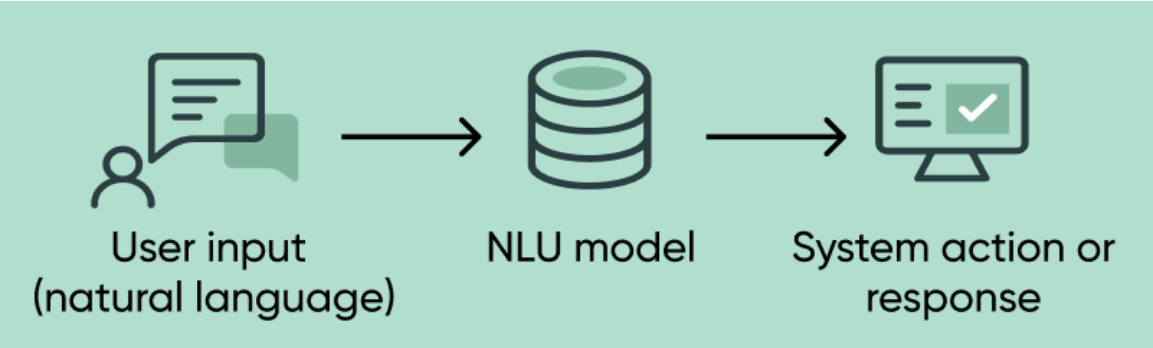
Governança de IA pode ajudar as organizações a monitorar, gerenciar e controlar ativos de IA no Now Platform. Uma estrutura Governança de IA é um conjunto de princípios, práticas e protocolos que orientam o desenvolvimento, o uso e a implantação de sistemas de IA. A estrutura Governança de IA ajuda as organizações a fornecer IA consistente com seus próprios princípios de IA responsável.

Compreensão da linguagem natural

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

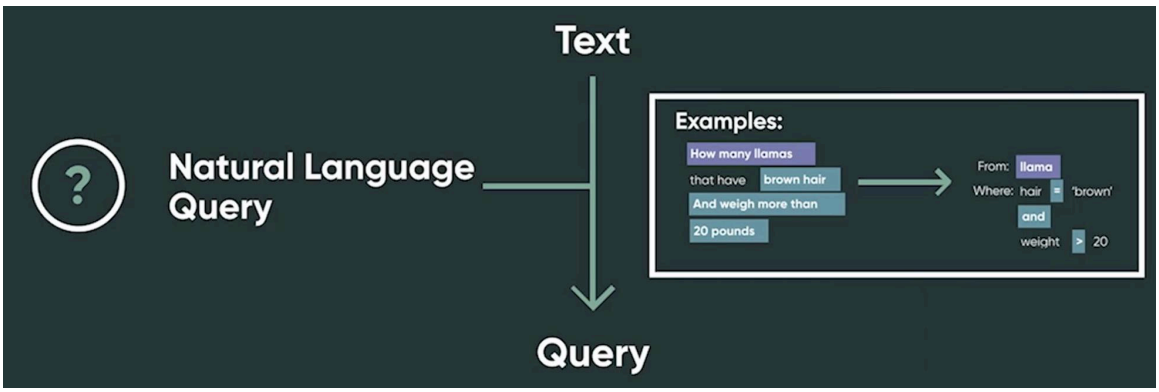
Tradução automática

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



Natural Language Query

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

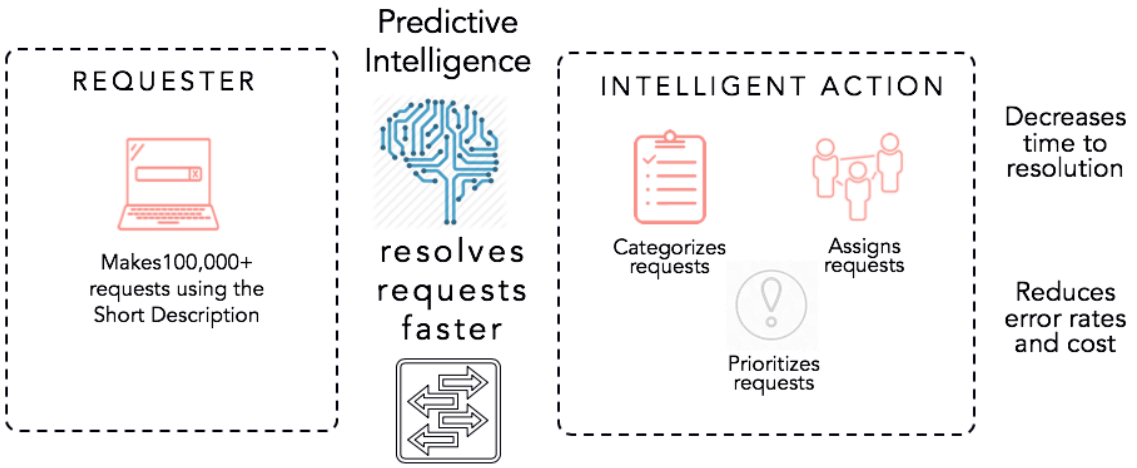


Inteligência preditiva

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

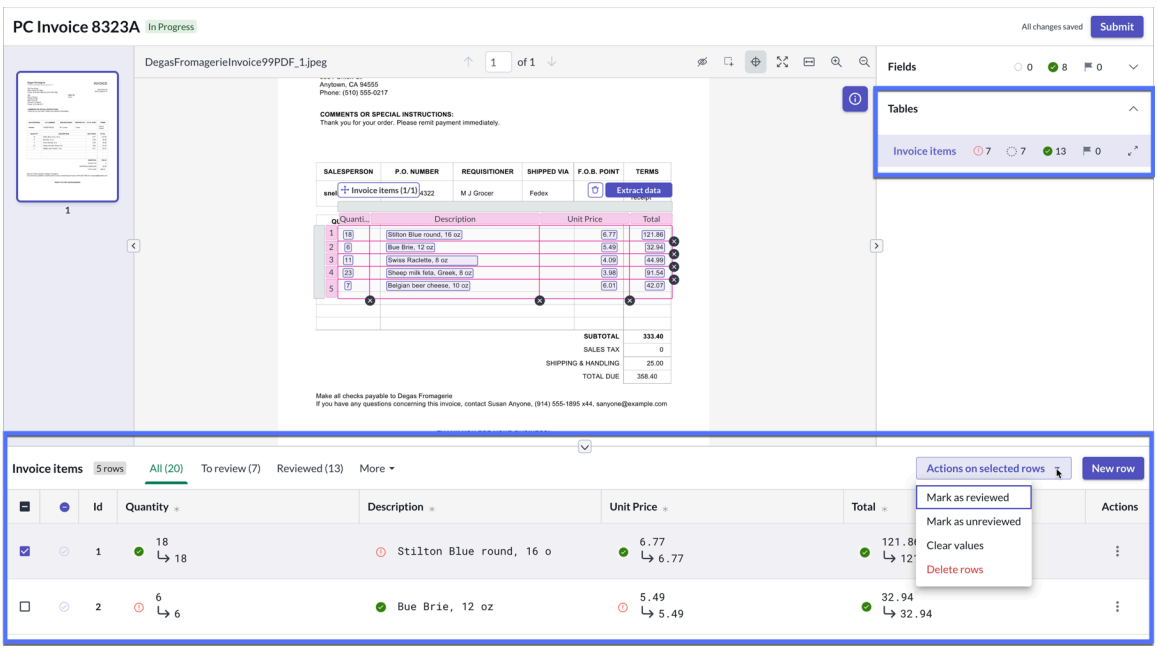
Tradução automática

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



Inteligência para documentos

Obtenha dados claros e concisos de seus registros rapidamente e integre-os onde você mais precisa. Inteligência para documentos pode processar documentos de uma ou várias páginas em vários formatos populares. Essa ferramenta usa o reconhecimento óptico de caracteres (OCR) e uma IA de aprendizado contínuo para identificar e extrair texto e dados. A Inteligência para documentos funciona sem código, permitindo fácil configuração, uso e integração de dados em fluxos de trabalho.

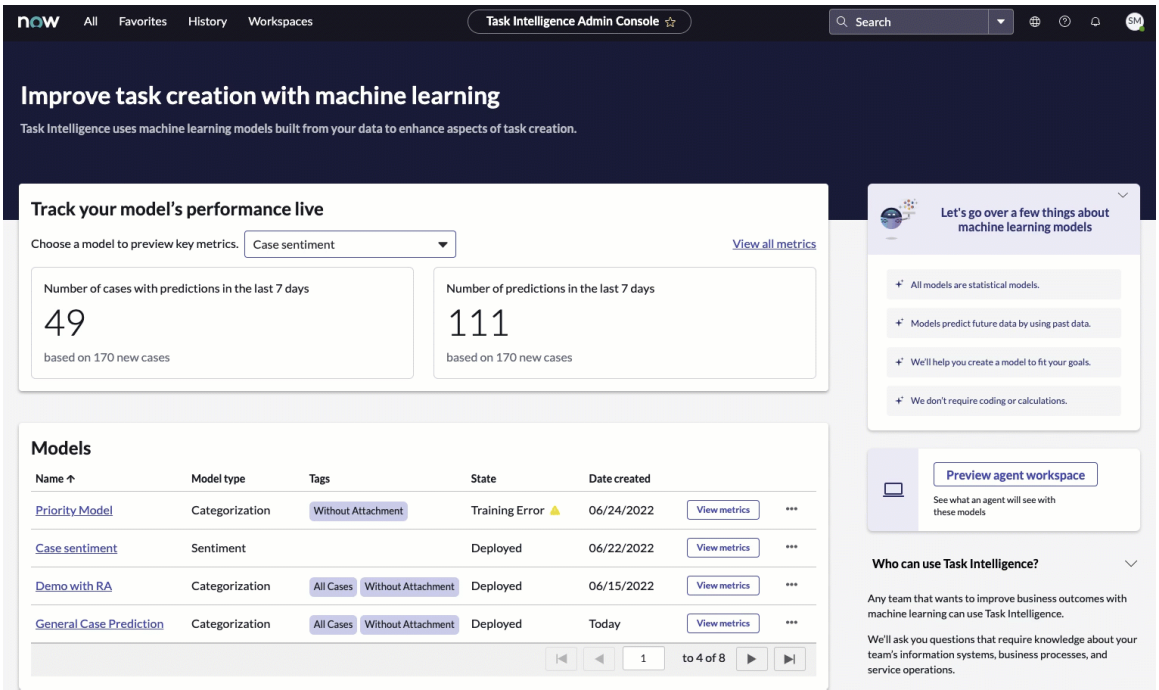


Você pode usar habilidades Now Assist em Inteligência para documentos para extrair informações e encontrar respostas para perguntas sobre documentos.

Inteligência para tarefas

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

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

- Compreensão da linguagem natural (NLU)
- Consulta de Linguagem Natural (NLQ)
- Inteligência preditiva
- Task Intelligence
- Document Intelligence

Now Assist

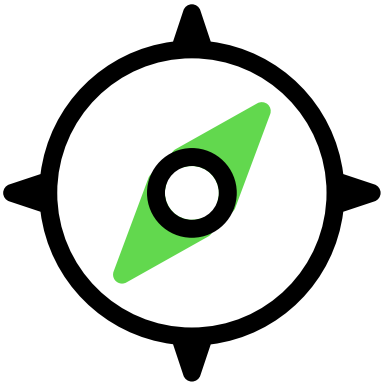
ServiceNow® Now Assist usa IA generativa projetada para aprimorar a produtividade e a eficiência do usuário por meio de conversas e experiências proativas.

Tradução automática

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

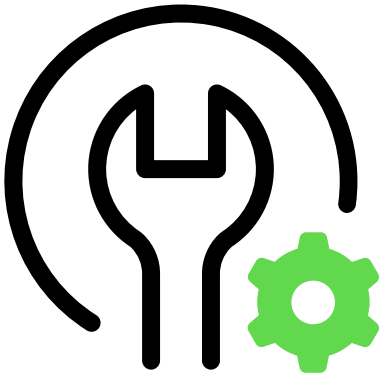
Iniciar

Explorar



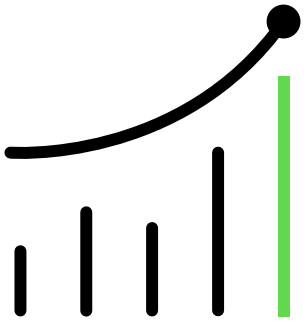
Saiba mais sobre Now Assist no Now Platform.

Configurar



Explore, configure, use e analise recursos e habilidades de inteligência artificial generativa (IA).

Analisar



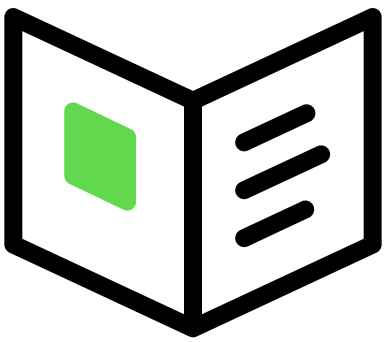
Analisar e monitorar Now Assist o desempenho.

Serviço Now LLM atualizações do modelo



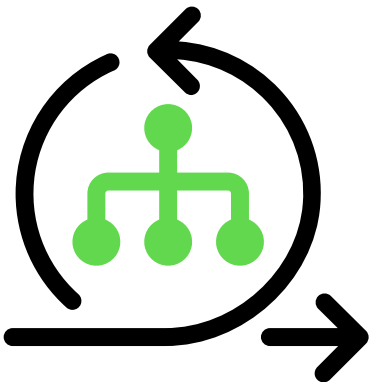
Saiba mais sobre os modelos Serviço Now LLM.

Referência



Saiba mais sobre funções de usuário, política de uso de dados e separação de domínio em Now Assist.

Controlador de IA generativa



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

Tradução automática

Importante:

- Alguns Now Assist produtos/recursos estão indisponíveis no momento para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo KB1699552 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

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

Now Assist produtos e habilidades

A estrutura Now Assist é compatível com o Now Platform. Para usar as habilidades Now Assist, ative um ou mais dos produtos Now Assist a seguir.

Now Assist produtos

Fluxo de trabalho	Áreas de negócios	Produtos disponíveis
Tecnologia	O fluxo de trabalho de tecnologia inclui aplicações de TI, como serviços e operações de TI, gestão da sua estratégia para entregar produtos e serviços e segurança da plataforma.	• Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) • Now Assist for Enterprise Architecture (EA) • Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) • Now Assist for IT Operations Management (ITOM) • Now Assist for IT Service Management (ITSM) • Now Assist for Security Incident Response • • Now Assist for Software Asset Management (SAM) • Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)
Cliente	O fluxo de trabalho do cliente inclui aplicações que oferecem suporte ao atendimento ao cliente, incluindo serviço de campo, serviços financeiros, telecomunicações e mídia e o setor de serviços públicos.	• Now Assist for Customer Service Management (CSM) • Now Assist for Field Service Management (FSM) • Now Assist for Financial Services Operations (FSO) • Now Assist for PSDS • Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Funcionário	O fluxo de trabalho de funcionário é compatível com os recursos Prestação de serviços de RH.	• Now Assist for Health and Safety • Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)

Tradução automática

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

Now Assist produtos

Fluxo de trabalho	Áreas de negócios	Produtos disponíveis
Criador	O fluxo de trabalho do criador é compatível com uma variedade de ferramentas e construtores da plataforma, incluindo o seguinte: • App Engine Studio • Now Platform script • Análise da plataforma • Catálogo de serviços • Workflow Studio • Central de APR • Mineração de processos	Now Assist for Creator
Finanças e cadeia de suprimentos	O fluxo de trabalho Finance & Supply Chain oferece suporte a requisições de compra, solicitações de fornecimento e solicitação de produtos ou serviços.	• Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) • Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Para obter uma lista completa de habilidades Now Assist e seus fluxos de trabalho, consulte Now Assist habilidades.

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 atenuar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, danos e adequação ao seu caso de uso, empregar supervisão humana de saída e não depender exclusivamente de saídas geradas por IA para a tomada de decisão finalidades. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir a Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , que pode ser atualizada pela ServiceNow.

Processamento de dados

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

Tradução automática

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

Coleta de dados

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

Explorando Now Assist

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

Visão geral Now Assist

Now Assist é uma família crescente de plataformas cruzadas de recursos de IA generativos, que são tarefas que um modelo de linguagem grande (LLM) pode executar. Os recursos de IA generativa são baseados no treinamento e na arquitetura iniciais.

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

Estrutura de Now Assist

A estrutura Now Assist é compatível com o Now Platform. Para usar as habilidades Now Assist, ative um ou mais dos produtos Now Assist a seguir.

Now Assist produtos

Fluxo de trabalho	Áreas de negócios	Produtos disponíveis
Tecnologia	O fluxo de trabalho de tecnologia inclui aplicações de TI, como serviços e operações de TI, gestão da sua estratégia para entregar produtos e serviços e segurança da plataforma.	• Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) • Now Assist for Enterprise Architecture (EA) • Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) • Now Assist for IT Operations Management (ITOM) • Now Assist for IT Service Management (ITSM) • Now Assist 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.

Now Assist produtos

Fluxo de trabalho	Áreas de negócios	Produtos disponíveis
		• Now Assist for Software Asset Management (SAM) • Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)
Cliente	O fluxo de trabalho do cliente inclui aplicações que oferecem suporte ao atendimento ao cliente, incluindo serviço de campo, serviços financeiros, telecomunicações e mídia e o setor de serviços públicos.	• Now Assist for Customer Service Management (CSM) • Now Assist for Field Service Management (FSM) • Now Assist for Financial Services Operations (FSO) • Now Assist for PSDS • Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Funcionário	O fluxo de trabalho de funcionário é compatível com os recursos Prestação de serviços de RH.	• Now Assist for Health and Safety • Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)
Criador	O fluxo de trabalho do criador é compatível com uma variedade de ferramentas e construtores da plataforma, incluindo o seguinte: • App Engine Studio • Now Platform script • Análise da plataforma • Catálogo de serviços • Workflow Studio • Central de APR • Mineração de processos	Now Assist for Creator

Tradução automática

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

Now Assist produtos

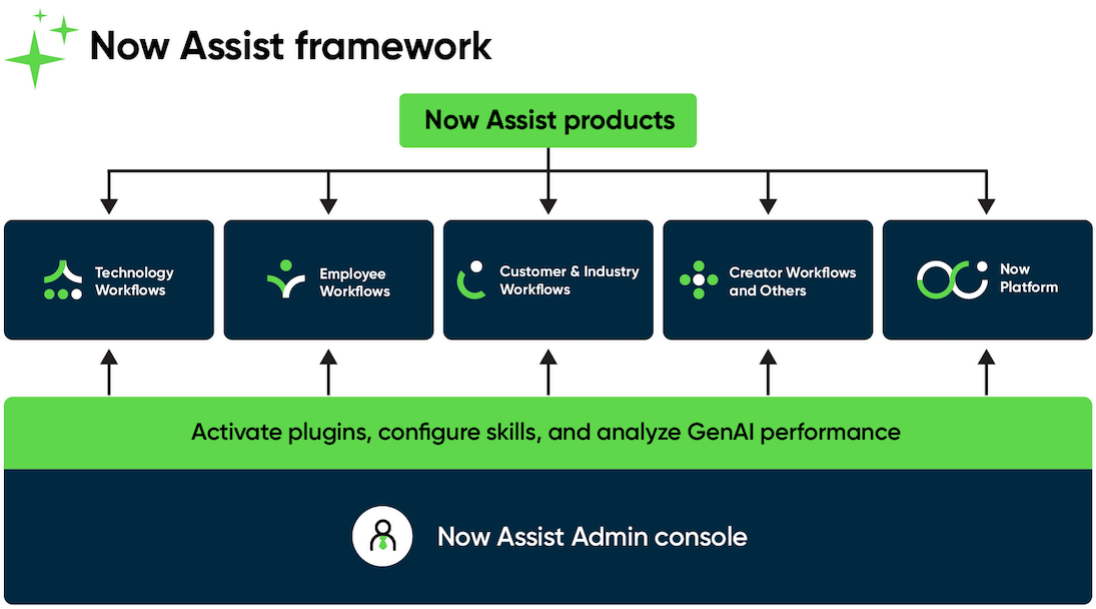
Fluxo de trabalho	Áreas de negócios	Produtos disponíveis
Finanças e cadeia de suprimentos	O fluxo de trabalho Finance & Supply Chain oferece suporte a requisições de compra, solicitações de fornecimento e solicitação de produtos ou serviços.	• Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) • Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Os produtosNow Assist incluem algumas ou todas as ferramentas de plataforma básicas a seguir para Now Assist. Para obter mais informações, consulte Now Assist habilidades no fluxo de trabalho da plataforma.

- Os administradores instalam plug-ins, gerenciam habilidades e analisam o uso e o desempenho com o Administrador do Now Assist console.
- Os usuários podem aproveitar as habilidades Now Assist usando o Painel do Now Assist na instância.
- Use Now Assist in AI Search para gerar respostas para Pesquisa com IA.
- Use Now Assist for Mobile para executar habilidades de IA generativa em um ambiente móvel.
- Use Now Assist in Virtual Agent para criar experiências de catálogo de conversa e tópicos de autor que usam a descoberta de tópico LLM.
- Os desenvolvedores podem usar o Controlador de IA generativa para integrar recursos de IA generativos em fluxos e conversas personalizados usando suas próprias licenças de modelo de linguagem grande (LLM) de terceiros.

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

Estrutura de 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.

Benefícios do Now Assist

Benefício	Recurso	Usuários
Aproveite o poder da pesquisa com o modelo de IA generativa do Now LLM para responder a perguntas nas pesquisas do usuário com resumos acionáveis gerados por IA de artigos de conhecimento relevantes.	Now Assist in AI Search	Todos
Instale e configure Now Assist aplicações e as habilidades que elas fornecem.	Console do administrador do Now Assist	Administradores
Escolha quais habilidades ativar e quais usuários podem acessá-las.	Console do administrador do Now Assist	Administradores
Monitore o uso e o desempenho dos recursos e capacidades de IA generativa oferecidos em Now Assist.	Análise do Now Assist	Administradores
Acesse habilidades de IA generativa no contexto por meio de uma interface amigável.	Painel do Now Assist	Todos
Use habilidades Now Assist em dispositivos móveis.	Now Assist for Mobile	Todos
Personalize seus fluxos de trabalho e use sua própria licença de LLM de terceiros.	Controlador de IA generativa	Administradores ou desenvolvedores
Use Now Assist em outros recursos da plataforma.	Now Assist habilidades no fluxo de trabalho da plataforma	Administradores ou desenvolvedores
Monitore o consumo de Now Assist em sua instância.	Monitoring Now Assist usage in Subscription Management	Administradores

Administrador do Now Assist console

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

Introdução ao Now Assist Console do administrador.

Visão geral Administrador do Now Assist

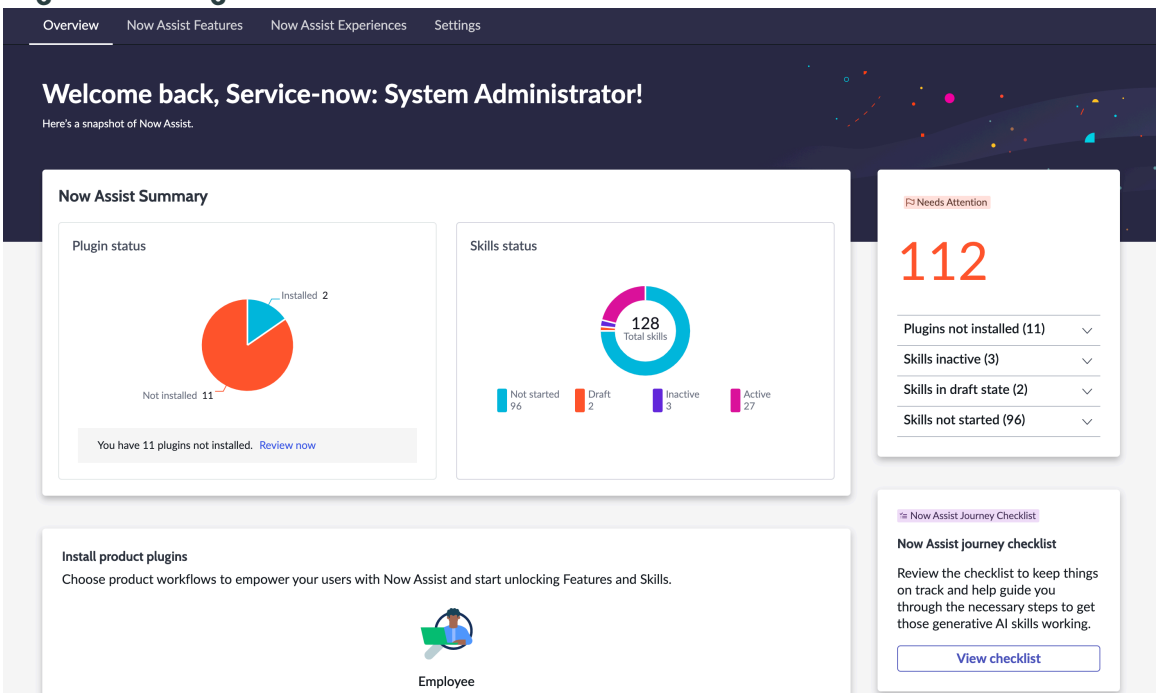
Comece a explorar os recursos e habilidades Now Assist no console Administrador do Now Assist. Este console contém tudo o que você precisa para instalar, configurar e aprender sobre os diferentes recursos de IA generativa no Now Platform.

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 visão geral do Administrador do Now Assist



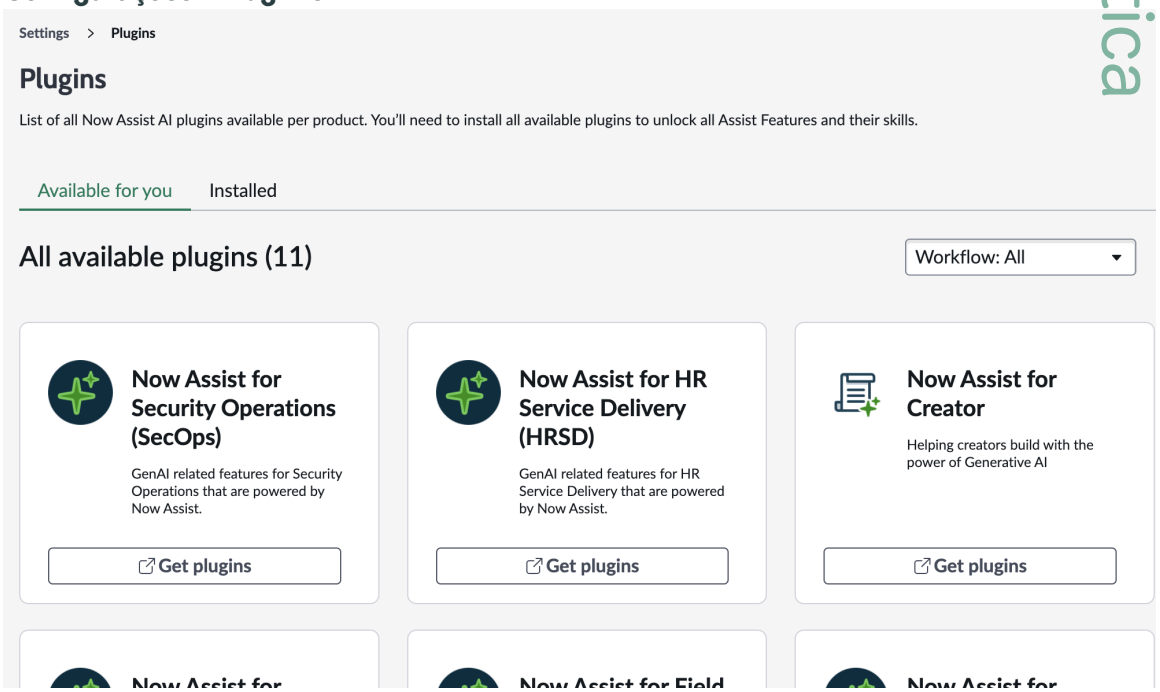
Fluxo de trabalho do Administrador do Now Assist

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

1. **Instale plug-ins.**

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

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



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. (Opcional) Ligue o painel Now Assist.

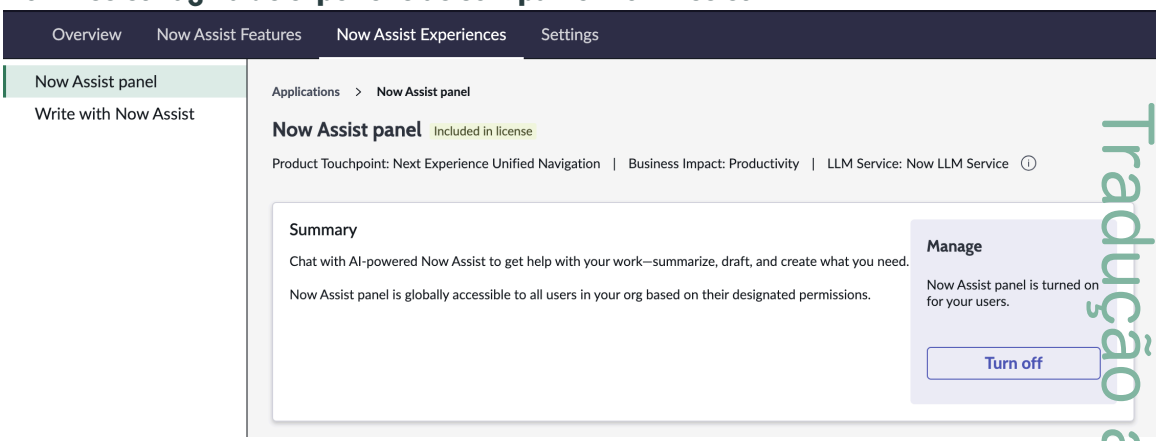
O painel Now Assist integra as habilidades Now Assist na IU Next Experience. Ao ativar o painel Now Assist diretamente no console Administrador do Now Assist, você permite que os agentes acessem habilidades de qualquer lugar no Now Platform.

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

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

Você pode ativar o painel Now Assist na página Now Assist Experiências do Console do administrador.

Now Assist Página de experiências com painel Now Assist



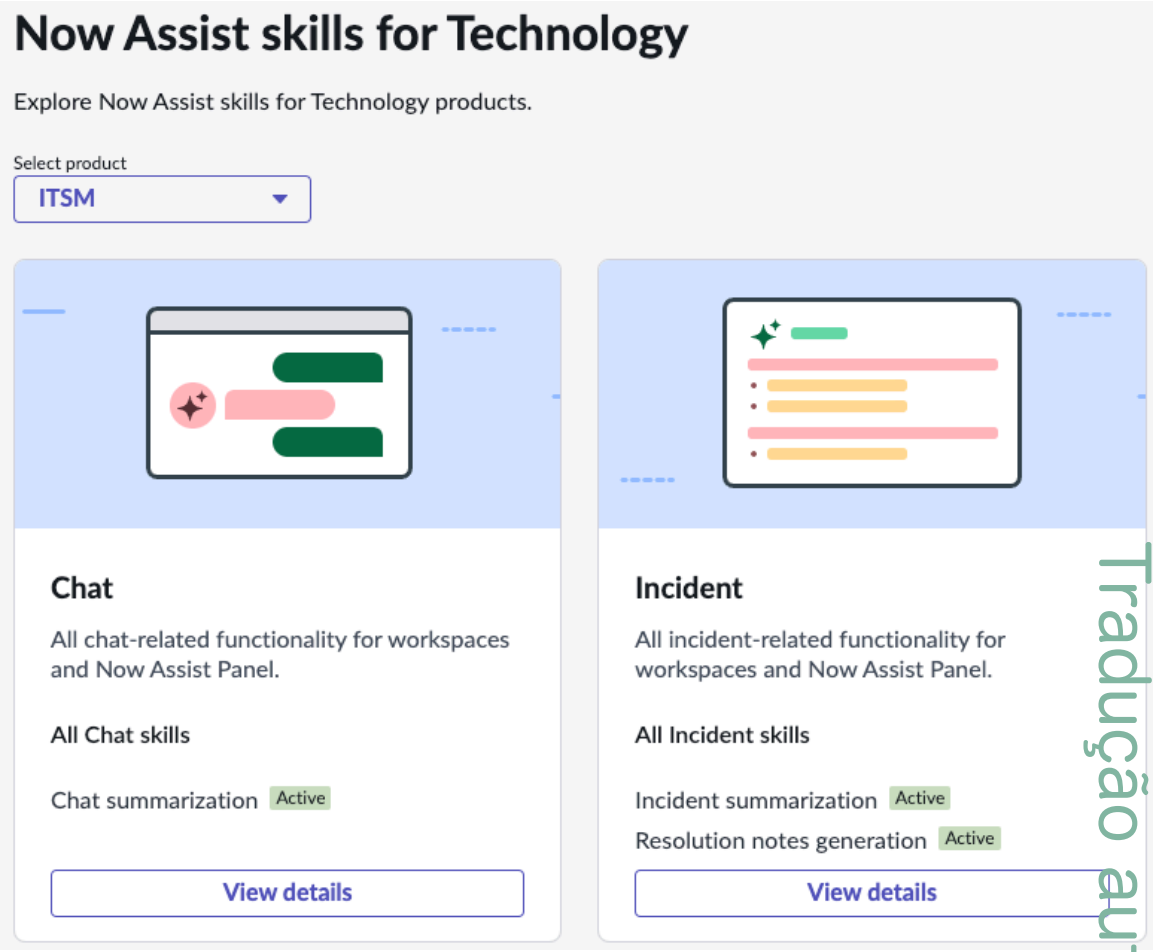
3. Ativar habilidades.

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

Tradução automática

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

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



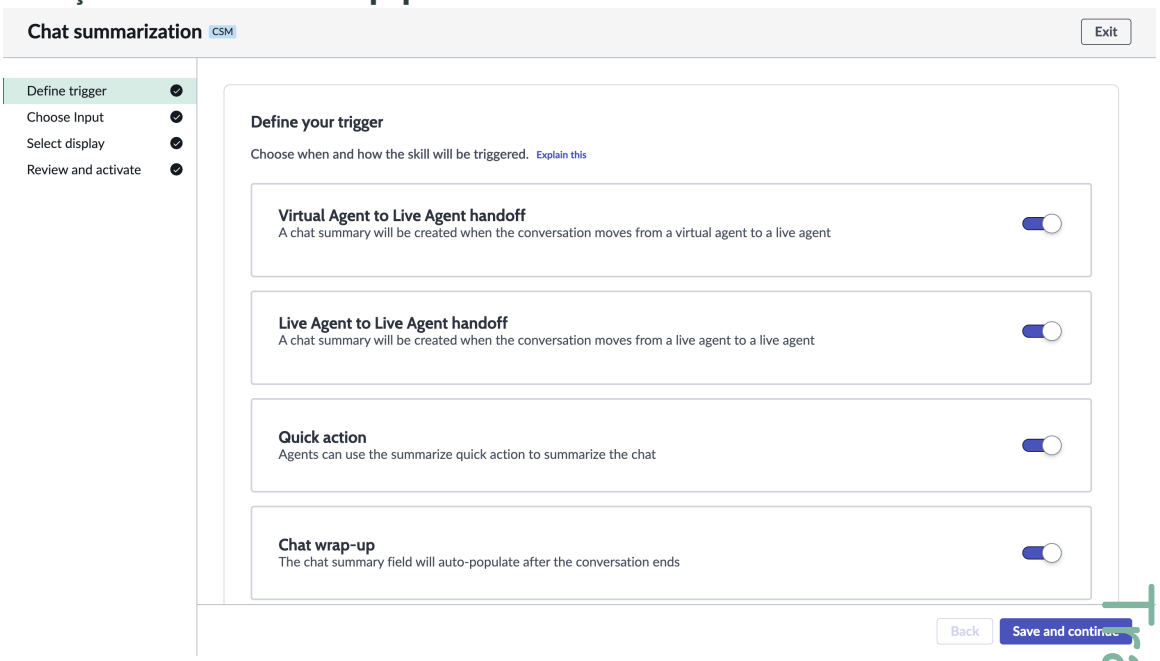
Depois de decidir quais habilidades atendem melhor às suas necessidades de negócio, você pode ativá-las no console do. Algumas habilidades exigem configuração para que você possa personalizar a habilidade de acordo com suas necessidades, como determinar as entradas e os gatilhos da habilidade. Você pode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

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

Tradução automática

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

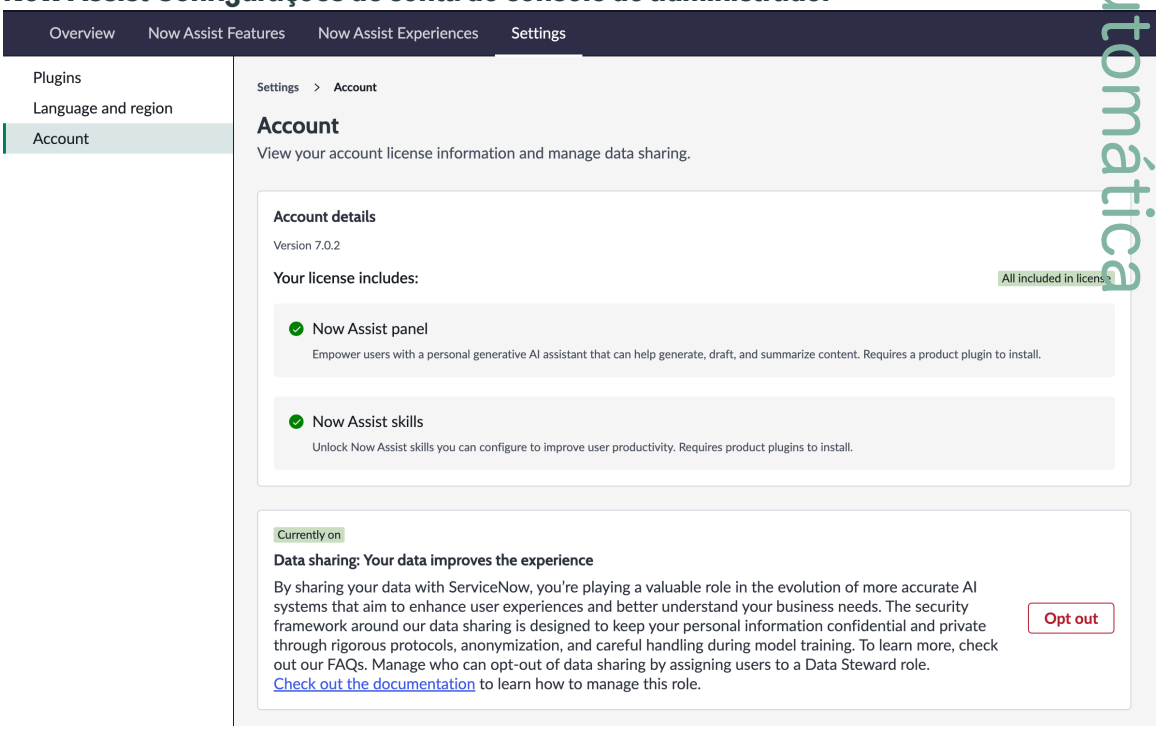
Ativação do resumo de bate-papo no Administrador do Now Assist



4. Revise as configurações da sua conta Now Assist.

A página Configurações do console do administrador do Now Assist permite que você configure o suporte a idiomas, se a Tradução dinâmica estiver habilitada em sua instância, e revise os detalhes da sua conta. Obtenha informações atualizadas sobre quais plug-ins estão disponíveis para você e o status do compartilhamento de dados em sua instância.

Now Assist Configurações de conta do console do administrador



5. Monitore e analise o desempenho da habilidade.

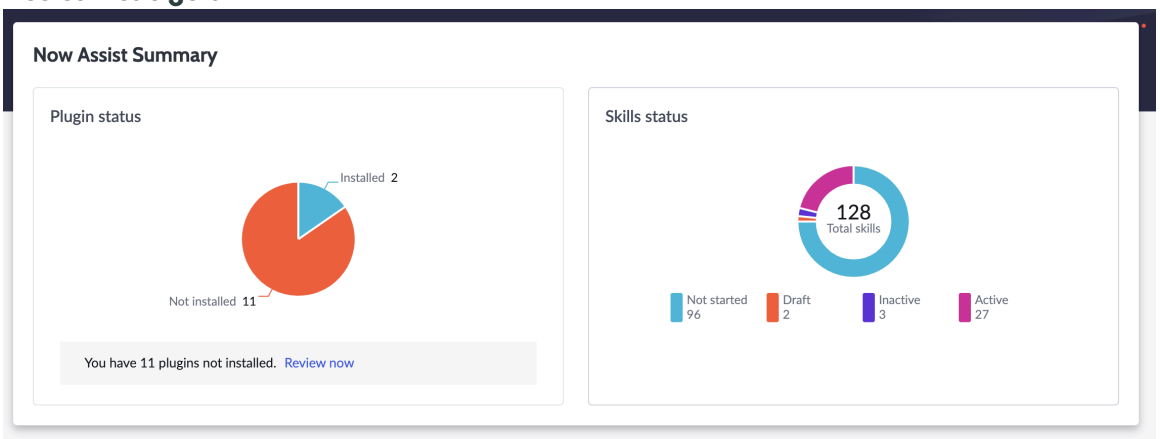
Use as métricas disponíveis na página Visão geral para revisar os resumos, as informações de desempenho e os problemas que precisam de sua atenção.

Tradução automática

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

O exemplo a seguir mostra o status atual do plug-in, bem como o número de habilidades ativas.

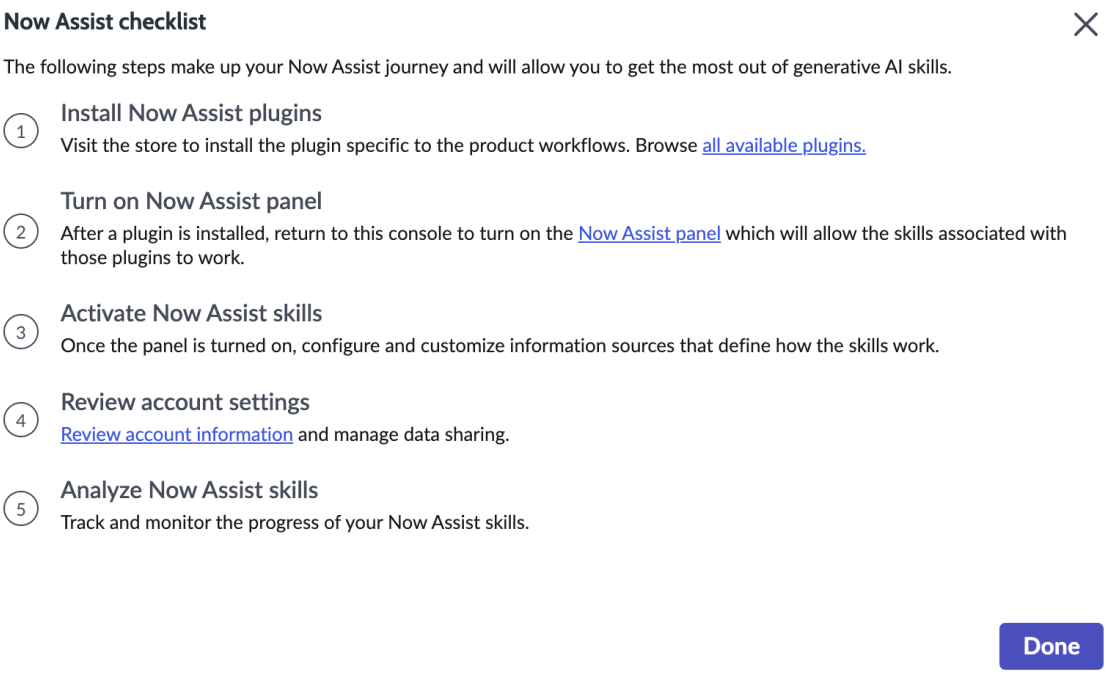
Status do plug-in e habilidades na página Administrador do Now Assist Visão geral



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

Now Assist check-list da jornada

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



Saiba mais sobre a jornada Now Assist

- Obter uma visão geral de o Now Assist estrutura.
- Descobrir o Now Assist painel.
- Explorar o Now Assist habilidades disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 e configurar um Now Assist habilidade usando o console Administrador do Now Assist.
- Analise e monitore Now Assist o uso e o desempenho de habilidades.

Painel do Now Assist

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

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

Now Assist Visão geral

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

Aspectos conversacionais do painel Now Assist, como detecção de habilidades, são fornecidos por Serviço Now LLM.

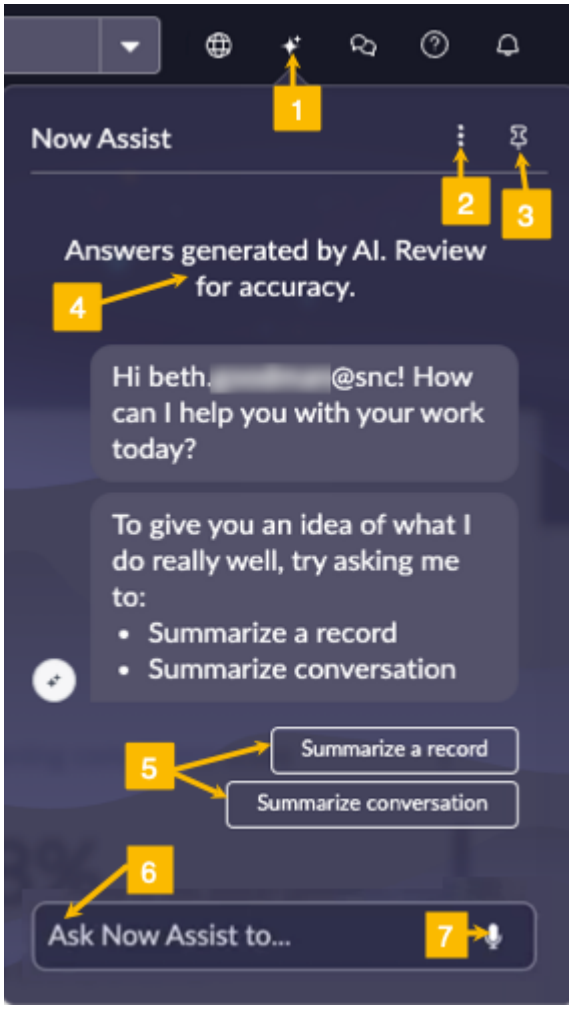
Nota:
As habilidadesNow Assist devem estar habilitadas para aparecer no painel Now Assist. Para obter mais informações, consulte Now Assist habilidades.

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

Tradução automática

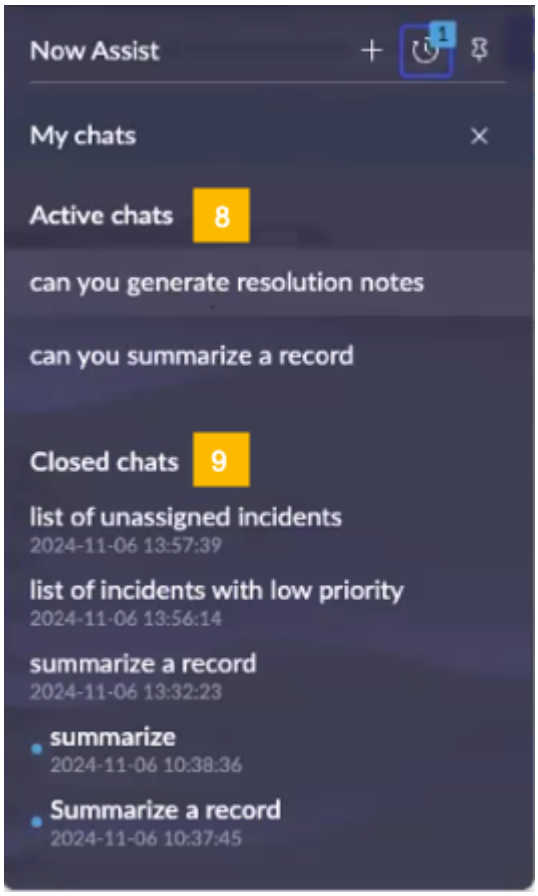
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Painel do Now Assist



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 painel Now Assist inclui:

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

Tradução automática

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

Número do item	Descrição
	Fixe permanentemente o painel Now Assist na tela.
4 - Now Assist mensagem	Indica que as respostas são geradas por IA.
5 - Botões de opção	Botões de opção
6 - Solicitar o Now Assist para campo.	Campo onde o usuário pode inserir ações.
7 - Entrada de voz	Se Entrada de voz estiver ativado, selecione o ícone do microfone ou o atalho do teclado para usar sua voz para interagir com o painel Now Assist. Depois que você fala, há uma pausa enquanto o sistema transcreve o texto e o exibe na tela. Consulte Habilitar entrada de voz para o painel Now Assist para obter informações sobre como habilitar Entrada de voz. Consulte Next Experience keyboard shortcuts para o menu Now Assist (modoEntrada de voz) atalhos para Microsoft e macOS.
8 - Bate-papos ativos	Todos os bate-papos ativos são exibidos na seção Bate-papos ativos. na seção Bate-papos ativos do Now Assist. Você pode criar bate-papos adicionais selecionando o ícone + no título.
9 - Bate-papos encerrados	Exibe todos os bate-papos encerrados. Se você selecionar um dos bate-papos encerrados, poderá ver o histórico desse bate-papo.

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

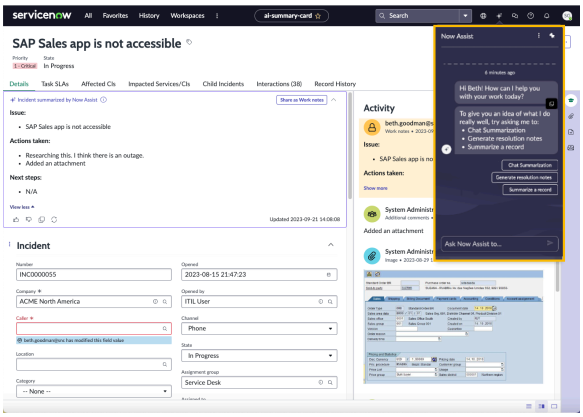
Painel do Now Assist

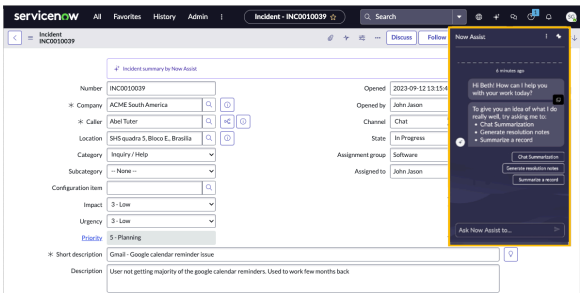
Next Experience	IU principal

Tradução automática

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

Painel do Now Assist





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

Navegando a partir do painel Now Assist

Você pode navegar a partir do painel Now Assist sem sair da conversa atual inserindo uma solicitação de navegação no campo **Solicitar Now Assist para....** Se você inserir "navegar até incidentes ativos", Now Assist exibirá um botão que permite exibir os incidentes ativos.

Resumo do bate-papo

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

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

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

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

Resumo do caso ou incidente

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

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Now Assist para CSM, selecione **Resumir registro** ou insira resumir um registro no campo **Solicitar Now Assist para**.
- Para Now Assist para HRSD, selecione **Resumir registro** ou insira resumir um registro no campo **Solicitar Now Assist para**.
- Para Now Assist para ITSM, selecione **Resumir incidente** ou insira resumir um incidente no campo **Solicitar Now Assist para**.

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

Ajuda da conversa

Obtenha respostas específicas e precisas para suas consultas usando a opção de habilidade Obter ajuda no painel Now Assist. Esta habilidade está disponível para todos com direito a Now Assist capacidades.

Para obter mais informações sobre a habilidade Ajuda de conversa Now Assist, que representa como Obter ajuda no painel Now Assist, consulte Now Assist Ajuda de conversa.

Geração de anotações de resolução

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

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

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

Now Assist menu de contexto

O menu de contexto Now Assist usa IA generativa para ajudar os agentes a resumir, criar e editar conteúdo escrito, simplificando suas tarefas de escrita.

Os agentes produzem vários tipos de conteúdo, incluindo e-mails e respostas de bate-papo. O menu de contexto Now Assist usa IA generativa para ajudar os agentes a resumir, criar e editar e-mails e respostas de bate-papo. Os agentes podem visualizar o conteúdo gerado pela IA, rolar pelo conteúdo criado anteriormente e refinar o texto usando a IA. O menu de contexto Now Assist pode ser acionado a partir de qualquer aplicação ou campo em um espaço ServiceNow em que o menu de contexto Now Assist está habilitado.

O menu de contexto Now Assist desbloqueia o poder da IA generativa e está disponível em Next Experience para:

- Customer Service Management (CSM)
- Recursos Humanos (RH)
- Gestão de serviços de TI (ITSM)
- Gestão estratégica de portfólios (SPM)
- IT Operations Management (ITOM)

O menu de contexto Now Assist não está disponível com 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.

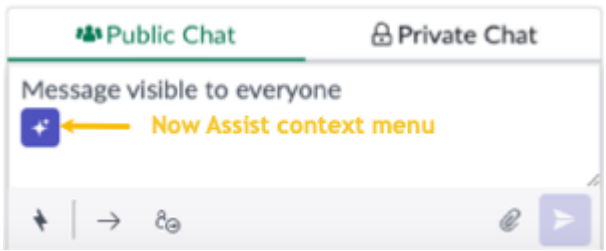
Usando o menu de contexto Now Assist

O menu de contexto Now Assist está disponível em qualquer campo em que o botão flutuante Now Assist ( ) apareça. Se você começar a digitar no campo, será exibido um menu com as ações de menu de contexto Now Assist disponíveis. O menu de contexto Now Assist ajuda a resumir, criar ou modificar a documentação existente.

Janela de bate-papo usando o menu de contexto Now Assist

Você pode usar o menu de contexto Now Assist ao se comunicar com usuários em Bate-papo do agente:

Se demorar muito para gerar texto ou o Serviço Now LLM não estiver disponível, será exibida uma mensagem de erro.



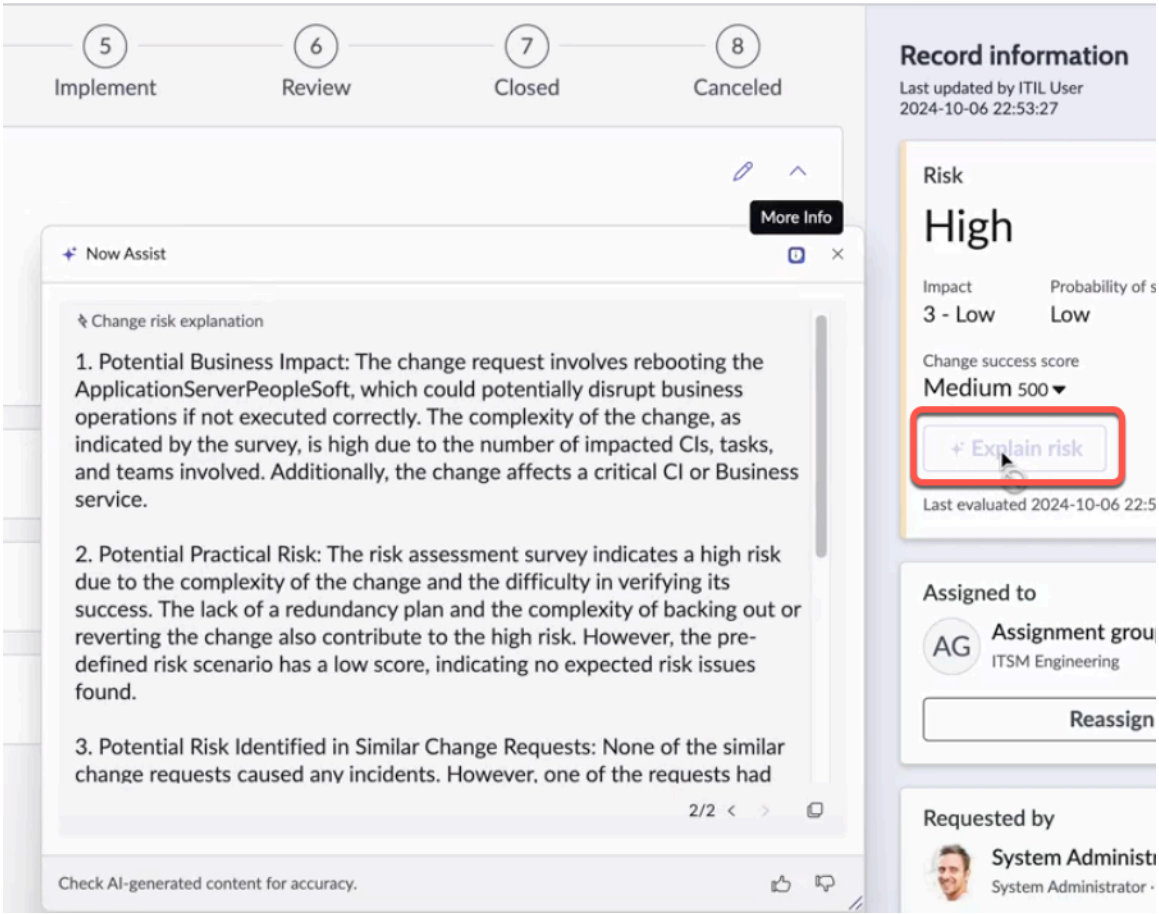
Explicação de risco da solicitação de mudança usando o menu de contexto Now Assist

O menu de contexto Now Assist disponibiliza a explicação de risco da solicitação de mudança no espaço e no IU16 após a avaliação e o cálculo.

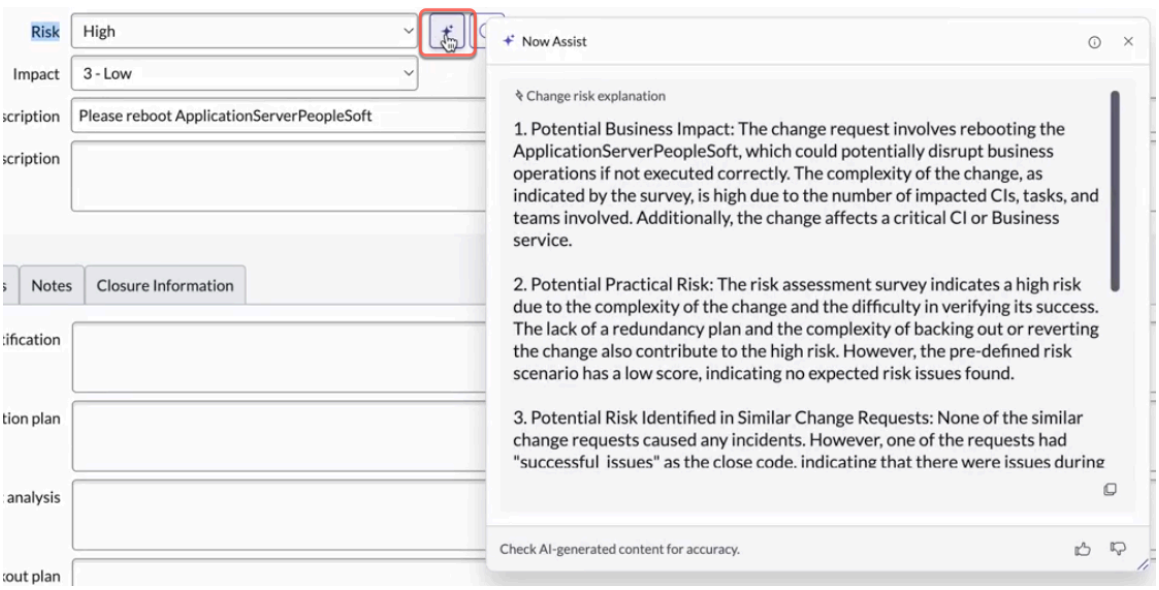
Quando o risco for avaliado e calculado, você verá o botão **Explicar risco** com o Now Assist ícone no espaço mostrando a explicação do risco em uma caixa de diálogo na seção Informações de registro.

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.



Quando o risco for avaliado e calculado, você verá o Now Assist ícone no campo **Risco** em IU16, mostrando a explicação do risco em uma caixa de diálogo.



Nota:
A explicação de risco apresentada na caixa de diálogo é avaliada e calculada no formulário de solicitação de mudança.

Para obter mais informações sobre avaliação e cálculo de risco, consulte Risk assessment .

Tradução automática

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

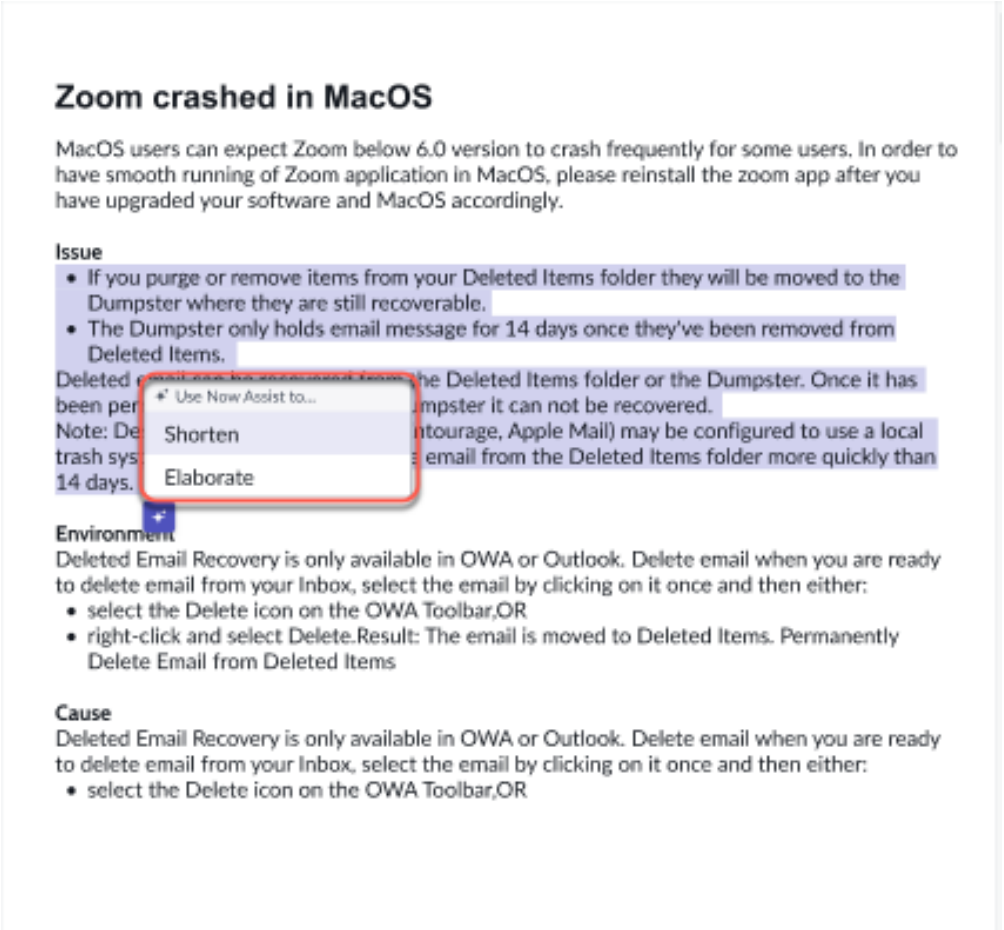
Edição de conteúdo em artigos Base de conhecimento usando o menu de conteúdo Now Assist

O menu de contexto Now Assist habilita recursos de edição de conteúdo assistido por IA generativa para criação de Base de conhecimento e para fornecer anotações de resolução em espaços e IU16.

Ao abrir um artigo de conhecimento e selecionar o conteúdo dele, você verá o Now Assist pop-up de ícone e flutuam junto com o dispositivo do mouse.

Ao passar o mouse sobre o ícone Now Assist, você verá as seguintes opções de menu para ajudá-lo a editar o conteúdo:

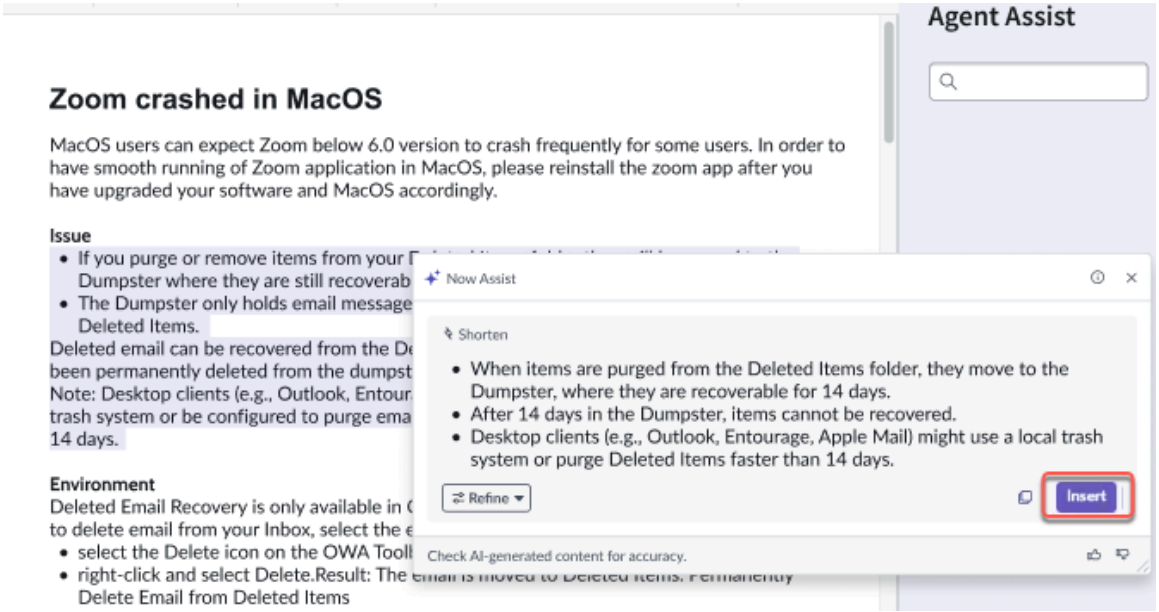
- **Elaborar**: a IA generativa detalha o texto selecionado.
- **Reduzir**: a IA generativa encurta o texto selecionado.



Você pode inserir o conteúdo elaborado ou encurtado da IA generativa nos artigos Base de conhecimento, usando o botão **Inserir** e atualizá-los ou publicá-los.

Tradução automática

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



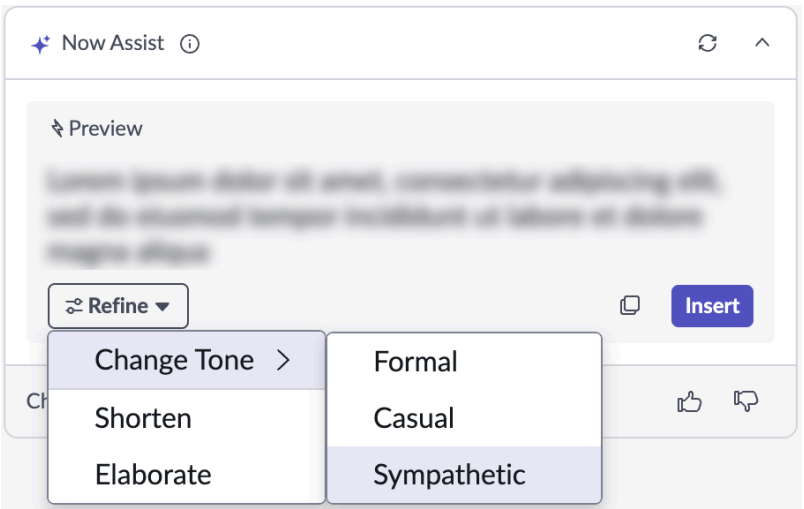
Para obter mais informações sobre como gerar Base de conhecimento artigos usando o menu de contexto do Now Assist, consulte Edit an article using the Now Assist context menu .

Mudar tom usando o menu de contexto Now Assist

O menu de contexto Now Assist permite que os usuários mudem o tom do conteúdo. Os usuários podem escolher entre tom casual, formal e simpática para aprimorar ainda mais o conteúdo, usando as capacidades de IA generativa.

Ao passar o mouse sobre o ícone Now Assist ou selecionar o menu **Refinar**, você verá a opção de menu **Alterar tom**.

Você pode escolher ainda mais um tom preferido e selecionar **Formal**, **Informal**e **Simpatético**. Revise as mudanças e selecione **Inserir** para finalizar o novo texto.



Nota:
Se você não vir a opção de tom de mudança para sua aplicação ou produto, entre em contato com ServiceNow.

Limitar o número de chamadas de refinamento de conteúdo usando o menu de contexto Now Assist

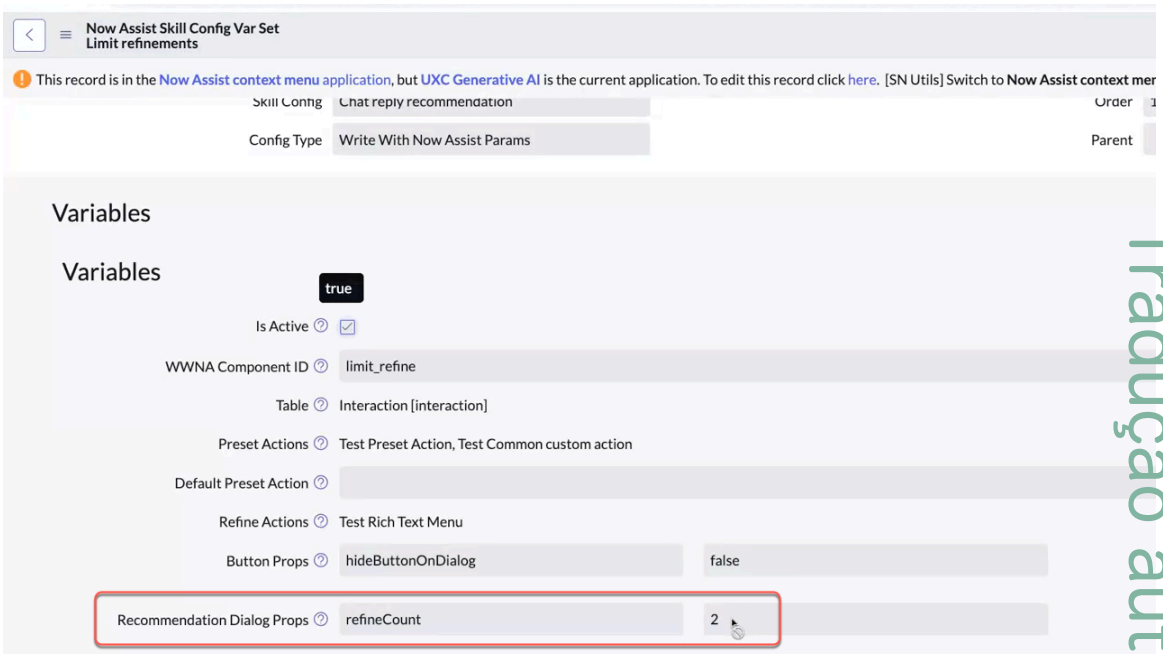
Tradução automática

© 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.

Configure e limite o número de refinamentos de conteúdo à habilidade por sessão usando o menu de contexto Now Assist. Por padrão, o número máximo de refinamentos não está definido e você pode configurar para limitá-lo.

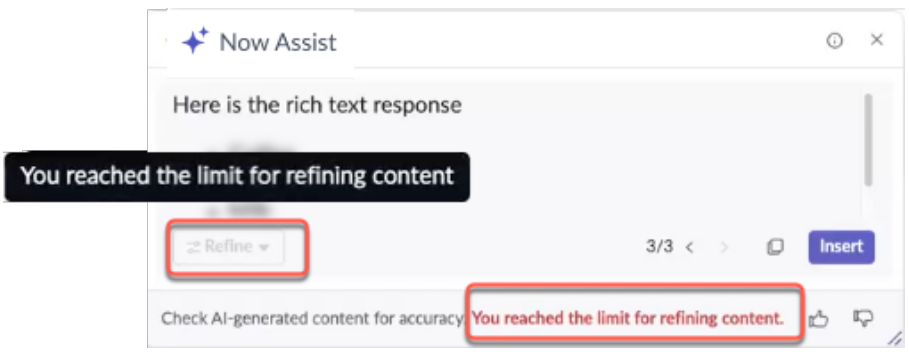
Você pode configurar a limitação de chamadas de refinamento no campo **Propriedades da caixa de diálogo de recomendações** no registro **Limitar refinamentos** usando a propriedade `refineCount`.

Nota:
O registro **Limitar refinamentos** está disponível no registro de conjunto de variáveis de configuração Now Assist na aplicação de menu de contexto Now Assist Skill.



Você pode definir o refineCount da seguinte forma:

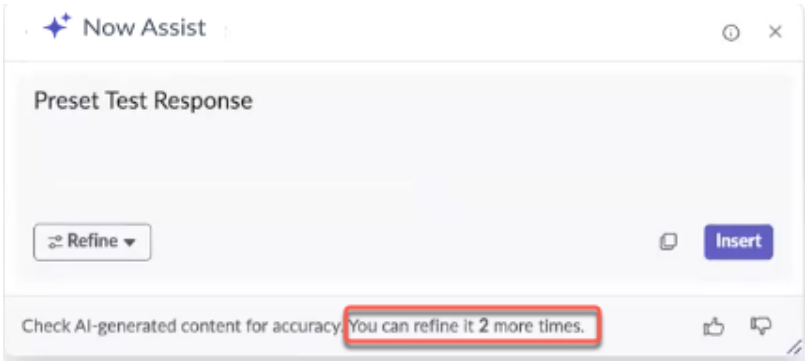
- O valor padrão da propriedade é **-1**. Se o valor for menor que 0, o número de refinamentos da habilidade será ilimitado.
- Se você fornecer 0 como o valor, o botão de refinamento será desabilitado e a mensagem Você atingiu o limite de refinamento de conteúdo. mensagem é exibida.



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.

- Se você configurá-lo com um valor maior que 0, poderá refinar o conteúdo de acordo com o valor definido. Por exemplo, se você definir o refineCount como 2, poderá refinar o conteúdo apenas duas vezes.



Recomendações de e-mail usando o menu de contexto Now Assist

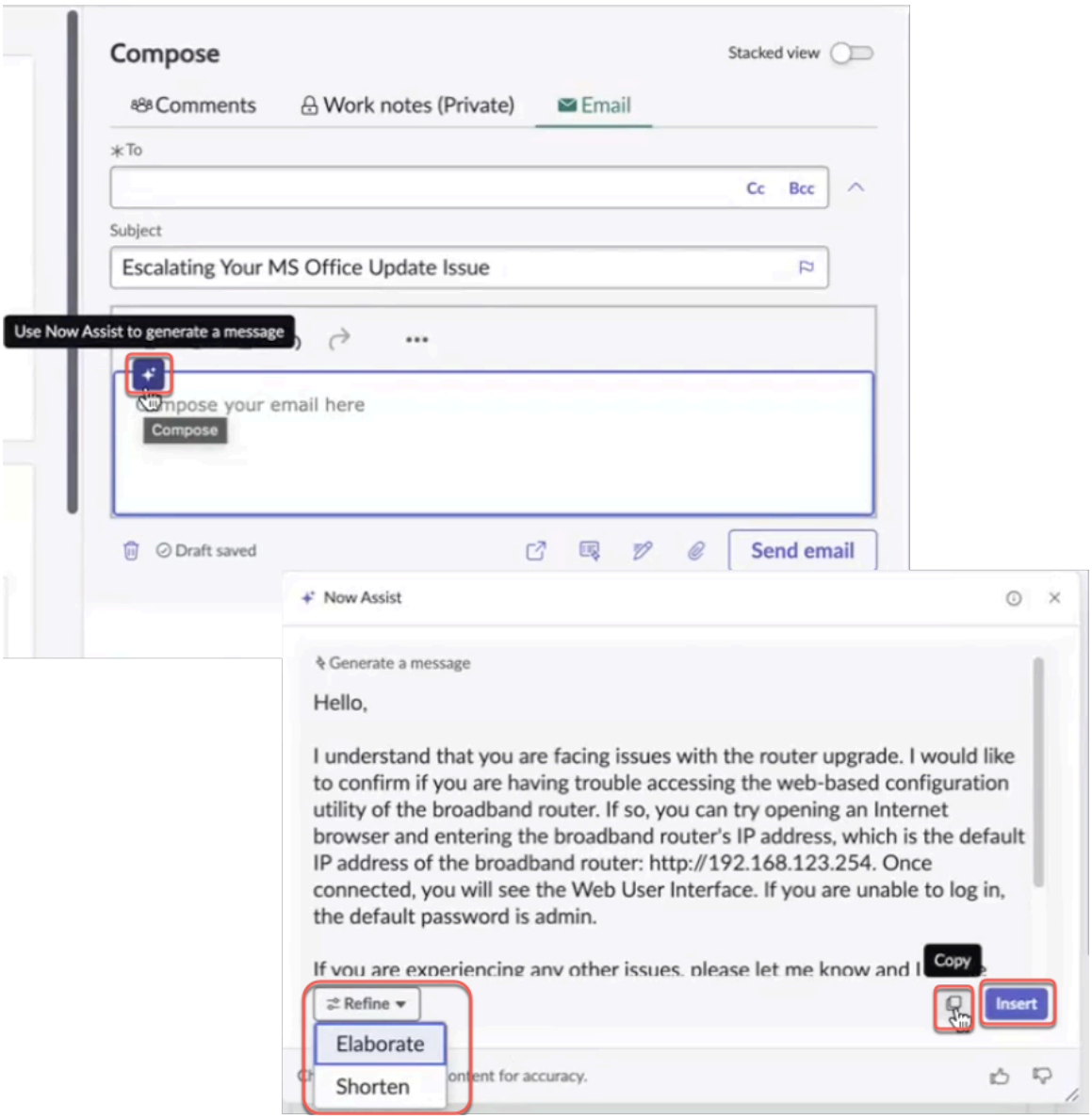
Use o menu de contexto Now Assist para compor ou responder a e-mails com recomendações de Now Assist com sugestões de modelo de IA generativa. O menu de contexto Now Assist permite que os usuários gerem recomendações de resposta de e-mail em novos, encaminhar, responder ou responder a todos os cenários.

Compor e-mail

Ao compor um novo e-mail, você vê o ícone do menu de contexto Now Assist ( ) que exibe a mensagem Use o Now Assist para gerar uma mensagem. Quando você seleciona o ícone, a IA generativa gera uma recomendação de 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.



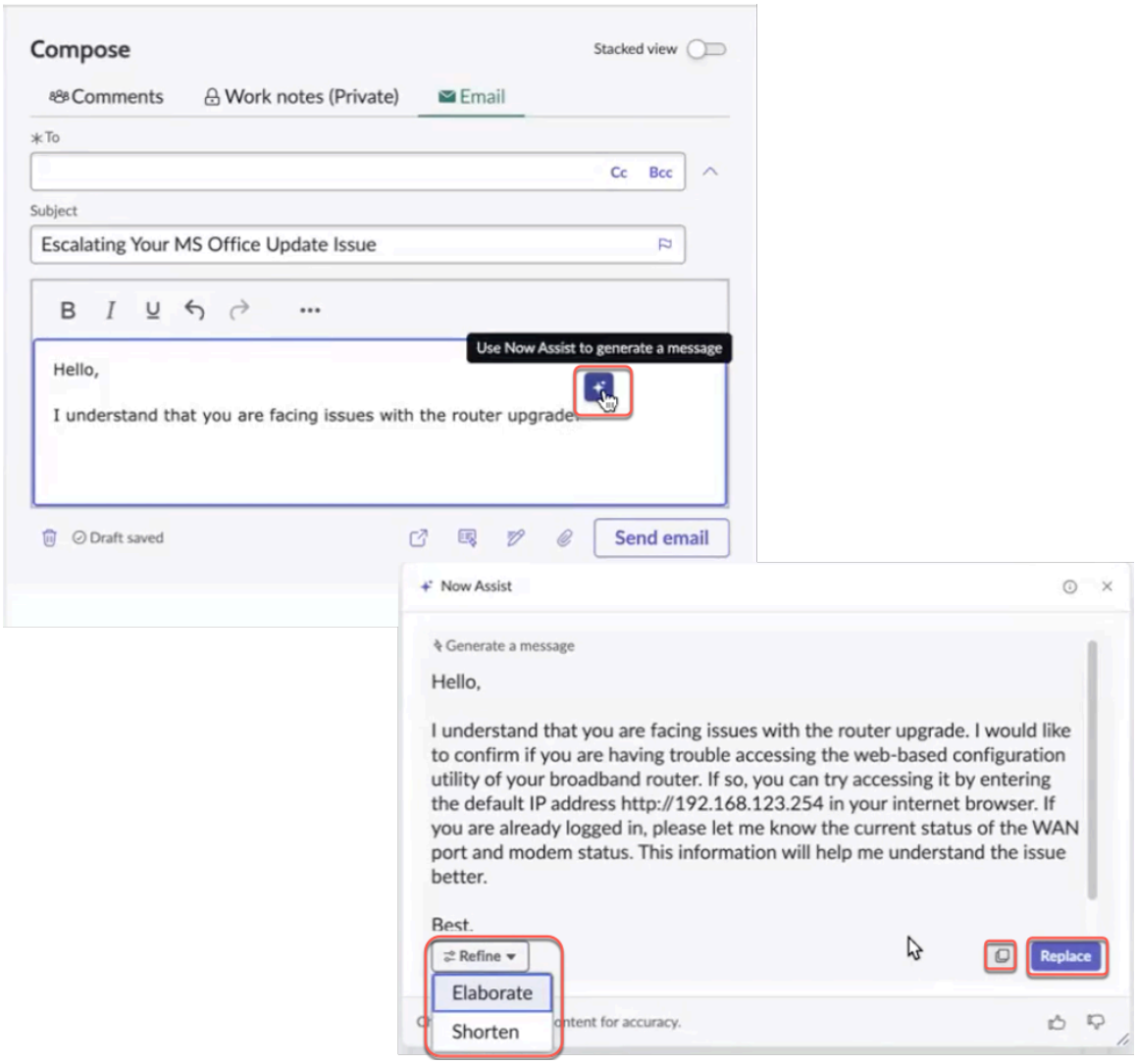
Você pode refinar o texto gerado selecionando as opções do menu de contexto **Elaborar** ou **Reduzir** no modelo de administrador Now Assist. Você também pode copiar o novo texto ou **inserir** o texto gerado no corpo do e-mail.

Concluir e-mails de rascunho

Você pode usar o menu de contexto Now Assist para concluir seus rascunhos de e-mail. Você pode inserir algum texto e usar a IA generativa para ajudá-lo a concluir seus rascunhos, selecionando o Now Assist ícone do menu de contexto ( ) que exibe a mensagem Use o Now Assist para gerar uma mensagem. Ao selecionar o ícone, você verá que a IA generativa está gerando a mensagem para você.

Tradução automática

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



Você pode refinar ainda mais o texto gerado selecionando as opções do menu de contexto **Elaborar** ou **Reduzir** no modelo de administrador Now Assist. Você também pode copiar o novo texto ou selecionar **Substituir** para substituir o texto gerado no corpo do e-mail.

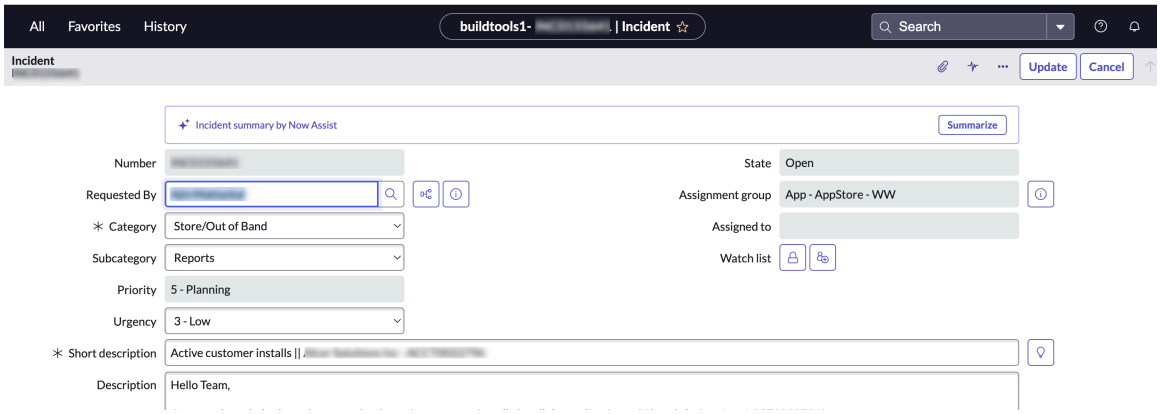
Resumir registros com o menu de contexto Now Assist

Use o menu de contexto Now Assist para gerar um resumo de registro para a página, usando recursos de resumo assistido Aplicação de IA generativa em espaços e IU16. O menu de contexto Now Assist pode gerar um novo resumo, expandir ou recolher o cartão de resumo, compartilhar o resumo em anotações de trabalho, gerar novamente ou copiar o resumo.

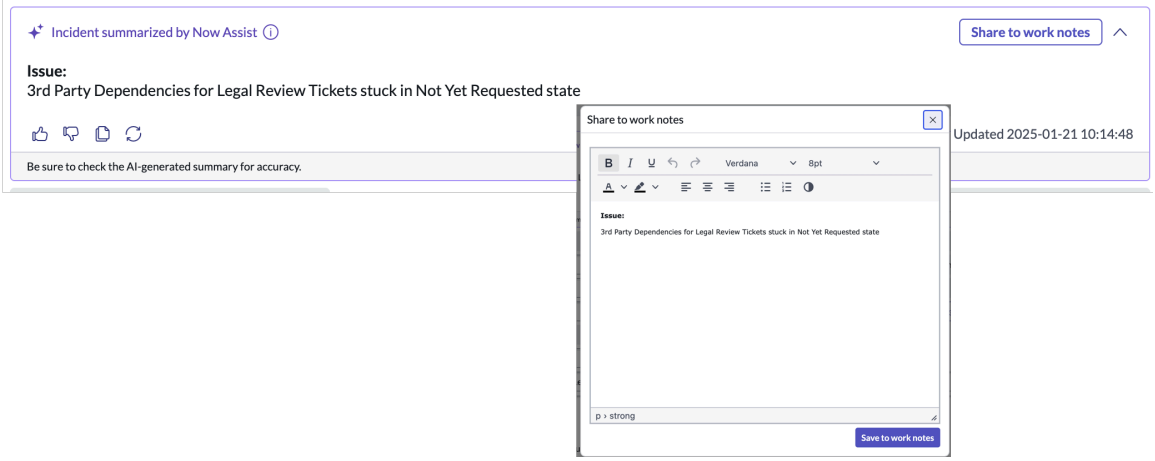
Vá para qualquer página de registro para acessar o ícone do menu de contexto Now Assist ( ) com a mensagem Resumo do incidente pelo Now Assist. Selecione **Resumir** para usar a IA generativa para gerar um resumo de registro.

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.



Você pode usar o botão **Compartilhar nas anotações de trabalho** para compartilhar o resumo nas anotações de trabalho. Você também pode expandir ou recolher o cartão de resumo conforme necessário.



Para fornecer feedback, use os ícones de feedback ( ) ou (Se você não estiver satisfeito com o resumo fornecido, use o ícone de regeneração ( ) para gerar novamente o resumo. Você também pode copiar o resumo para a área de transferência usando o ícone de cópia ( )

Now Assist Painel de uso do menu de contexto

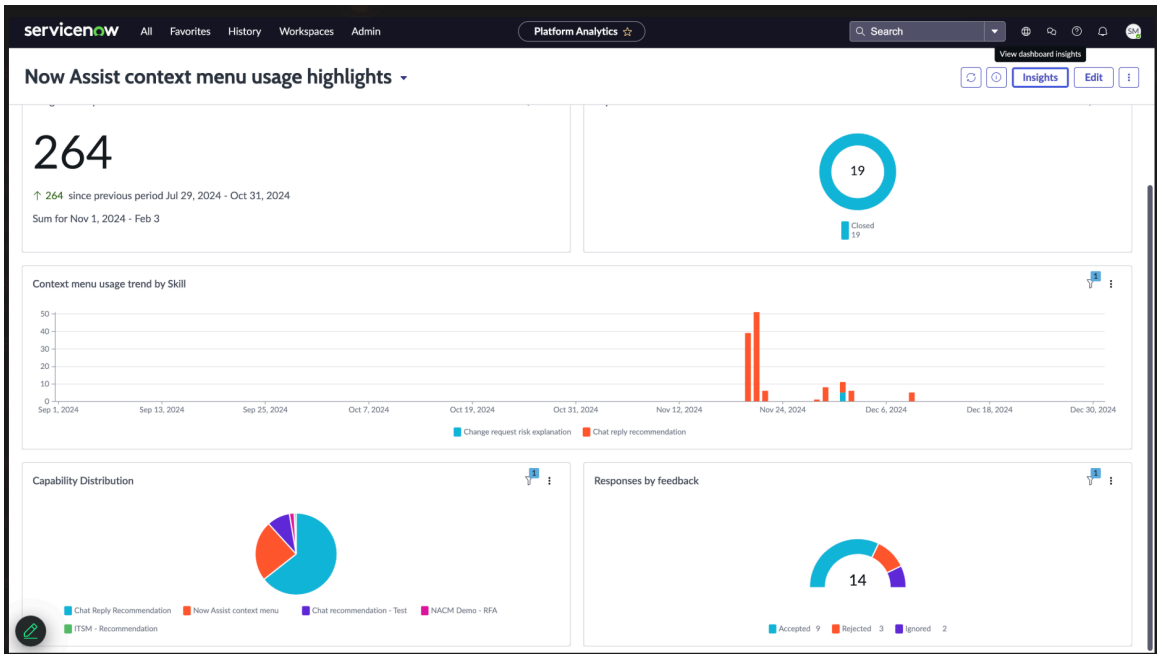
Use o painel do Menu de contexto Now Assist para monitorar o uso do Menu de contexto Now Assist nas diferentes aplicações.

O Now Assist painel de uso do menu de contexto fornece informações sobre padrões de uso, frequência e eficácia das ações do menu de contexto para os usuários e ajuda a refinar as funcionalidades de acordo. O painel contém indicadores que revelam:

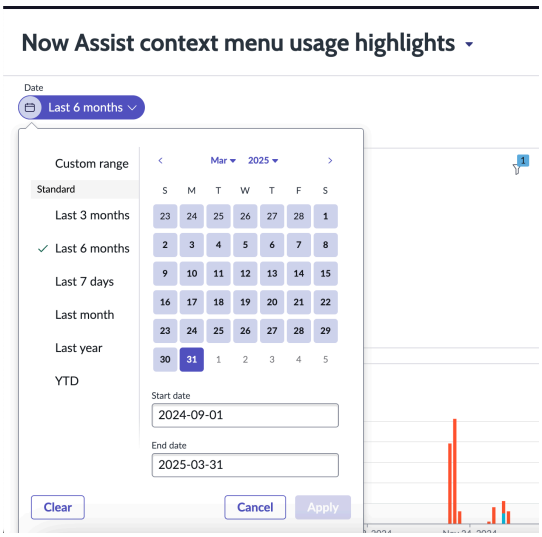
- Métricas de uso
- Uso com base na aplicação
- Uso baseado em habilidades
- Distribuição de capacidade
- Respostas por feedback

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.



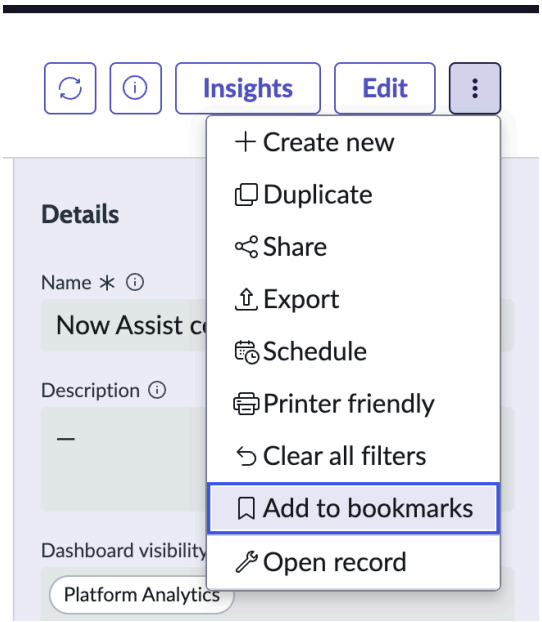
O Now Assist painel de uso do menu de contexto permite filtrar os dados com base na data de uso. Você pode escolher entre as opções padrão ou fornecer um intervalo personalizado e selecionar Aplicar para filtrar os dados.



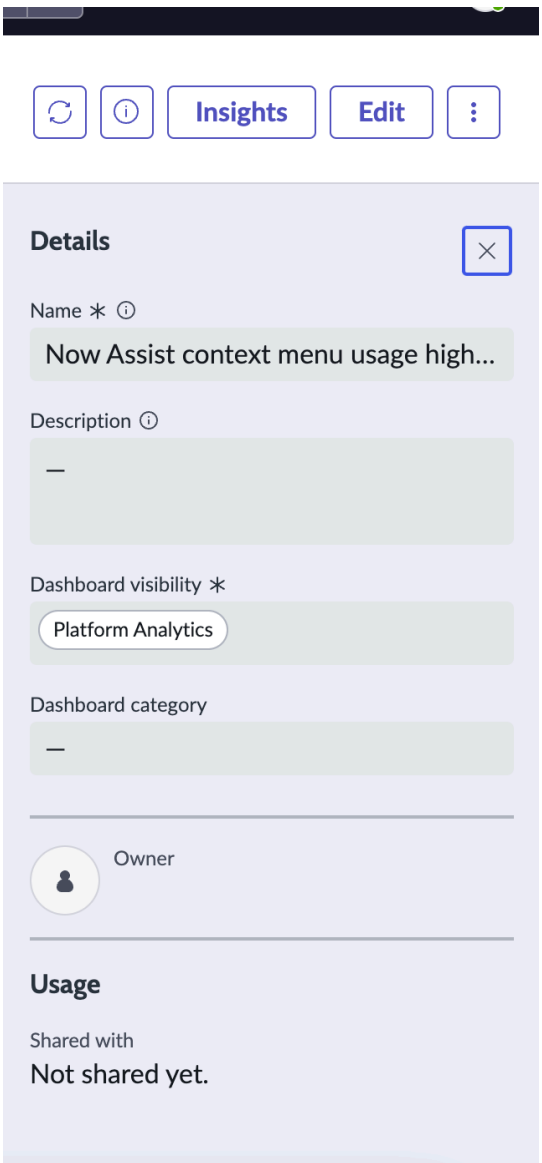
Você tem a opção de atualizar, duplicar, editar, criar e exportar um painel.

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.



Você também pode selecionar o ícone de informações (ⓘ) para exibir as informações relacionadas ao 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.

Principais recursos

Matriz de uso: a contagem ou o número de vezes que o menu de contexto Now Assist foi usado durante a duração selecionada. Você tem a opção de atualizar esta matriz, exibir informações ou sugestões disponíveis e filtrar ainda mais esses dados com base na data.

Duração do feedback implícito: o detalhamento do feedback com base no fato de a resposta ser inserida e fechada durante o intervalo de tempo selecionado. Você tem a opção de atualizar esta matriz, exibir informações ou sugestões disponíveis e filtrar ainda mais esses dados com base na data.

Tendência de uso por habilidade: a distribuição de uso total com base nas habilidades que usam o menu de contexto Now Assist. Você tem a opção de atualizar esta matriz, exibir informações ou sugestões disponíveis e filtrar ainda mais esses dados com base na data.

Distribuição de capacidade: a distribuição de capacidade com base nas diferentes aplicações que usam o menu de contexto Now Assist. Você tem a opção de atualizar esta matriz, exibir informações ou sugestões disponíveis e filtrar ainda mais esses dados com base na data.

Resposta por feedback: o campo de feedback com base nos logs de IA generativa. As opções são aceitas, rejeitadas ou ignoradas. Você também pode atualizar esta matriz, exibir informações ou sugestões disponíveis e filtrar ainda mais esses dados com base na data.

Informações: exiba informações e sugestões para o uso de Now Assist.

`

Now Assist habilidades

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

As seções a seguir descrevem as habilidades Now Assist disponíveis.

Habilidades disponíveis por fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto	Habilidades disponíveis
Tecnologia	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)	• Resumo do item de configuração (IC) • Gerenciar itens de configuração (ICs) duplicados
Tecnologia	Now Assist for Enterprise Architecture (EA)	Ações e resumo do documento de ADR
Tecnologia	Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)	Resumo do problema
Tecnologia	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)	• Análise de alerta • Investigação de alertas
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)	• Explicação do risco da solicitação de mudança • Resumo da 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.

Habilidades disponíveis por fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto	Habilidades disponíveis
		• Recomendação de bate-papo • Resumo do bate-papo • Recomendação de e-mail • Assistência de incidente • Resumo do incidente • Geração de KB • Geração de anotações de resolução • Barra lateral resumo
Tecnologia	Now Assist for Security Incident Response	• Análise pós-incidente • Ações recomendadas de incidente de segurança • Resumo do incidente de segurança • Geração de anotações de resolução • Informações de correlação
Tecnologia		Conector do Service Graph diagnóstico
Tecnologia	Now Assist for Software Asset Management (SAM)	Resumo de conformidade do fornecedor
Tecnologia	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)	• Documentos de IA generativa de equipes de EAP • Enviar o resumo do projeto por e-mail • Resumo do feedback • Resumo de multifeedback • Documentos de IA generativa do projeto • Documentos de IA generativa do item de planejamento • Geração de história
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM)	• Resumo do caso • Recomendação de bate-papo • Resumo do bate-papo • Recomendação de e-mail • Geração de KB • Geração de anotações de resolução

Tradução automática

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

Habilidades disponíveis por fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto	Habilidades disponíveis
		• Barra lateral resumo • [store-future: BEGIN review]Resumo da chamada de voz[End]
Cliente	Now Assist for Field Service Management (FSM)	• Geração de KB • Barra lateral resumo • Resumo do fechamento da tarefa de ordem de serviço
Cliente	Now Assist for Financial Services Operations (FSO)	• Resumo do caso de sinistro • Resumo do caso de contestação
Cliente	Now Assist for PSDS	• Resumo do bate-papo • Resumo de caso de governança • Geração de anotações de resolução
Cliente	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)	• Resumo do caso de integração de conta • Resumo do compromisso • Geração de KB • Geração de anotações de resolução • Resumo de caso de problema de serviço • Resumo de teste • Assistência de mapeamento de transformação • Resumo do ponto de contato
Funcionário	Now Assist for Health and Safety	Resumo do incidente de Saúde e segurança
Funcionário	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)	• Resumo do bate-papo • Barra lateral resumo • Recomendação de bate-papo • Geração de KB • Recomendação 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.

Habilidades disponíveis por fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto	Habilidades disponíveis
		• Resumo do caso • Geração de anotações de resolução
Funcionário	Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)	• Resumo do assunto jurídico • Resumo da solicitação jurídica
Funcionário	Now Assist in Contract Management	• Análise de contrato • Extração de metadados do contrato
Funcionário	Now Assist for Workplace Service Delivery (WSD)	Tópico Reservar espaço do LLM no Now Assist no Virtual Agent
Criador	Now Assist for Creator	• Geração de app • Geração de item do catálogo • Recomendações de código inteligente • Geração de visualização de dados • Geração de fluxo • Recomendações de fluxo • Geração de playbook • Refinar conteúdo • Automação de processos robóticos (RPA) geração de bot • Geração de spoke • Geração de IU • Análise de anotações de trabalho
Plataforma	Now Assist Plataforma	**Now Assist experiência conversacional** • Now Assist Resultados das perguntas e respostas do Genius • Now Assist Ordenação de catálogos de vários turnos • Now Assist Tópicos • Subfluxos e ações **Conhecimento** Recomendação de conteúdo 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.

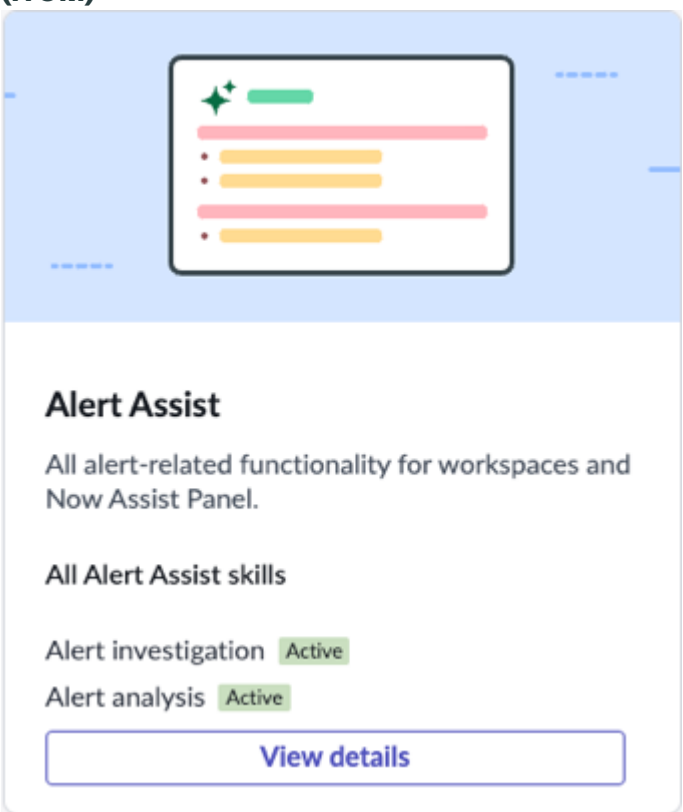
Habilidades disponíveis por fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto	Habilidades disponíveis
		Habilidades da plataforma Habilidade de exportação de painel e visualização Navegação Now Assist pesquisa de conhecimento no painel
Finanças e cadeia de suprimentos	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO)	Resumo do caso de fatura
Finanças e cadeia de suprimentos	Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO)	Resumo do caso do fornecedor
Finanças e cadeia de suprimentos	Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)	Resumo do executante para Sourcing and Procurement Operations

Now Assist habilidades de análise

Essas habilidades fornecem capacidades de IA generativa para analisar dados no Now Platform, incluindo análise de incidentes de segurança, alertas em Gestão de eventose contratos jurídicos.

Bloco de Assistência de alertas para Now Assist para IT Operations Management (ITOM)



Tradução automática

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

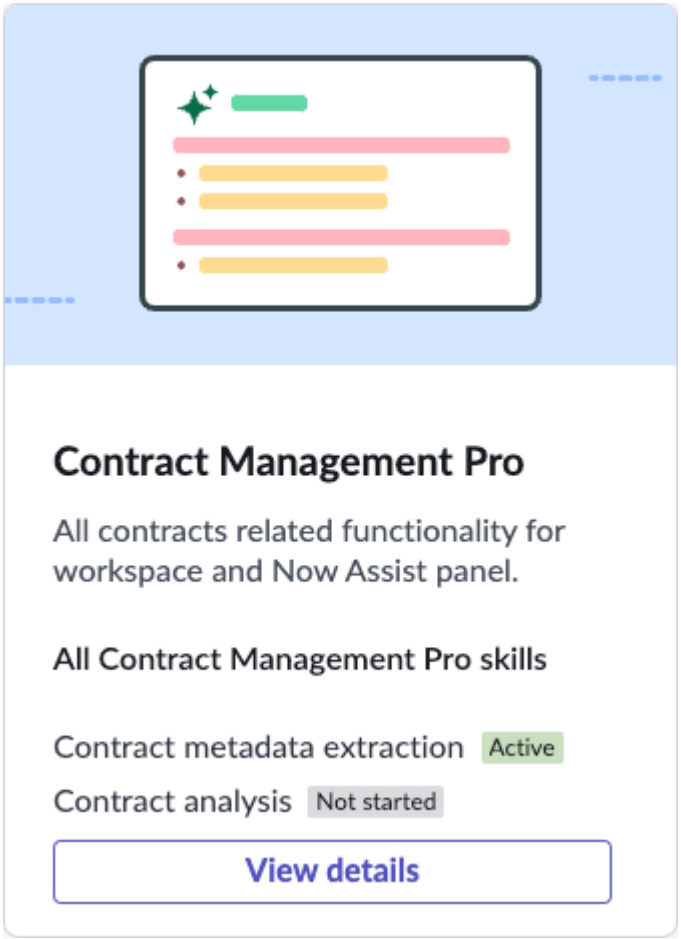
Bloco de habilidade Incidente de segurança com habilidade de análise pós-incidente



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.

Bloco de habilidades da Gestão de contratos com habilidade de análise de contratos



Análise de alerta

Use esta habilidade para fornecer análises simplificadas de alertas de IA generativa para a aplicação ServiceNow Gestão de eventos.

As análises de alerta incluem um resumo legível do alerta, bem como informações técnicas para ajudá-lo a investigar o alerta com mais eficiência. Em Gestão de eventos, a análise de alertas é um recurso crucial que transforma completamente o processo de triagem de alertas e pode ajudar a obter um gerenciamento de alertas mais rápido e contínuo. Esta habilidade usa um modelo de linguagem grande (LLM) para gerar títulos de alerta legíveis e descrições detalhadas com base em dados de alerta aprimorados e acionáveis. As informações de alerta geradas por IA facilitam a triagem rápida de alertas e a análise eficaz para sua equipe, o que pode levar a uma redução significativa no tempo de resolução.

Para obter mais informações, consulte Using Now Assist for IT Operations Management (ITOM) .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)

Tradução automática

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

Investigação de alertas

Esta habilidade permite que Now Assist investigue incidentes relacionados anteriores.

Now Assist consulta registros históricos para encontrar incidentes anteriores nos mesmos ICs ou ICs relacionados e analisa sua frequência, criticidade, anotações de trabalho e resolução. Ele apresenta um resumo dos incidentes relacionados mais relevantes no painel Now Assist. O resumo inclui estratégias de resolução usadas, bem como detalhes de contato de indivíduos ou equipes que resolveram os incidentes e podem ajudar com o alerta atual. As informações fornecidas ajudam a entender melhor o contexto e a importância do alerta atual e trabalhar com mais eficiência para resolvê-lo.

Para obter mais informações, consulte Generate a Now Assist summary of past related incidents .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

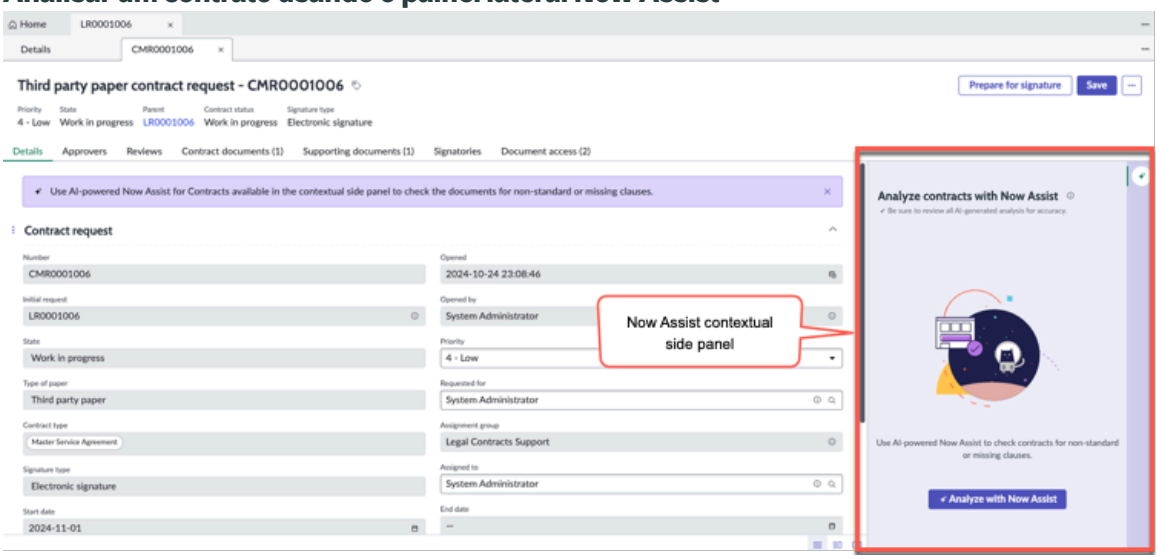
Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Operations Management (ITOM)

Análise de contrato

Esta habilidade usa IA generativa para analisar contratos e identificar cláusulas fora do padrão e ausentes.

Analisar um contrato usando o painel lateral Now Assist



Depois de geradas, um executante pode revisar as Now Assist recomendações e fazer uma revisão.

Como gerar uma análise de contrato

Você pode gerar uma análise de contrato no seguinte produto.

Contract analysis using Now Assist in Contract 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.

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Funcionário	Now Assist in Contract Management está disponível nos seguintes produtos: • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

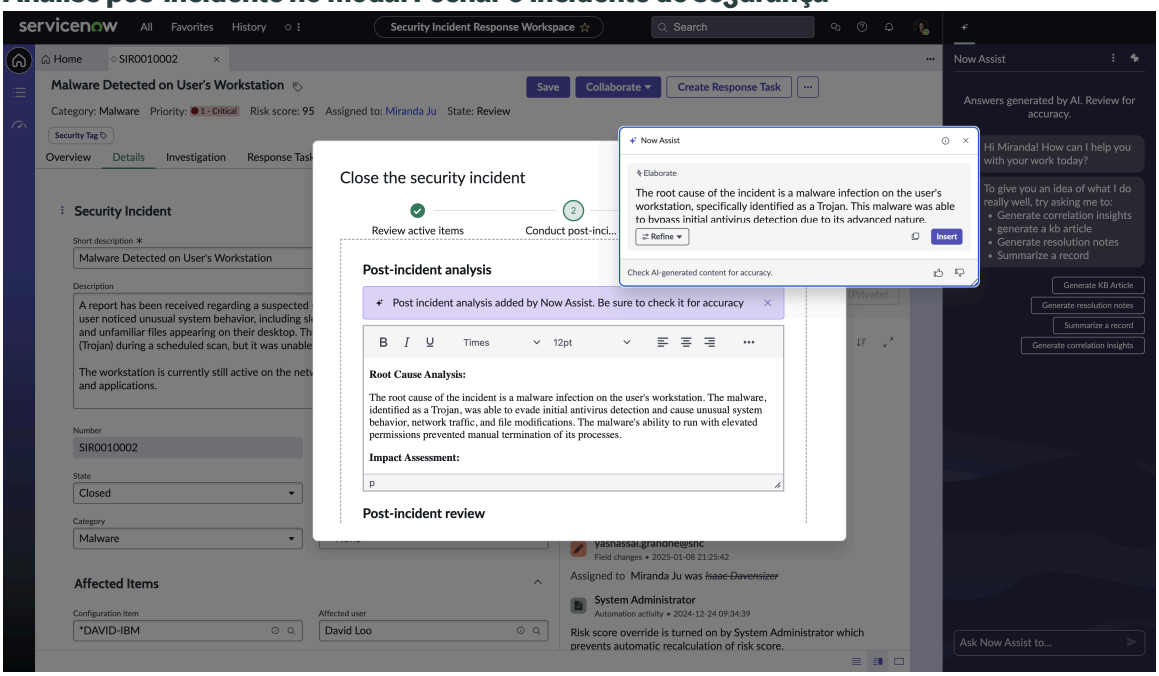
Análise pós-incidente

Gere uma análise pós-incidente que inclui uma análise de causa raiz, avaliação de impacto e lições aprendidas no fluxo de trabalho de encerramento de um incidente de segurança.

Os gerentes e analistas de segurança podem gerar dados de análise pós-incidente no fluxo de trabalho do incidente de segurança nos seguintes locais:

- O Resposta a incidentes de segurança Workspace.
- Registros de incidentes de segurança no IU16.

Análise pós-incidente no modal Fechar o incidente de segurança



Para obter mais informações, consulte Generate a post-incident analysis for a security incident with Now Assist for Security Incident Response .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Tradução automática

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

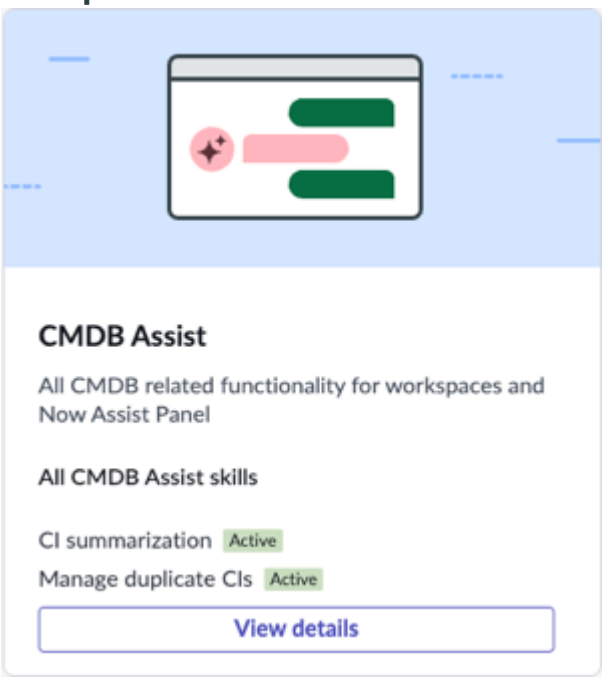
Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Security Incident Response

Now Assist habilidades de soluções de conversação

As habilidades de conversa usam Now Assist em Virtual Agent para ajudar os usuários a realizar tarefas em um bate-papo de idioma natural.

Exemplo de bloco de habilidades CMDB com a habilidade de conversa Gerenciar ICs duplicados



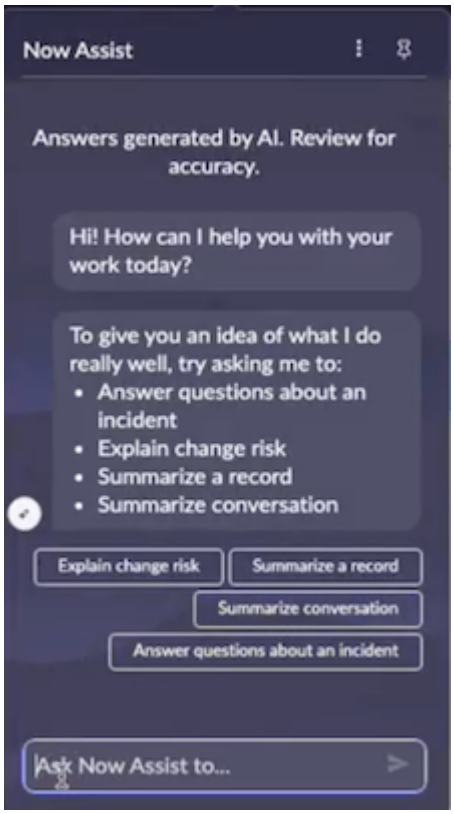
Assistência de incidente

Use esta habilidade conversacional para obter informações comuns relacionadas a incidentes no registro de incidentes, fazendo perguntas no painel Now Assist.

Você pode fazer perguntas sobre um incidente usando o painel Now Assist em IU principal e Espaço de operações de serviços para 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.



Para obter mais informações, consulte Ask questions about an incident by using the Now Assist panel .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Gerenciar itens de configuração (ICs) duplicados

Use Now Assist para revisar tarefas de desduplicação, criar modelos de desduplicação, atribuir tarefas a modelos e executar os modelos. Em cada etapa e escolha que você faz, a habilidade gerenciar ICs de duplicação direciona você para a próxima etapa de acordo com sua seleção.

Em Espaço do CMDB, você pode abrir o painel Now Assist e selecionar **Gerenciar duplicatas**. Continue a revisar as respostas no painel Now Assist e a selecionar as próximas ações para gerenciar e corrigir ICs duplicados.

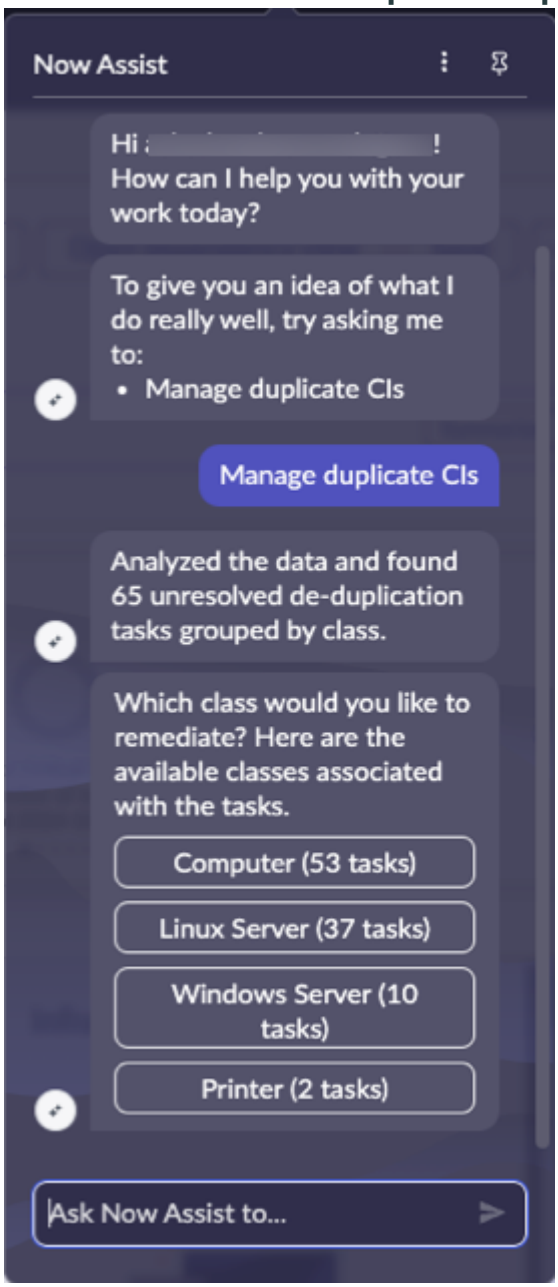
Conforme você interage com a habilidade, ela o orienta para a próxima etapa de acordo com sua seleção. Você pode revisar a análise de causa raiz das tarefas de desduplicação. A análise de causa raiz agrupa as tarefas de desduplicação por regras de identificação de IRE (incluindo atributos de critério) e origens de descoberta. Use essas informações para impedir a geração de ICs duplicados.

Para obter mais informações, consulte Using agentic workflows in Now Assist for 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.

A habilidade Gerenciar ICs duplicados no painel Now Assist



Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

Conector do Service Graph diagnóstico

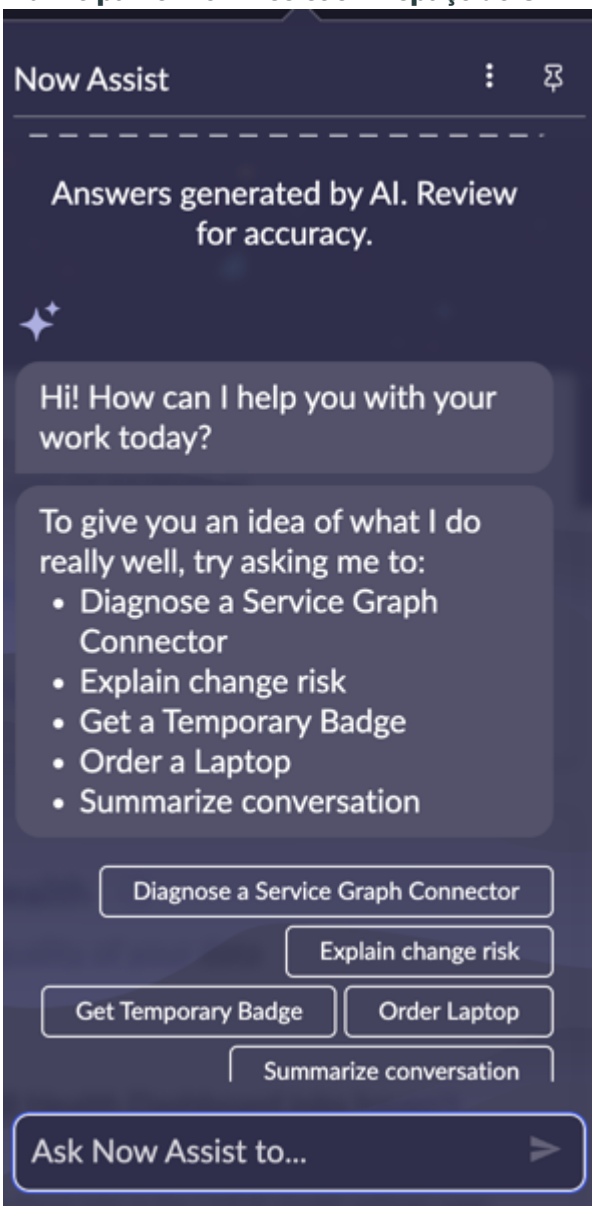
Use esta habilidade para diagnosticar um conjunto de importação com falha que está associado a um Conector do Service Graph. Now Assist retorna um resumo dos erros com as recomendações para resolver os problemas.

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.

A habilidade Conector do Service Graph de diagnóstico permite que você identifique e resolva problemas com mais rapidez, reduzindo o esforço manual e o tempo de depuração.

Abrir o painel Now Assist em Espaço do CMDB



Para obter mais informações, consulte Fix SGC import set issues with the Now Assist SGC diagnosis skill .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	

Tradução automática

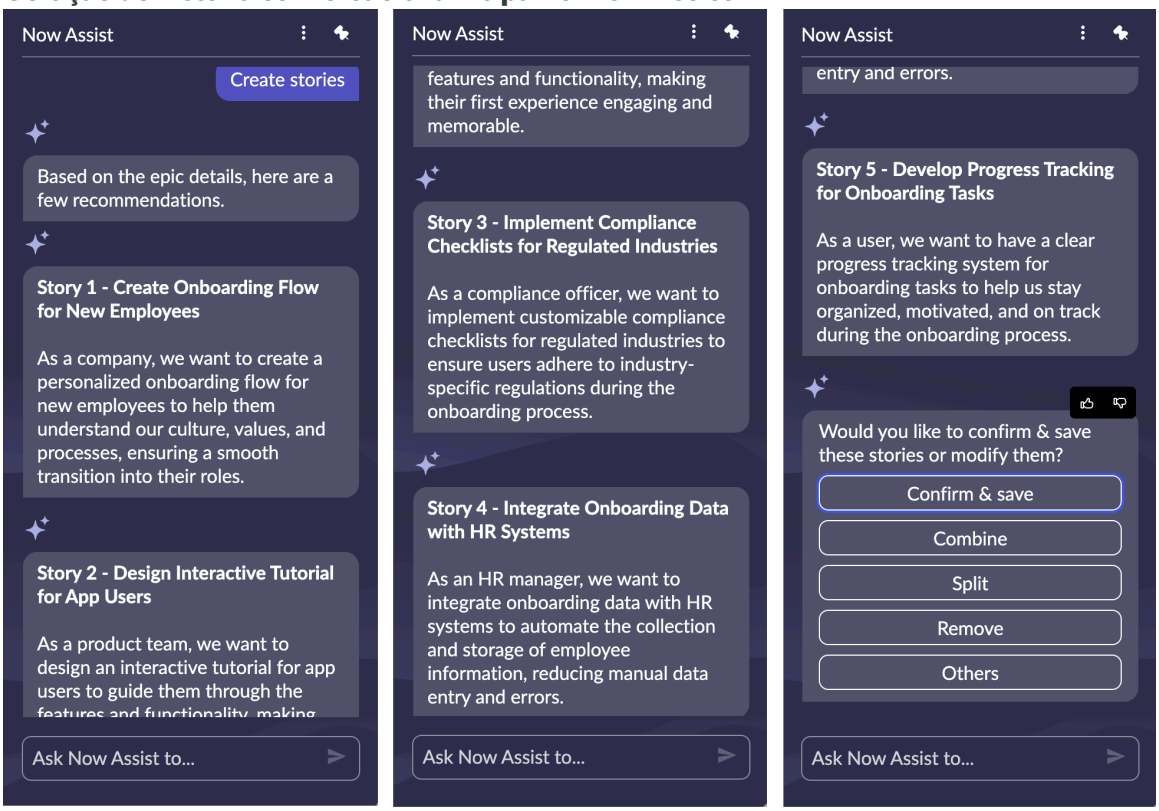
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Geração de história

Use esta habilidade para criar histórias para épicos usando Now Assist no Planejamento ágil empresarial Workspace (EAP).

Converse no painel Now Assist para obter histórias sugeridas para o seu épico. Você pode optar por dividir ou mesclar recomendações de histórias ou usar as recomendações como estão.

Geração de história conversacional no painel Now Assist



Para obter mais informações, consulte Generate stories for work items in EAP using Now Assist for SPM .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

Now Assist habilidades de gestão de conteúdo

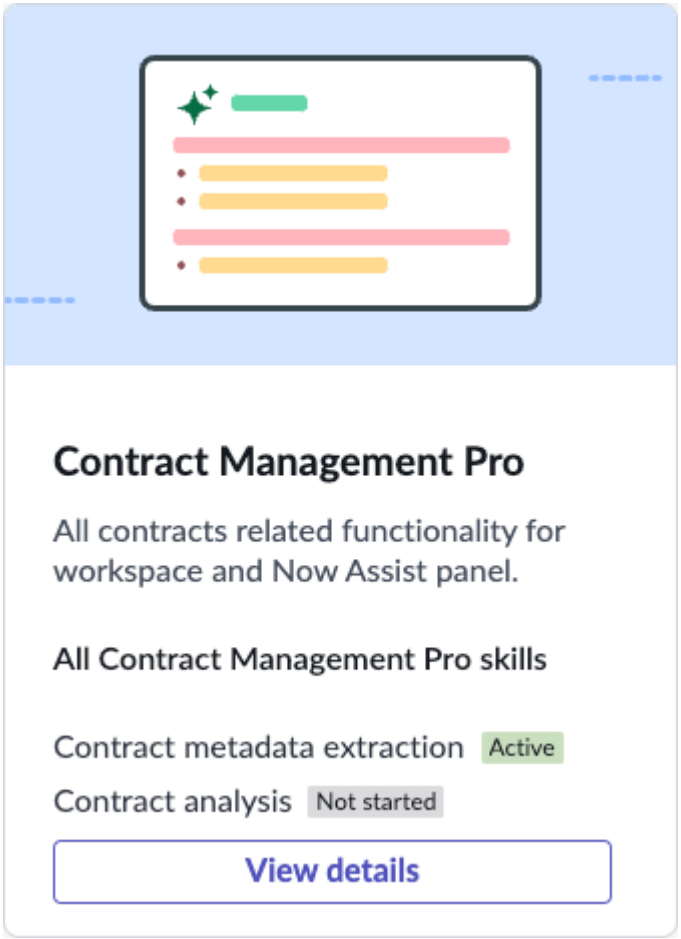
Essas habilidades Now Assist fornecem capacidades de IA generativa para recursos de bate-papo no Now Platform.

As habilidades Contratos na área de fluxo de trabalho do funcionário estão disponíveis quando você instala Now Assist para Prestação de serviços jurídicos (LSD)o . Essas habilidades funcionam em Gestão de contratos Pro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 bloco de habilidades profissionais da Gestão de contratos em Administrador do Now Assist



Extração de metadados do contrato

Use esta habilidade Now Assist em Gestão de contratos Pro para extrair metadados de um contrato assinado e adicionar as informações aos campos mapeados no repositório de contratos. Você pode revisar as informações extraídas e fazer as correções necessárias no visualizador do DocIntel.

Os contratos assinados contêm metadados de chave que são úteis para administrar os contratos. Por exemplo, a data de início, o prazo e as condições de pagamento são importantes. Frequentemente, esses metadados são identificados manualmente, o que é demorado e pode resultar em dados ausentes ou incorretos.

Depois de configurada, a habilidade de extração de metadados do contrato envia contratos assinados com os elementos de metadados necessários para Inteligência para documentos para extração. Esses metadados são preenchidos no registro do contrato e enviados ao administrador do contrato para aprovação.

Extraindo metadados do contrato

Você pode extrair metadados de contrato no seguinte produto.

Metadata extraction using Now Assist in Contract Management

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Tradução automática

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

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

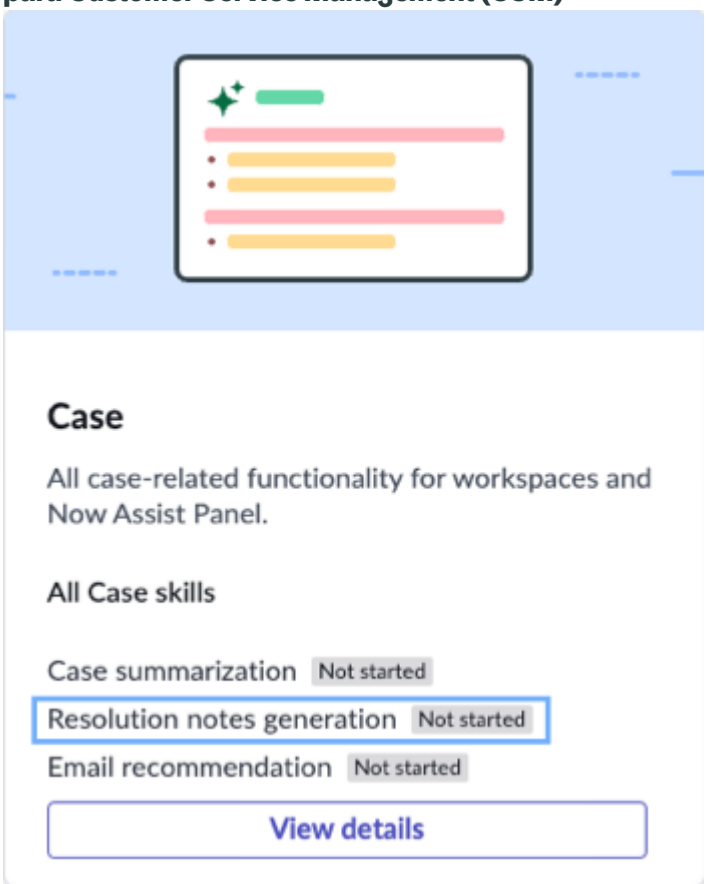
Fluxo de trabalho	Produto
Funcionário	Now Assist in Contract Management está disponível nos seguintes produtos: • Now Assist for Legal Service Delivery (LSD) • Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Now Assist habilidades de geração de conteúdo

Essas Now Assist habilidades podem gerar anotações de resolução e artigos de conhecimento.

Exemplo de blocos de habilidades com recomendações de conteúdo e geração de anotações de resolução

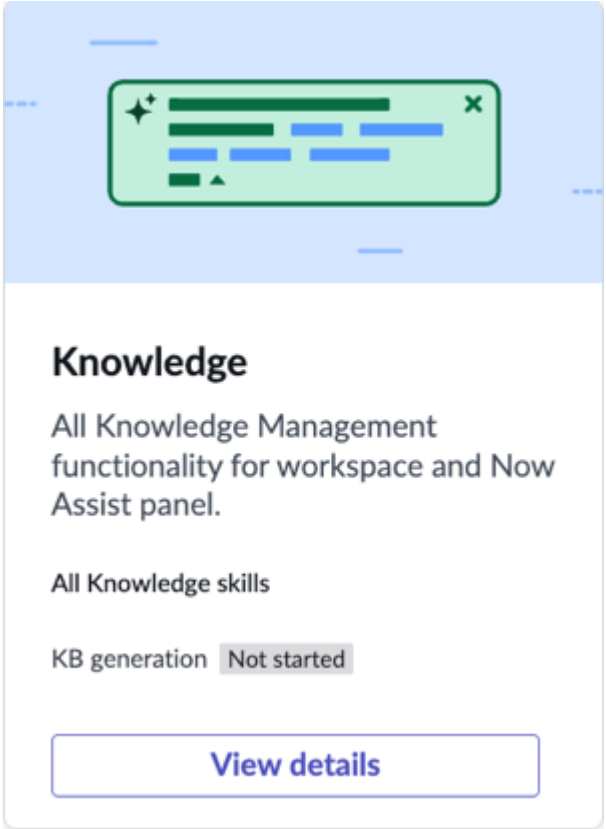
Exemplo de habilidade de geração de anotações de resolução em Now Assist para Customer Service Management (CSM)



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 bloco Knowledge em Administrador do Now Assist



Geração de KB

Você pode escrever rapidamente rascunhos de artigos de conhecimento com base em casos, incidentes ou tarefas de ordem de serviço com Now Assist. A geração de conteúdo de artigo com inteligência artificial (IA) permite que os agentes escrevam com eficiência ao lidar com preocupações comuns do usuário.

https://player.vimeo.com/video/1009282001?h=fc84a7cd87&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Visão geral da geração da base de conhecimento

Now Assist pode criar rascunhos de artigos de conhecimento sobre como resolver um caso, um incidente ou uma tarefa de ordem de serviço para os agentes revisarem e editarem antes da publicação. Os artigos podem ser criados em Espaço configurável do CSM, Espaço de operações de serviços para ITSM, Espaço do agente para Gestão de casos de RH, Espaço configurável do CSM/FSM, ambiente clássico ou no painel Now Assist.

Os seguintes campos são usados como entradas:

- Descrição resumida
- Descrição
- Anotações de resolução
- Anotações de fechamento
- Anotações de trabalho
- Comentários

Tradução automática

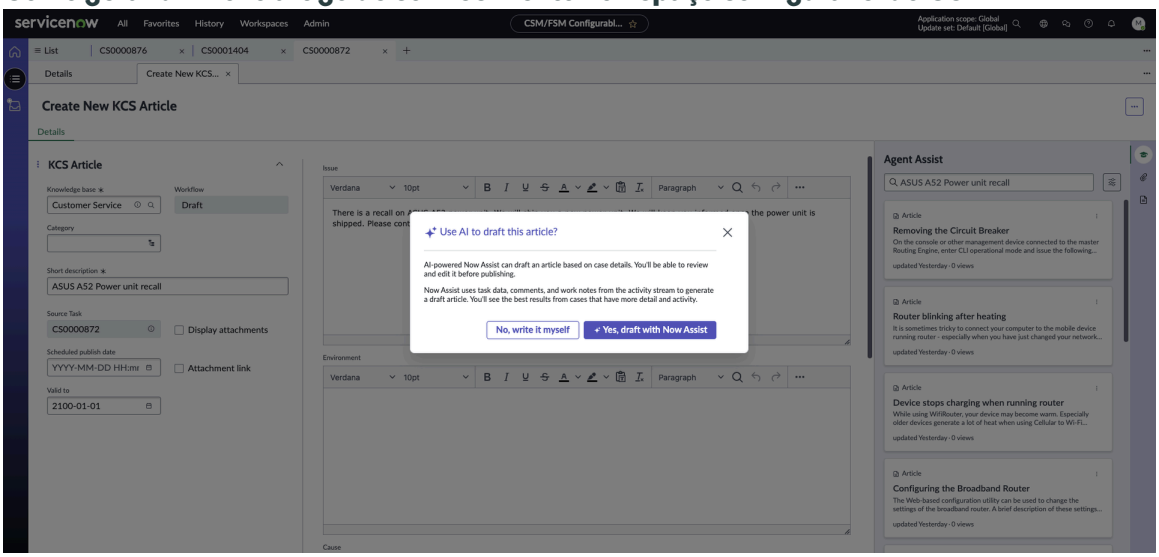
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

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

Depois que uma aplicação Now Assist estiver instalada, o agente terá a opção de usar Now Assist para gerar um artigo de conhecimento sobre casos que foram resolvidos e encerrados, incidentes que foram resolvidos e tarefas de ordem de serviço encerradas concluídas ou incompletas.

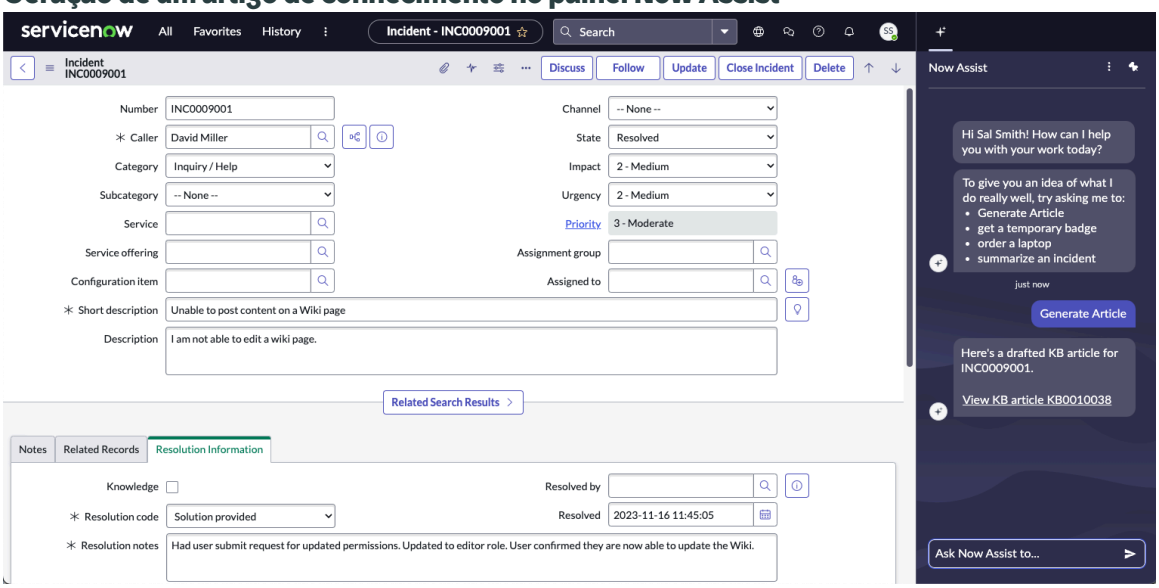
Neste exemplo, um agente que trabalha no Espaço configurável do CSM tem a opção de usar Now Assist para rascunhar um artigo.

Como gerar um novo artigo de conhecimento no Espaço configurável do CSM



Neste exemplo, um agente usou o painel Now Assist para iniciar um rascunho a partir de um incidente resolvido no ambiente clássico. Depois que um rascunho de artigo é gerado, o agente clica em um link para revisar, editar e publicar o artigo.

Geração de um artigo de conhecimento no painel Now Assist



Geração de artigos de conhecimento

Você pode gerar artigos de conhecimento nos seguintes 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.

- Generate a knowledge article from the CSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist
- Generate a knowledge article from the Service Operations Workspace for ITSM and classic environment by using Now Assist
- Generate a knowledge article from HR Agent Workspace with Now Assist
- Generate a knowledge article from multiple cases
- Generate a knowledge article from the CSM/FSM Configurable Workspace and classic environment with Now Assist
- Generate a Knowledge article from the classic environment with Now Assist
- Generate a Knowledge article from the Now Assist panel

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Field Service Management (FSM)
Funcionário	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Geração de anotações de resolução

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

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

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

Você pode usar o ícone animado Now Assist para executar estas ações:

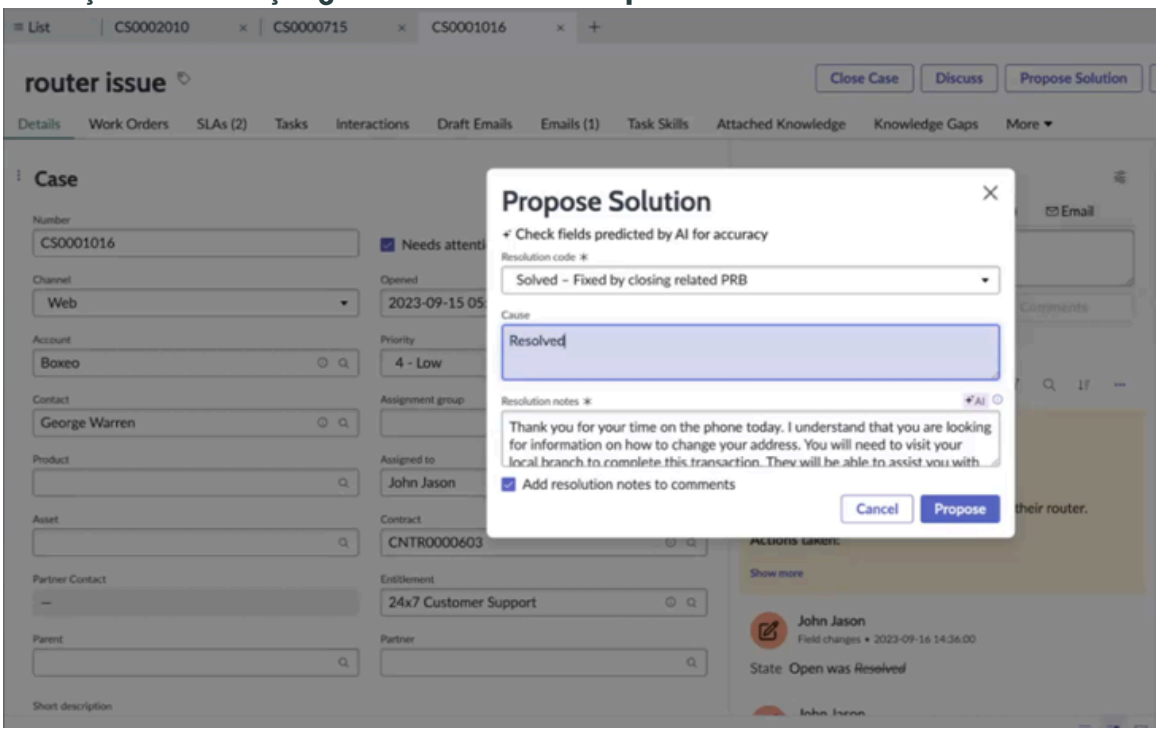
- Gere anotações de resolução baseadas nas informações do incidente.
- Refine as anotações de resolução, elaborá-las ou encurtá-las.

Os exemplos a seguir mostram Now Assist anotações de resolução geradas em diferentes produtos.

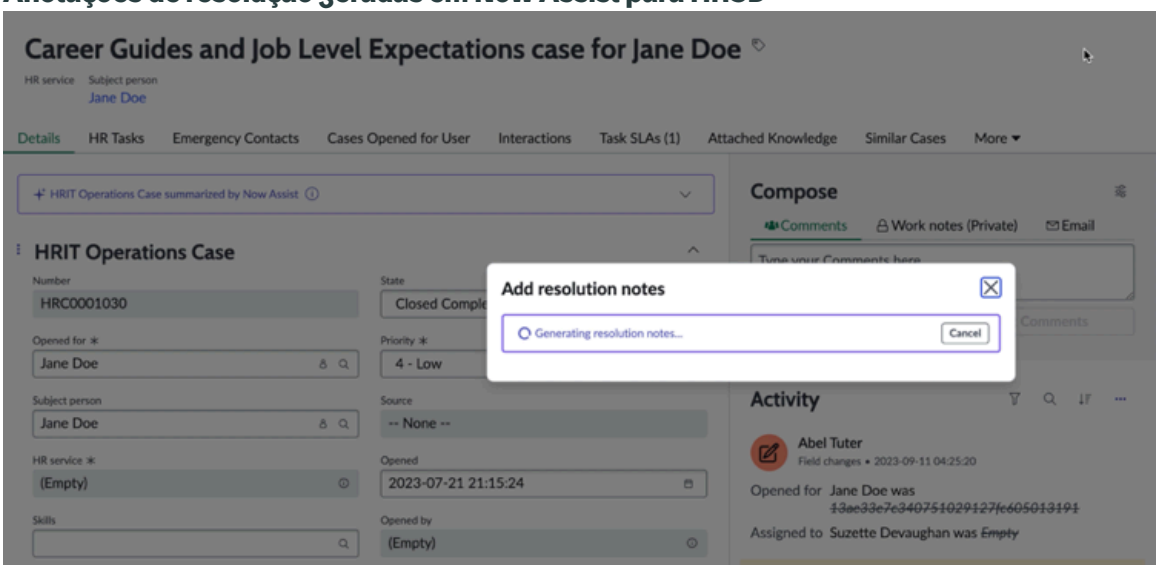
Tradução automática

© 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.

Anotações de resolução geradas em Now Assist para CSM



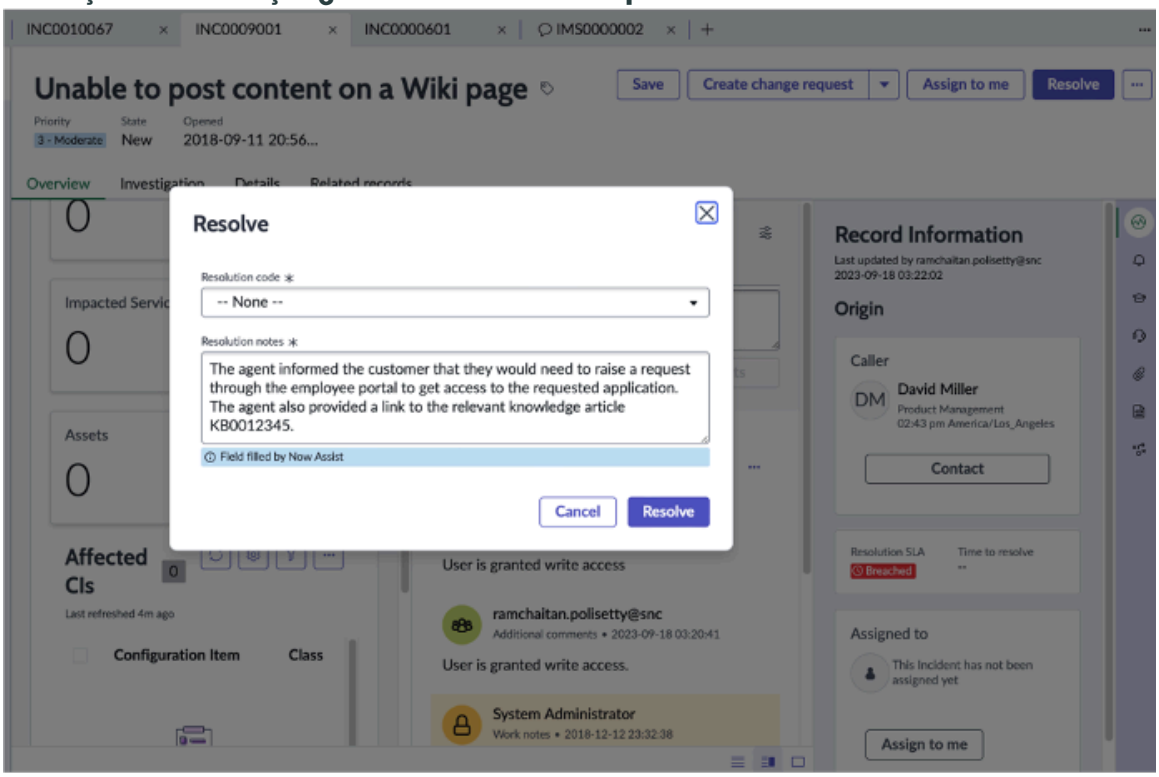
Anotações de resolução geradas em Now Assist para HRSD



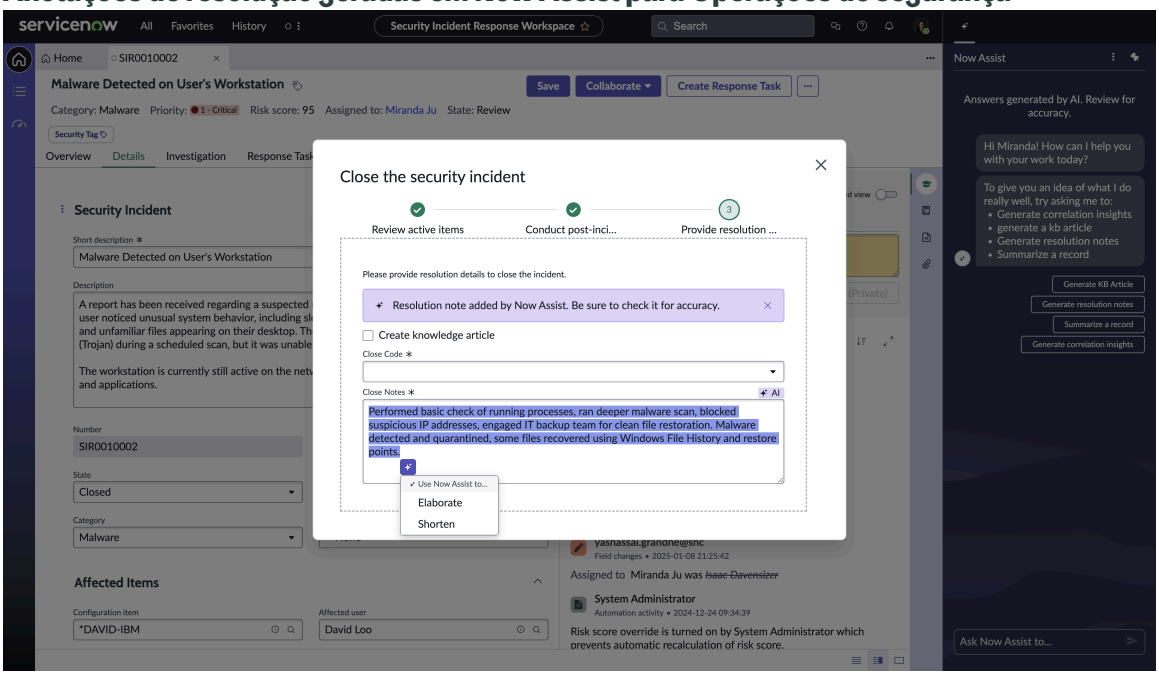
Tradução automática

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

Anotações de resolução geradas em Now Assist para ITSM



Anotações de resolução geradas em Now Assist para Operações de segurança



Gerando anotações de resolução

Você pode gerar anotações de resolução para os seguintes produtos.

- Generate the resolution notes for a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Generate resolution notes using Now Assist for HRSD
- Generate the resolution notes for an incident by using Now Assist for IT Service Management (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.

- Generate closure notes for a security incident with Now Assist for Security Incident Response
- Generate the resolution notes for a service problem case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

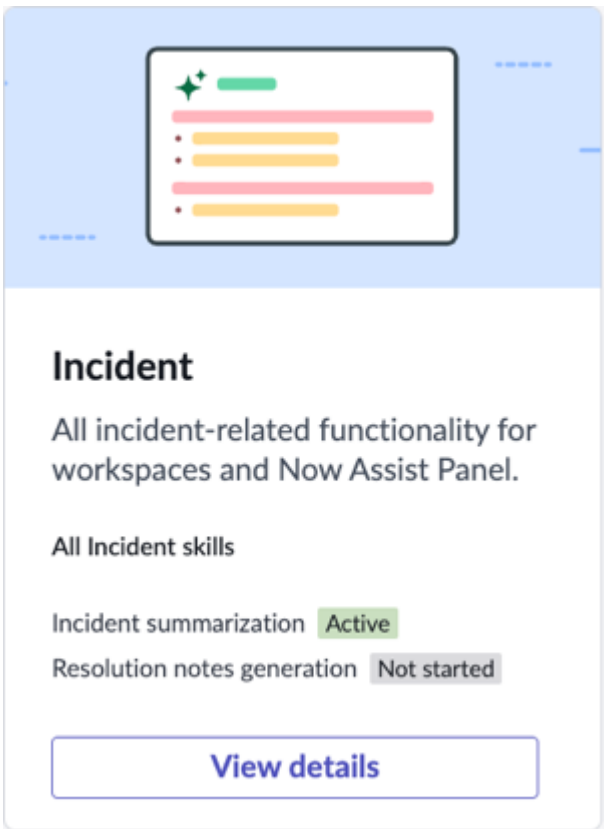
Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM) Now Assist for Security Incident Response
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Funcionário	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Now Assist habilidades de resumo de conteúdo e registro

Now Assist habilidades podem fornecer capacidades de resumo de IA generativa para casos, incidentes e outros registros no Now Platform.

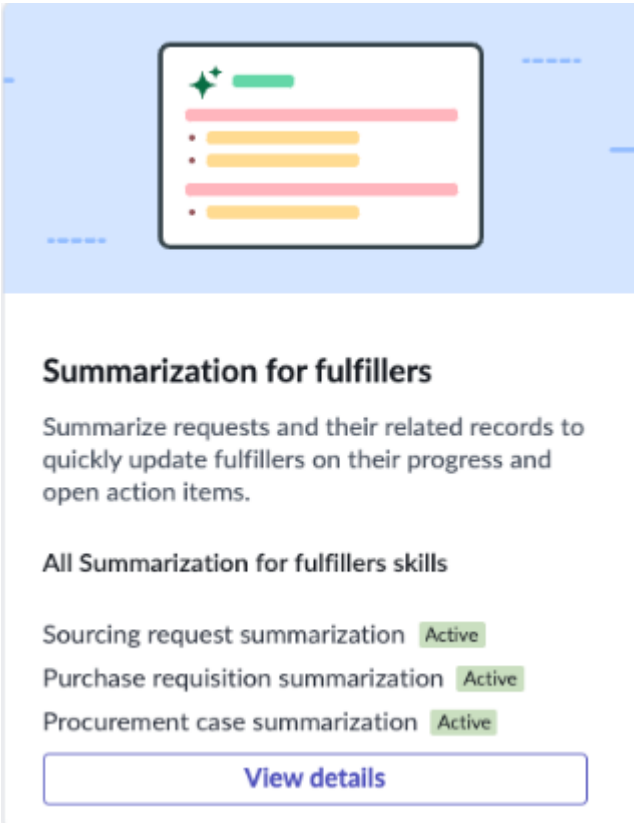
Exemplo de bloco de habilidades de incidente em Administrador do Now Assist



Tradução automática

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

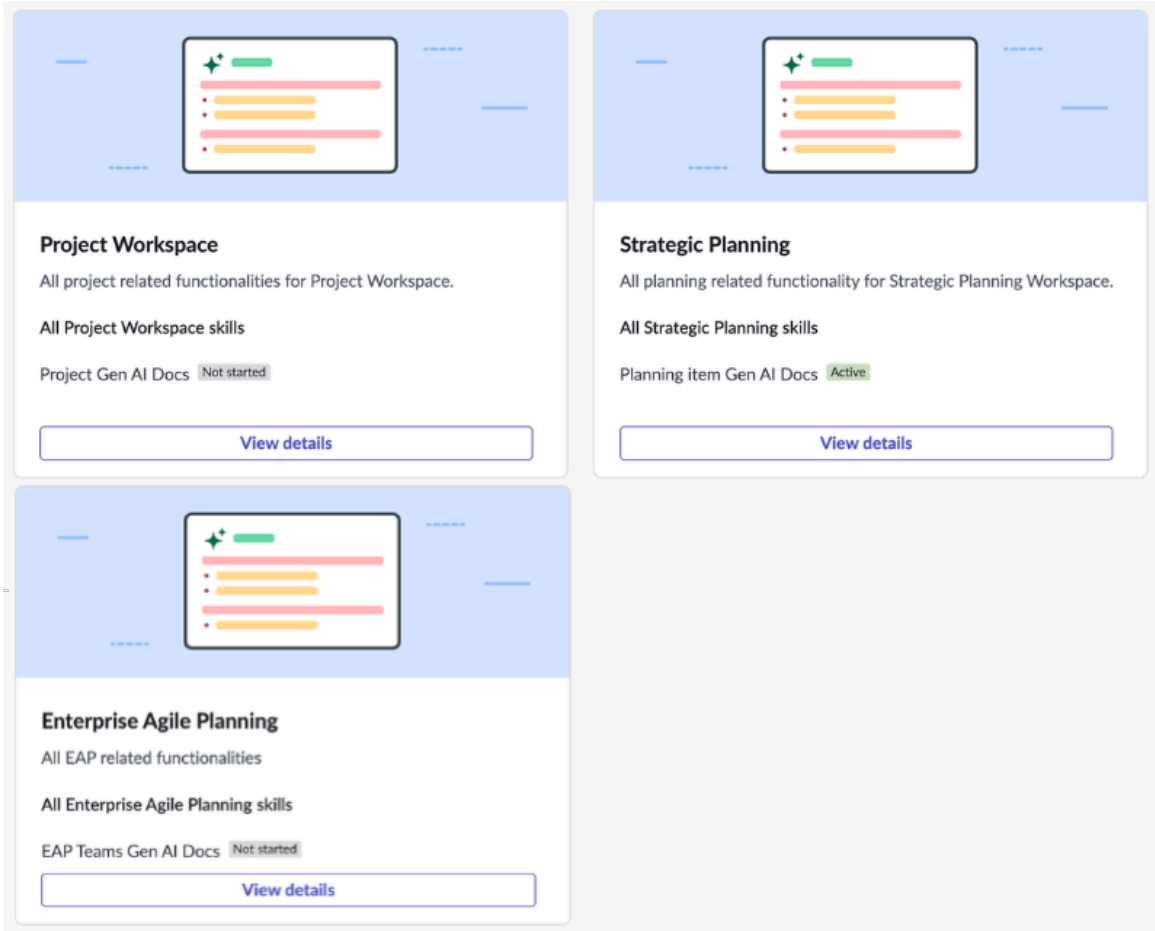
Exemplo de bloco de habilidade de resumo para Now Assist para Sourcing and Procurement Operations (SPO)



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 blocos de habilidades de resumo de conteúdo para Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM)



Geração de resumo da aplicação

Use a habilidade de geração de resumo do app para resumir rapidamente o que um app faz.

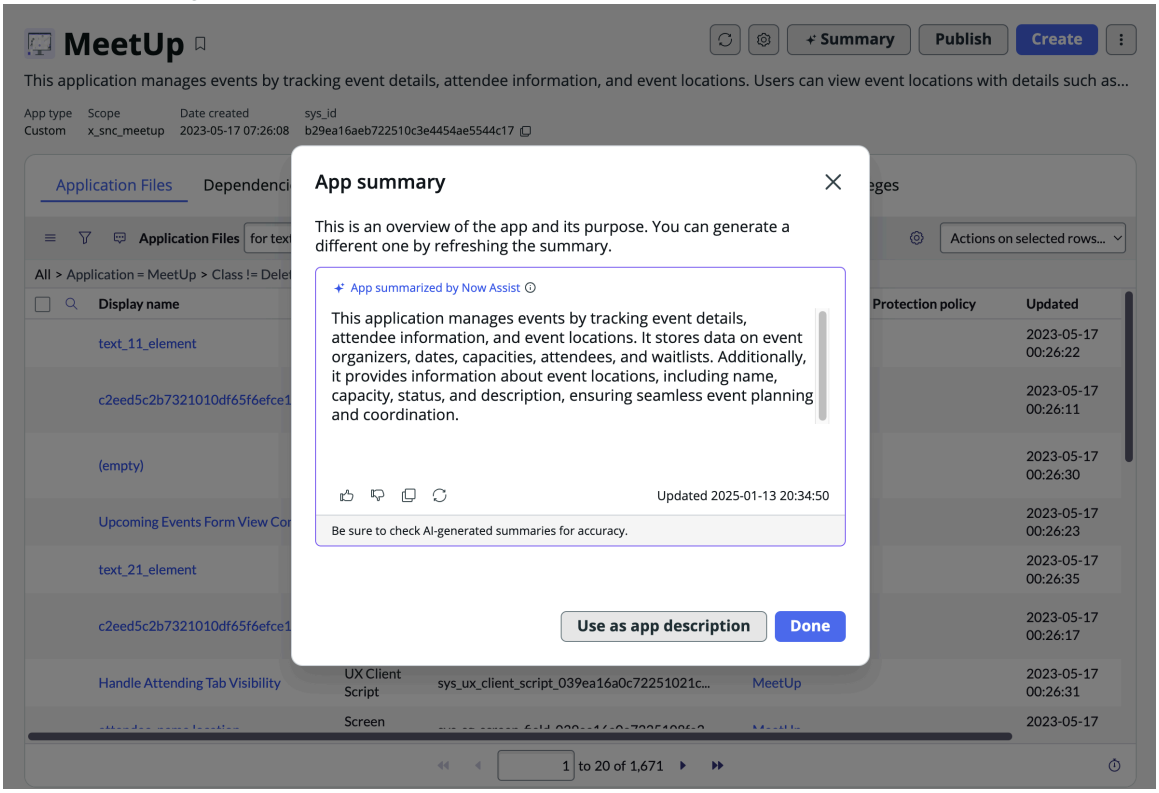
Você pode copiar o resumo para a descrição do app e compará-lo com outros resumos para identificar e eliminar apps duplicados.

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.

Geração de resumo da aplicação em ServiceNow Studio

Habilidade de geração de resumo da aplicação



Como gerar um resumo da aplicação

Você pode gerar um resumo da aplicação no seguinte produto: Now Assist for app summary generation in ServiceNow Studio .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Building applications with ServiceNow Studio

Resumo do registro

Você pode aprender rapidamente os detalhes de um registro a partir do resumo de registro gerado por Now Assist. Ao ler um resumo de registro, você pode obter detalhes sobre um caso ou incidente e pode evitar que o solicitante precise repetir as mesmas informações que o solicitante já forneceu.

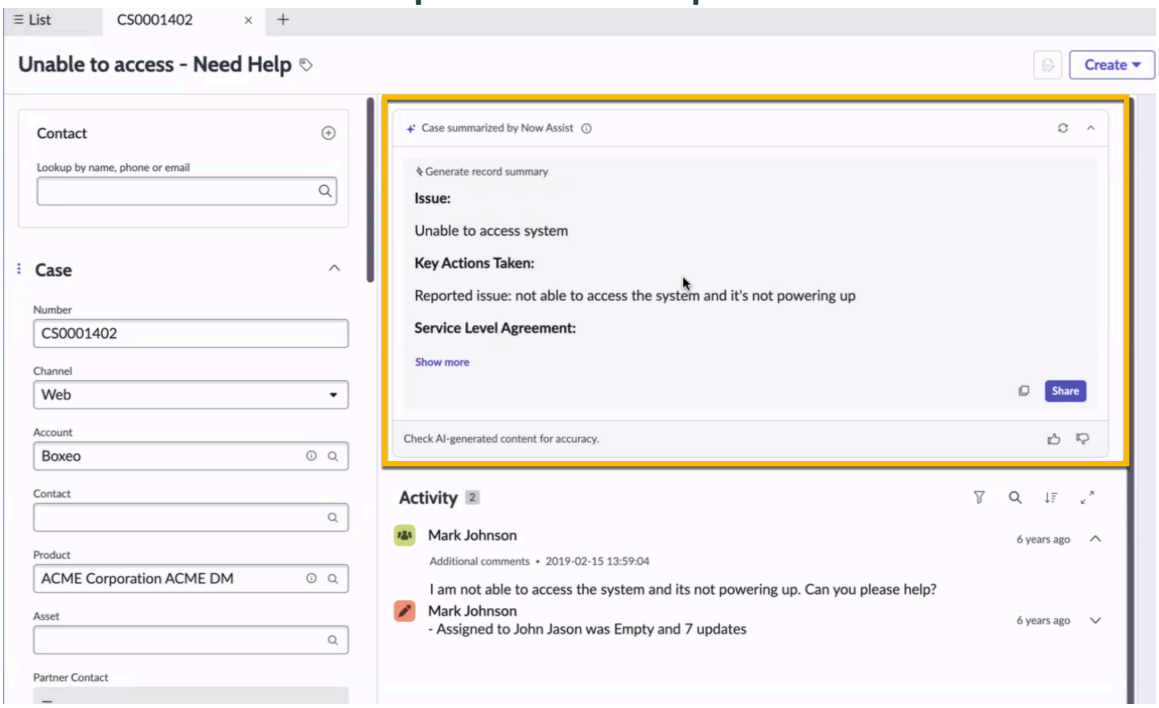
Nota:
O ServiceNow Grande Modelo de Linguagem (Serviço Now LLM) é o provedor desta habilidade Now Assist.

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

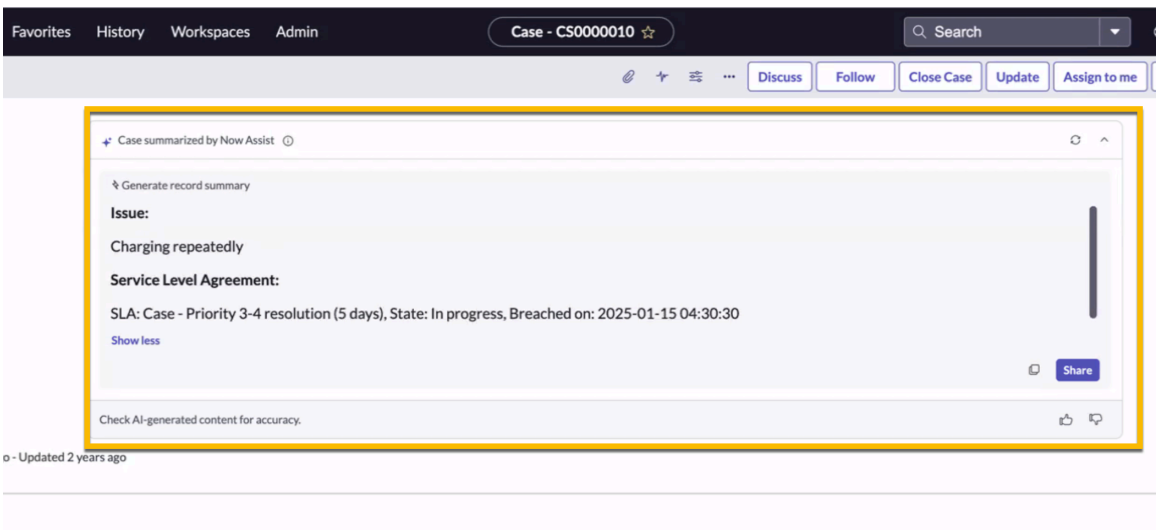
Tradução automática

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

Resumo de caso em Now Assist para CSM em Next Experience



Resumo de caso em Now Assist para CSM em IU principal

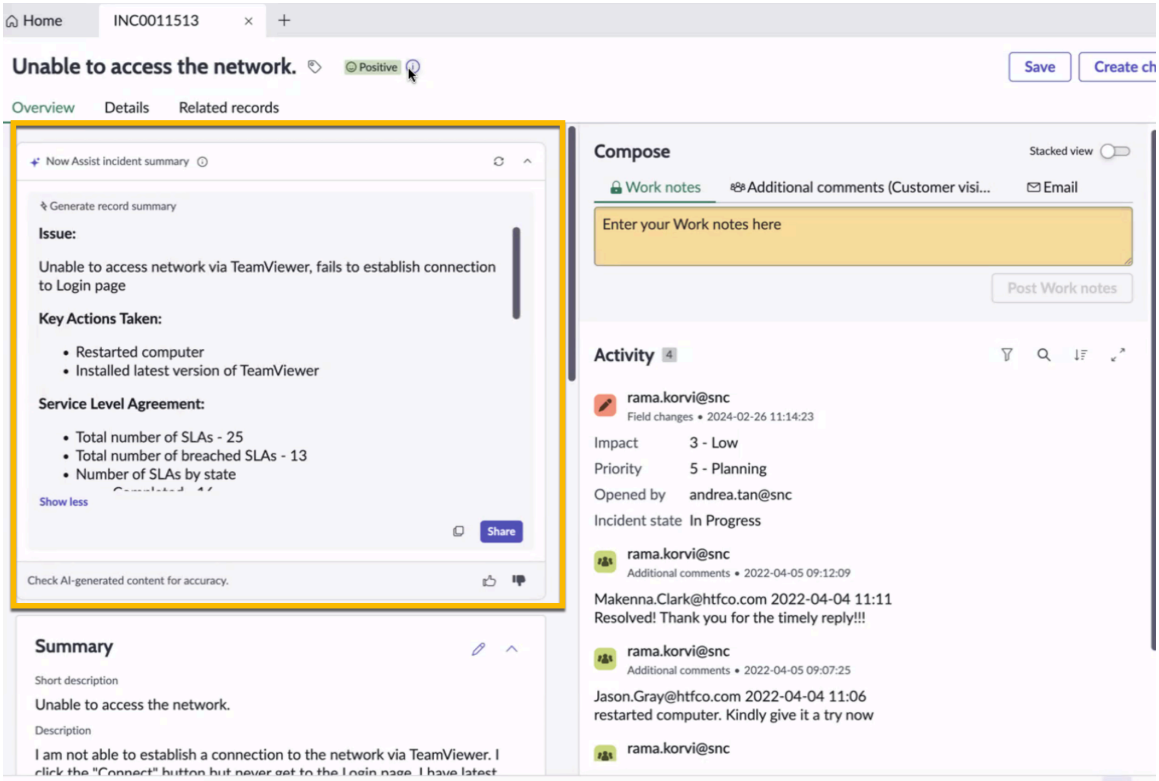


No exemplo Now Assist para ITSM, Now Assist gerou um resumo de incidente que pode ser exibido em Next Experience ou IU principal.

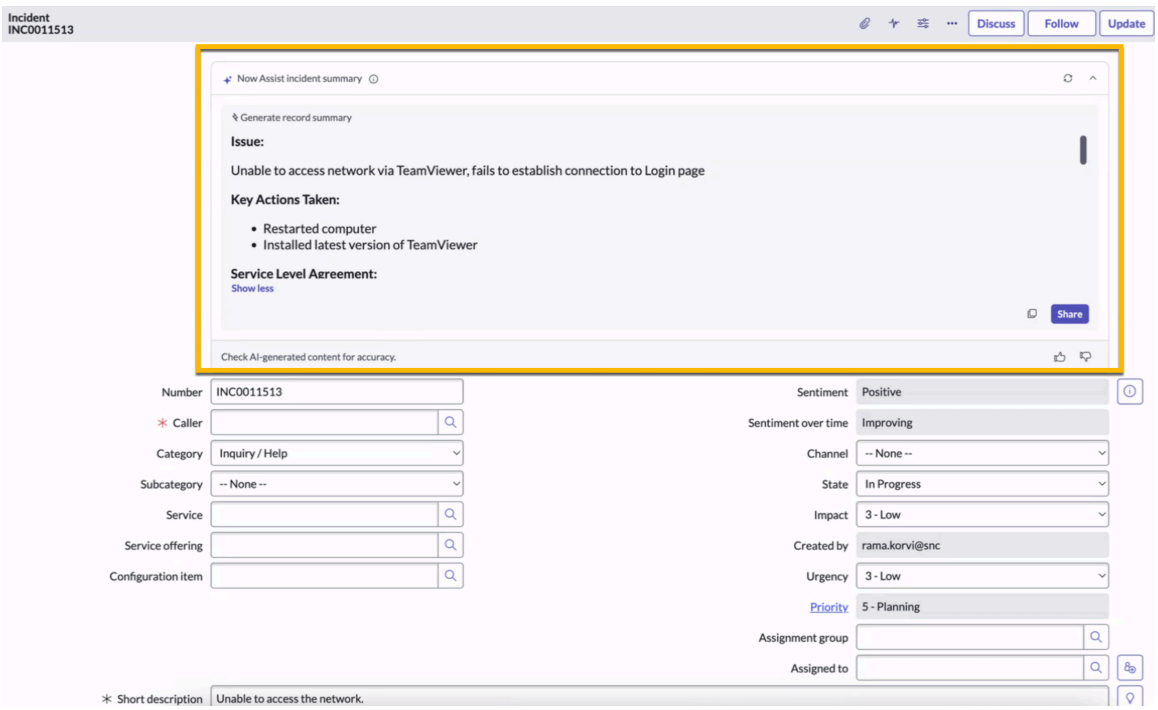
Tradução automática

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

Resumo do incidente em Now Assist para ITSM em Next Experience



Resumo do incidente em Now Assist para ITSM em IU principal



Gerando um resumo de caso ou incidente

Você pode gerar um resumo de caso ou incidente para os seguintes produtos:

- Summarize a case by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a dispute or claims case with case summarization

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

- Summarize a safety incident by using Now Assist for Health and Safety
- Summarize an HR case using Now Assist for HRSD
- Summarize an issue using Now Assist for Integrated Risk Management (IRM)
- Summarize an incident by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Summarize a legal request or matter by using Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)
- Summarize a security incident with Now Assist for Security Incident Response
- Summarize an account onboarding case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
- Summarize a service problem case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Integrated Risk Management (IRM) Now Assist for IT Service Management (ITSM) Now Assist for Security Incident Response
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Financial Services Operations (FSO) Now Assist for PSDS Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
Funcionário	Now Assist for Health and Safety Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)
Finanças e cadeia de suprimentos	Now Assist for Accounts Payable Operations (APO) Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO) Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Resumo da solicitação de mudança

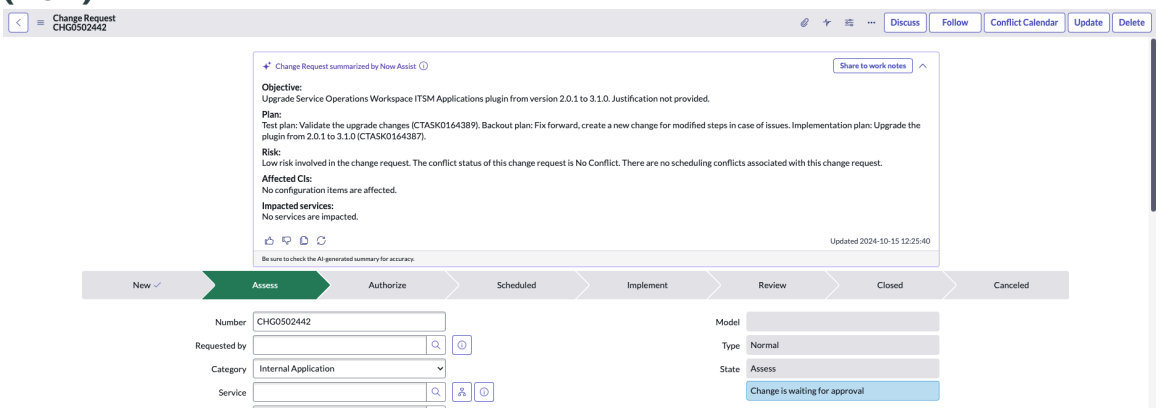
Use a habilidade de resumo de solicitação de mudança para capturar rapidamente detalhes importantes da solicitação de mudança, incluindo o status atual.

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.

Um resumo de solicitação de mudança oferece um resumo conciso de uma solicitação de mudança. O resumo é baseado no estado da solicitação de mudança e é gerado a partir das informações na tabela relacionada.

Resumo da solicitação de mudança no Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM)



Gerando um resumo da solicitação de mudança

Você pode gerar um resumo da solicitação de mudança nos seguintes produtos.

Summarize a change request by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Resumo do bate-papo

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

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

A habilidade de resumo de bate-papo gera uma versão resumida da conversa entre atendentes ou entre um solicitante e Virtual Agent. Os resumos do bate-papo são gerados nestas situações:

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

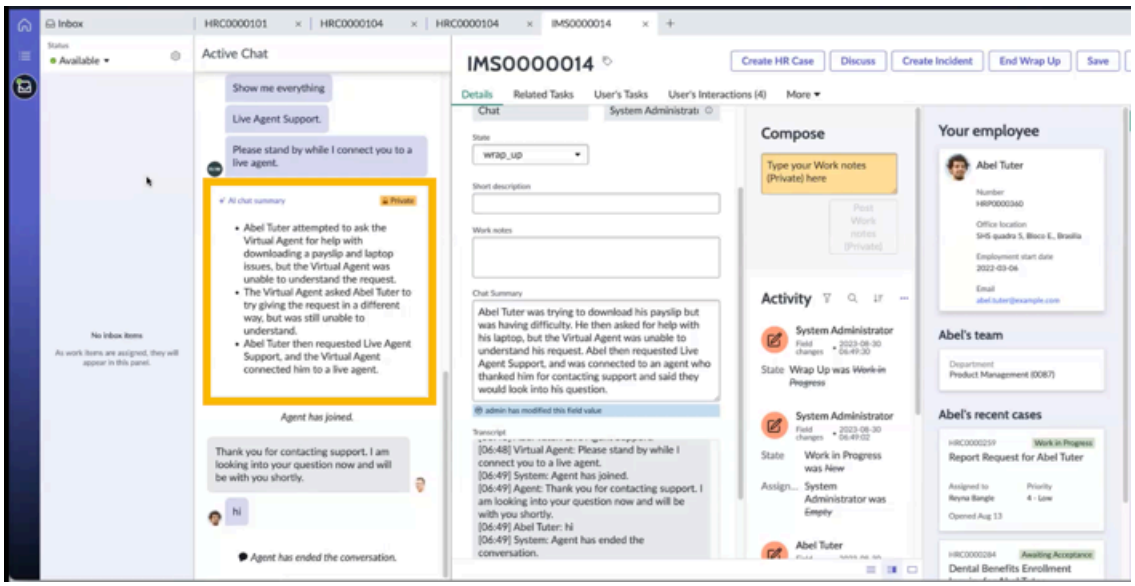
Tradução automática

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

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

Consulte Configurar resumo de bate-papo e habilidades de recomendação de resposta de bate-papo no console Administrador do Now Assist para obter informações sobre como ativar a habilidade de recomendação de bate-papo Now Assist.

No exemplo a seguir, Now Assist gerou um resumo de bate-papo em Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD).



Gerando um resumo de bate-papo

Você pode gerar um resumo do bate-papo nos seguintes produtos.

- Summarize a chat conversation by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a chat conversation by using Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)
- Summarize a chat conversation by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
Funcionário	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Resumo do item de configuração (IC)

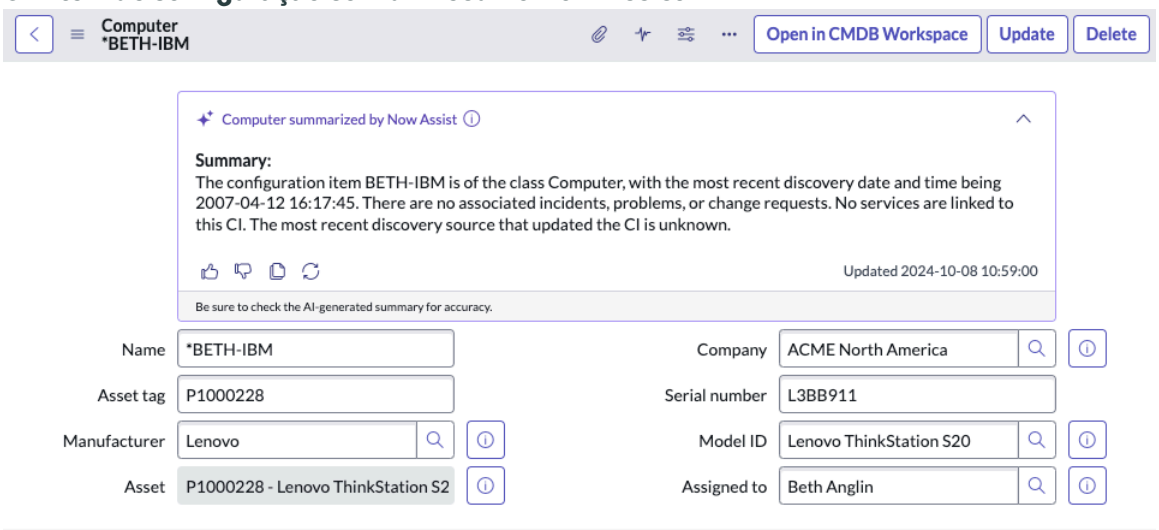
Os itens de configuração (ICs) são um elemento central em vários recursos, como Gestão de incidentes e Gestão de eventos, e estão associados aos respectivos incidentes e alertas. Esta habilidade reúne todos esses incidentes, alertas, vulnerabilidades de segurança e registros associados em um único resumo.

Tradução automática

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

Você pode usar Now Assist para criar um resumo de um item de configuração e todas as informações associadas a ele.

Um item de configuração com um resumo Now Assist



Para obter mais informações, consulte Now Assist for Configuration Management Database (CMDB) e Configuration Management Database (CMDB).

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)

Informações de correlação para registros no Operações de segurança

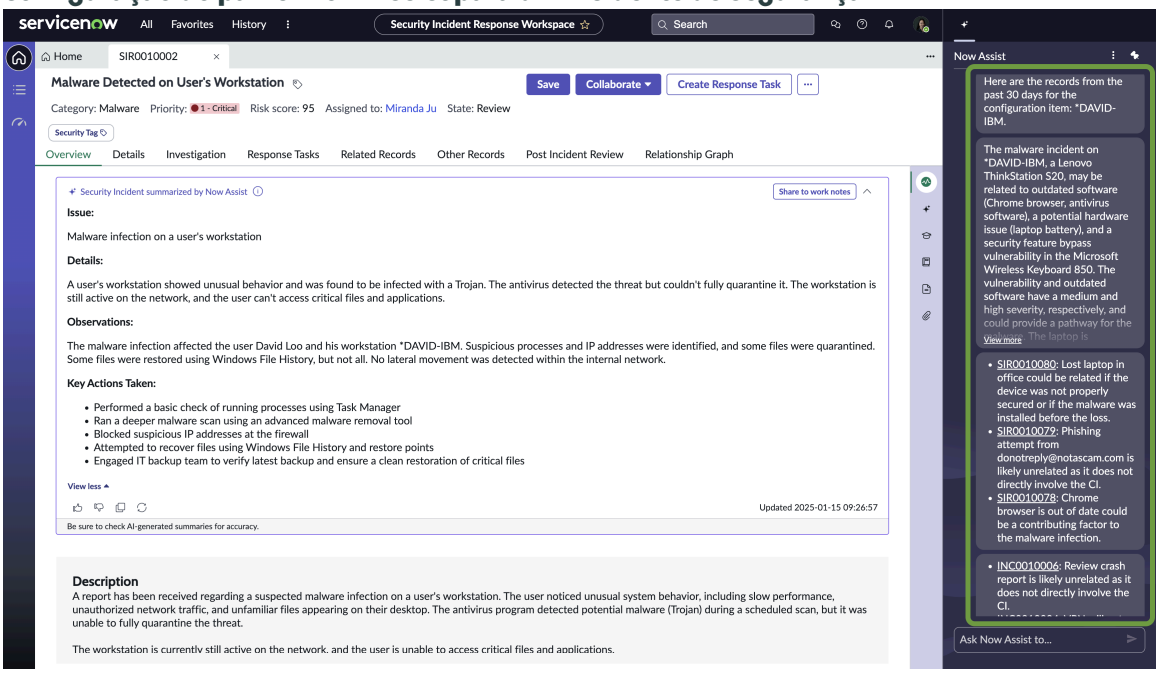
Gere informações de correlação no painel Now Assist para ajudá-lo a conectar eventos anteriores aos incidentes de segurança nos quais você está trabalhando.

Você pode usar as informações relacionadas geradas a partir dos registros existentes de incidente de segurança (SIR), incidente (INC), solicitação de mudança (CHG), problema (PRB) e item vulnerável (VIT) para evitar duplicar sua investigação sobre o incidente de segurança que você está trabalhando em. Obtenha informações sobre usuários afetados, itens de configuração e observáveis que já existem para ajudá-lo a resolver novos incidentes de segurança mais rapidamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 retornados para informações de correlação geradas para um item de configuração do painel Now Assist para um incidente de segurança



Gerando informações de correlação

Você pode gerar informações de correlação com as Informações de correlação com o Now Assist para Security Incident Response.

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Security Incident Response

Enviar o resumo do projeto por e-mail

Programe os e-mails de resumo do projeto para ajudar os gerentes de projeto a rastrear elementos-chave, como marcos, atribuições de recursos, tarefas, finanças, RIDAC (risco, problema, decisão, ação, solicitação de mudança) e métricas gerais do projeto.

A aplicação Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM) inclui as habilidades e recursos da IA generativa que permitem que os gerentes de projeto gerem um resumo do projeto. Seus gerentes de projeto podem usar a habilidade de resumo do projeto por e-mail para analisar as mudanças do projeto e priorizá-las com base no impacto e na urgência.

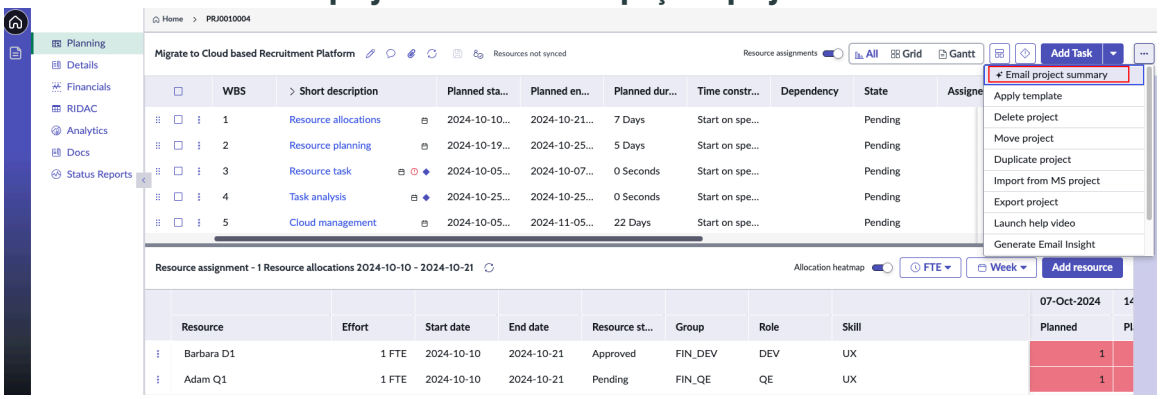
Nota:
Serviço Now LLM é o provedor padrão para a habilidade de resumo do projeto de e-mail Now Assist. Você também pode escolher o provedor de IA Azure OpenAI. Para obter mais informações, consulte Configuração da Controlador de IA generativa.

No exemplo a seguir, o Now Assist gerou um resumo do projeto em Espaço de projetos.

Tradução automática

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

Habilidade de resumo do projeto de e-mail no Espaço de projetos



Para obter mais informações, consulte Schedule the project summary email .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto, conforme mostrado na tabela a seguir.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

Resumo de compromisso e de referência

Use esta habilidade para criar um resumo de um compromisso, incluindo riscos, iniciativas, resultados, casos e execuções internas. Você também pode criar um resumo dos diferentes pontos de contato no ciclo de vida do compromisso.

A habilidade de resumo de compromisso fornece um resumo conciso de todas as atividades e pontos-chave de informações associados a um compromisso. Com esta habilidade, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Gere um resumo inicial do compromisso para que você possa entender o contexto.
- Resuma todo o trabalho associado a um compromisso.

A habilidade de resumo do ponto de contato fornece um resumo conciso dos diferentes pontos de contato no ciclo de vida do compromisso. Com esta habilidade, você pode realizar as seguintes tarefas:

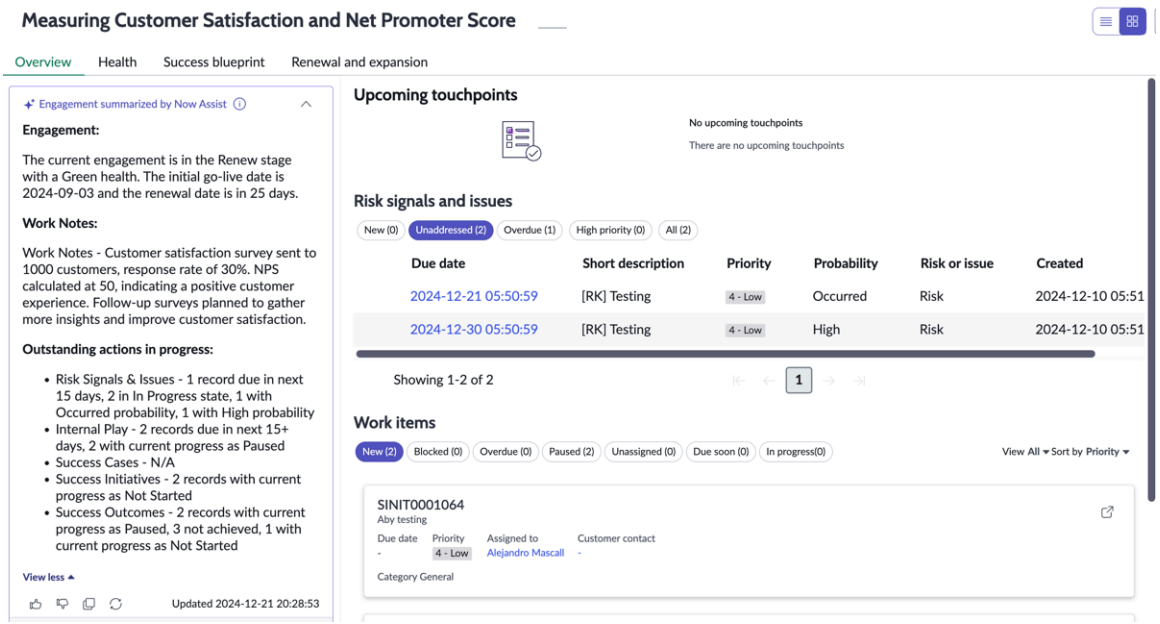
- Gere um resumo inicial do ponto de contato para que você possa entender o contexto.
- Resuma todo o trabalho associado a um ponto de contato.

Ambas as habilidades estão disponíveis no espaço configurável do CSM/FSM e 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.

Um resumo do compromisso no espaço configurável



Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Summarize an engagement using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
- Summarize a touchpoint using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto, conforme mostrado na tabela a seguir.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Cliente	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Geração de história

Detalhamento de épicos em histórias usando Now Assist no espaço Planejamento ágil empresarial (EAP). Os gerentes de produto ou líderes de scrum podem economizar tempo e reduzir lacunas funcionais nas histórias, melhorando assim a qualidade e a produtividade gerais.

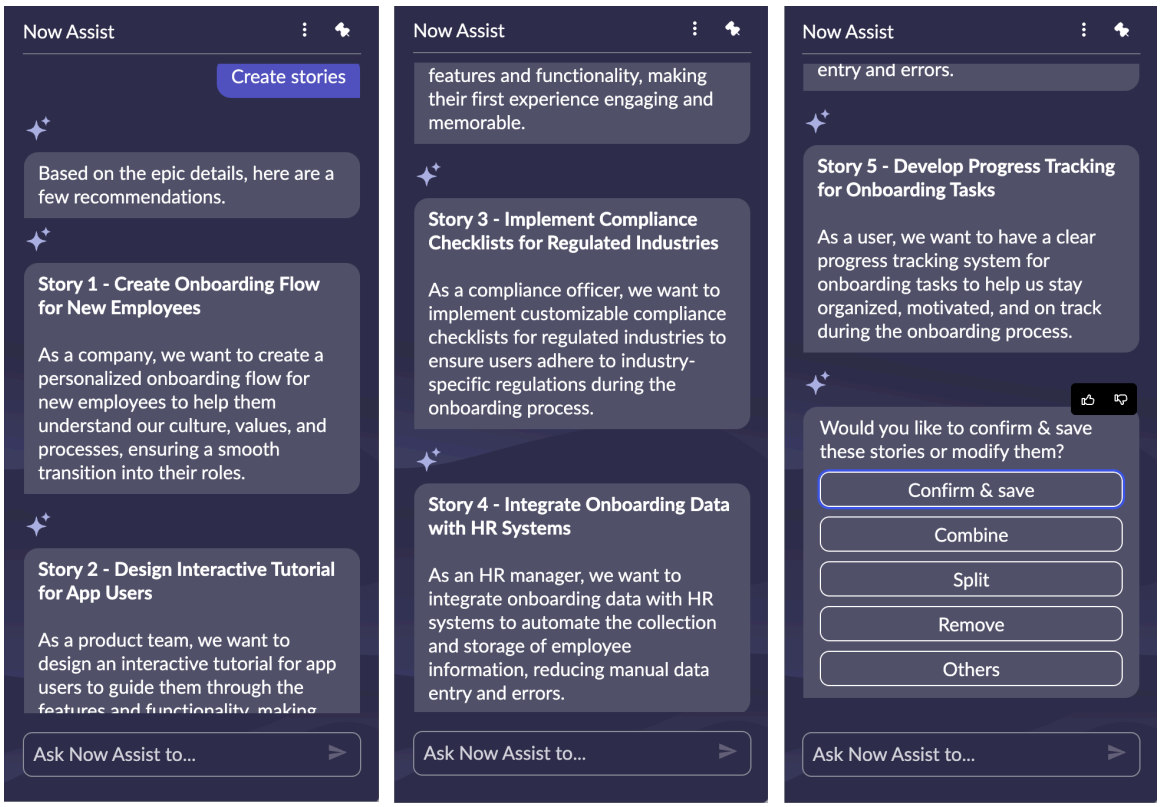
Os gerentes de produto e os líderes de scrum normalmente gastam tempo e esforço na criação de armazenamentos detalhados para seus épicos. Na maioria das vezes, as histórias criadas manualmente tendem a não ser detalhadas o suficiente, faltando contexto e informações completas. Essa falta de informações afeta a compreensão dos requisitos pelas equipes de scrum, afetando assim a qualidade do produto. Além disso, a criação manual de histórias individuais detalhadas para cada épico leva um tempo significativo.

A aplicação Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM) inclui as habilidades e recursos de IA generativa que permitem que gerentes de produto e líderes de scrum gerem automaticamente histórias baseadas em contexto para seus épicos. Por meio da habilidade de geração de histórias, Now Assist fornece recomendações de histórias para um épico usando o nome, a descrição e todas as histórias existentes do épico. Com base nas recomendações, você pode solicitar que Now Assist execute uma das 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.

- Divida uma recomendação de história em várias histórias.
- Combine várias recomendações de história em uma história.
- Gere histórias de acordo com as recomendações originais.
- Remova qualquer recomendação de história.
- Sugira modificação de detalhes na recomendação, como título da história, persona e descrição.
- Sugerir a geração de uma nova recomendação de história.



Portanto, usando Now Assist para ajudar a gerar histórias para seus épicos, os gerentes de produto podem reduzir o tempo gasto na criação de histórias de alta qualidade e melhorar a produtividade da equipe de scrum em geral.

Para obter informações sobre como usar essa habilidade, consulte Generate stories for work items in EAP using Now Assist for SPM .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	• Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) • Enterprise Agile Planning in Strategic Planning

Tradução automática

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

Resumo de feedback e feedback múltiplo

Resuma um ou vários feedbacks recebidos usando o resumo de feedback ou o resumo de feedback múltiplo que é gerado por Now Assist. Ao ler um resumo de feedback, seus gerentes de produto podem obter detalhes suficientes para melhorar os recursos, a usabilidade e o desempenho do produto.

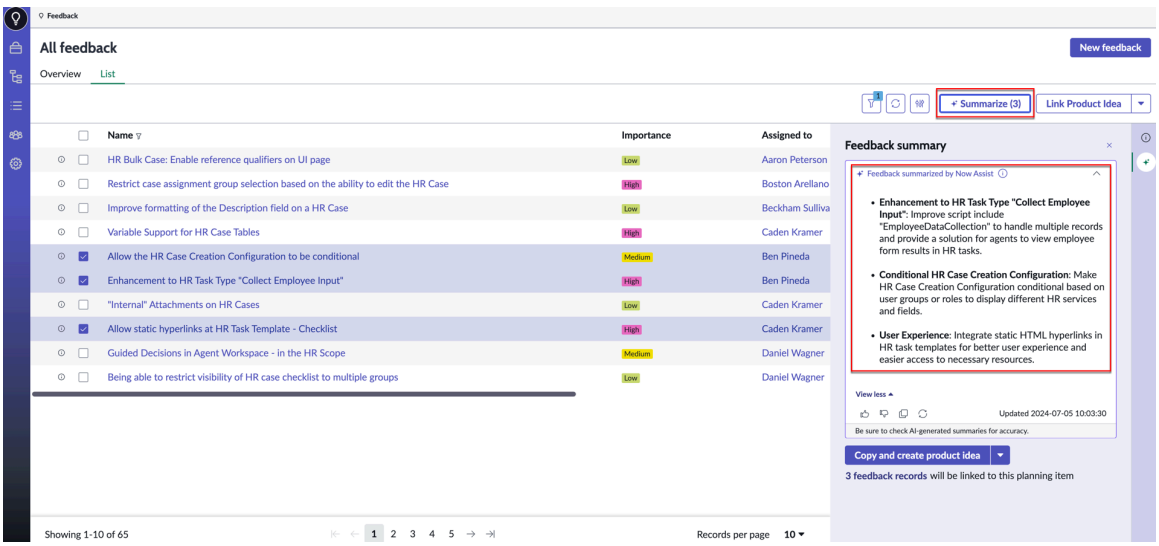
https://player.vimeo.com/video/1016235687?h=c41764ac08&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

A aplicação Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM) inclui as habilidades e recursos da IA generativa que permitem que os gerentes de produto gerem um resumo a partir do feedback do cliente. Seus gerentes de produto podem gerar um resumo a partir do nome e da descrição de um ou vários registros de feedback para que possam entender rapidamente o contexto do feedback. Com o resumo de feedback ou a habilidade de resumo de feedback múltiplo, seus gerentes de produto podem eliminar a necessidade de analisar o feedback manualmente.

Nota:
Serviço Now LLM é o provedor padrão para a habilidade de resumo de feedback ou resumo de vários feedbacks Now Assist. Você também pode escolher o provedor de IA Azure OpenAI. Para obter mais informações, consulte Configuração da Controlador de IA generativa.

No exemplo a seguir, Now Assist gerou um resumo de feedback múltiplo em Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM).

Habilidade de resumo de multifeedback



Para obter mais informações, consulte Summarize the feedback by using Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

Tradução automática

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

Resumo do executante para Sourcing and Procurement Operations

Resume as solicitações e os registros relacionados para atualizar rapidamente os executantes sobre o andamento e os itens de ação em aberto.

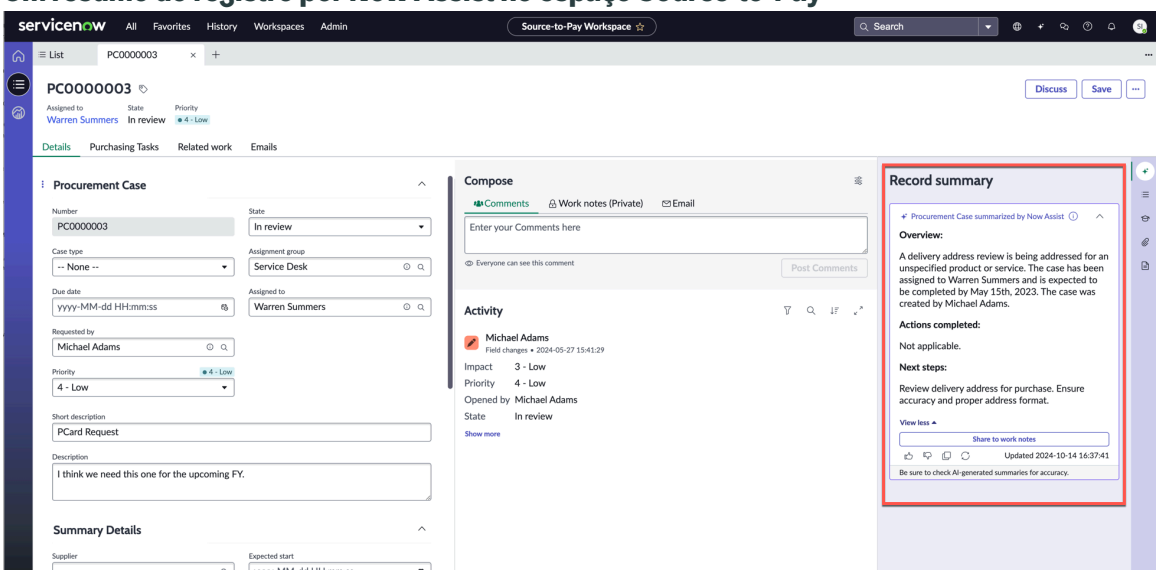
Essas habilidades fornecem ao executante um resumo dos registros relacionados a compras. Isso permite que eles obtenham visibilidade sobre o status do registro no processo de compras e, consequentemente, permite que eles executem as ações necessárias rapidamente.

Os executantes podem obter um resumo dos seguintes registros de compras usando Espaço de Source-to-Pay.

- Resumo da solicitação de fornecimento
- Resumo da requisição de compra
- Resumo do caso de compras

Para obter mais informações, consulte Summarize a record by using Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO) in Source-to-Pay Workspace .

Um resumo do registro por Now Assist no espaço Source-to-Pay



Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto, conforme mostrado na tabela a seguir.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Finanças e cadeia de suprimentos	Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)

Documentos de IA generativa

Resuma o conteúdo em documentos usando Documentos de IA generativa que são gerados por Now Assist. Ao ler um resumo do documento, você pode obter detalhes suficientes para melhorar os recursos, a usabilidade e o desempenho de um produto ou projeto.

Tradução automática

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

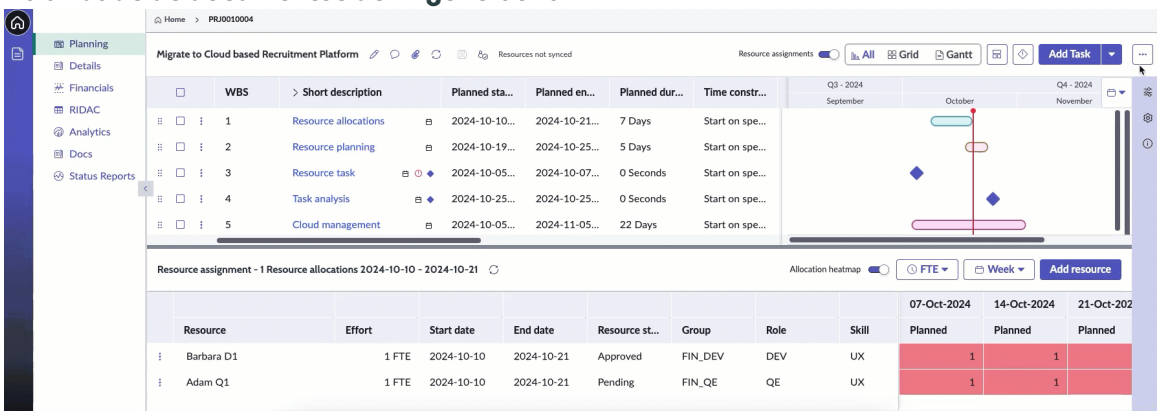
Use essas habilidades de IA generativa para gerar um resumo a partir de documentos e eliminar a necessidade de analisar documentos manualmente. As seguintes habilidades estão disponíveis em Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM) e Now Assist para Arquitetura empresarial (EA):

- Ações e resumo do documento de ADR
- Documentos de IA generativa de equipes de EAP
- Documentos de IA generativa do item de planejamento
- Documentos de IA generativa do projeto

Nota:
Serviço Now LLM é o provedor padrão para essas Now Assist habilidades. Você também pode escolher o provedor de IA Azure OpenAI. Para obter mais informações, consulte Configuração da Controlador de IA generativa.

No exemplo a seguir, Now Assist gerou um resumo de documento em Now Assist para Gestão estratégica de portfólios (SPM).

Habilidade de documentos de IA generativa



Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Generate the summary for selected or complete content with Project doc summarization skill in Project Workspace
- Generate the summary for selected or complete content with Planning item doc summarization skill in Strategic Planning
- Generate a summary for Architectural Decision Records (ADRs)

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto, conforme mostrado na tabela a seguir.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Enterprise Architecture (EA) Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)

Tradução automática

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

Resumo de conformidade do fornecedor

Use esta habilidade para gerar um resumo abrangente dos detalhes do fornecedor, facilitando a compreensão dos detalhes de conformidade do fornecedor.

Fornece informações sobre resumos do fornecedor, com foco no inventário de software, conformidade de licença, otimizações e integridade da configuração. O processo simplificado destaca informações críticas sobre seus ativos de software, facilitando o gerenciamento de licenças e garantindo a conformidade com os contratos do fornecedor.

Para obter mais informações, consulte Generate publisher compliance summaries by using Now Assist for SAM .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Software Asset Management (SAM)

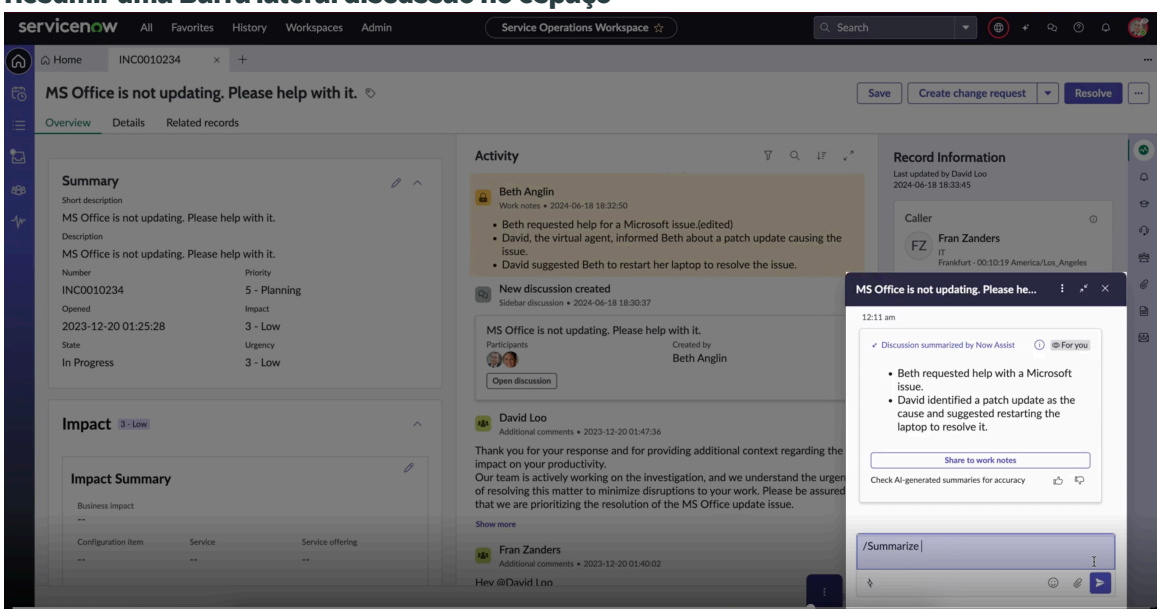
Barra lateral resumo

Gere um resumo de Barra lateral discussões entre agentes, solicitantes e especialistas no assunto usando a habilidade de resumo de discussão Barra lateral.

Você pode usar Barra lateral resumo de discussão para qualquer tabela de tarefas em que você tenha habilitado Barra lateral.

O resumo de Barra lateral bate-papos integrados com Microsoft Teams também é compatível. Para obter mais informações, consulte Sidebar and Microsoft Teams .

Resumir uma Barra lateral discussão no 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.

Gerando um Barra lateral resumo de discussão

Você pode gerar uma recomendação de resposta de bate-papo nos seguintes produtos.

- Summarize a Sidebar discussion by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Summarize a Sidebar discussion by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Disponibilidade

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM) Now Assist for Field Service Management (FSM)
Funcionário	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Resumo de teste

Use esta habilidade para criar um resumo de simulação após a execução do teste. Inclui os principais pontos cobertos durante a execução de testes, incluindo a saída de teste, a interpretação de teste e outros parâmetros de teste definidos.

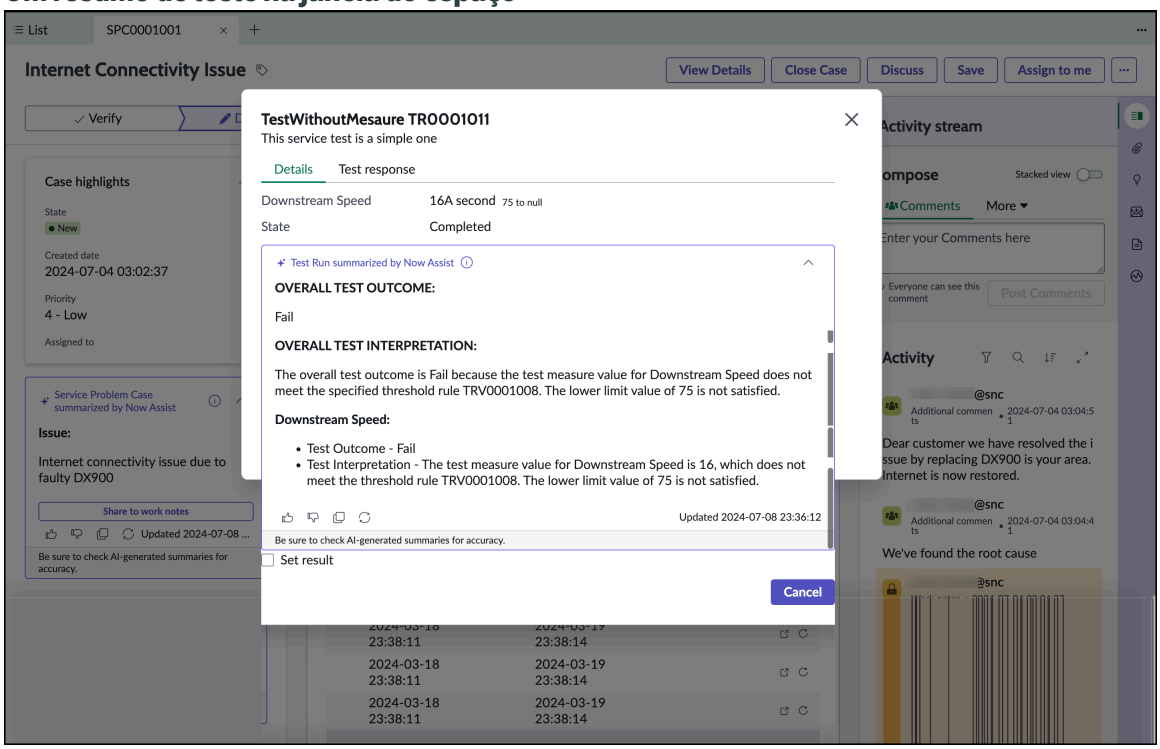
A habilidade de resumo de teste fornece um resumo conciso do teste executado para um problema de serviço ou caso de suporte de produto de tecnologia, incluindo o resultado do teste, a interpretação do teste e outros parâmetros configurados para a definição de teste específica. Com esta habilidade, você pode gerar o resumo do teste para que possa analisar a causa raiz do problema.

A habilidade de resumo de teste está disponível no espaço configurável do CSM/FSM e 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.

Um resumo de teste na janela do espaço



Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Summarize test for a service problem case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)
- Summarize test for a technology product support case using Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto, conforme mostrado na tabela a seguir.

Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Cliente	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Resumo do fechamento da tarefa de ordem de serviço

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

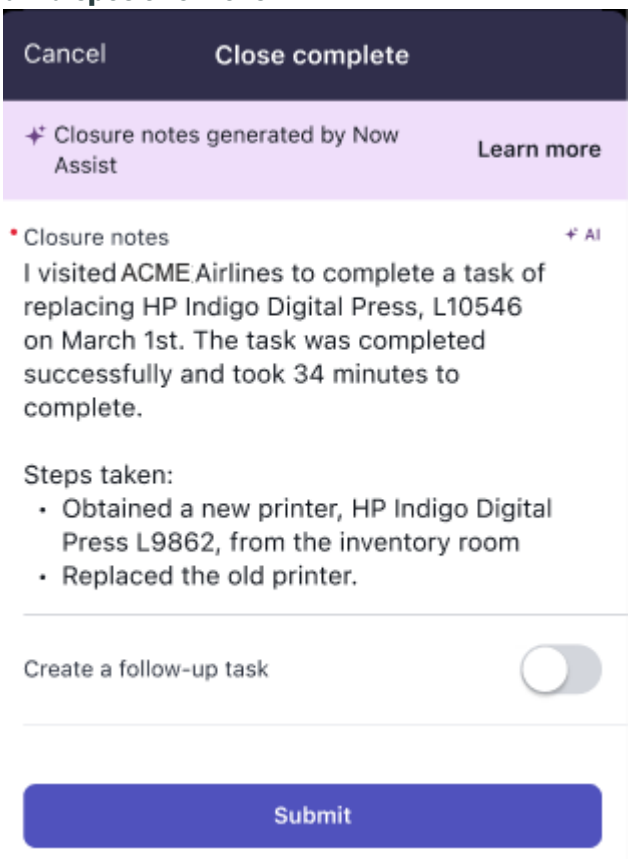
Nota:
Serviço Now LLM é o provedor desta habilidade Now Assist.

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

Tradução automática

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

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



Para obter mais informações, consulte Generate work order task closure summaries in the Mobile Agent application e Generate a work order task summary .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Cliente	Now Assist for Field Service Management (FSM)

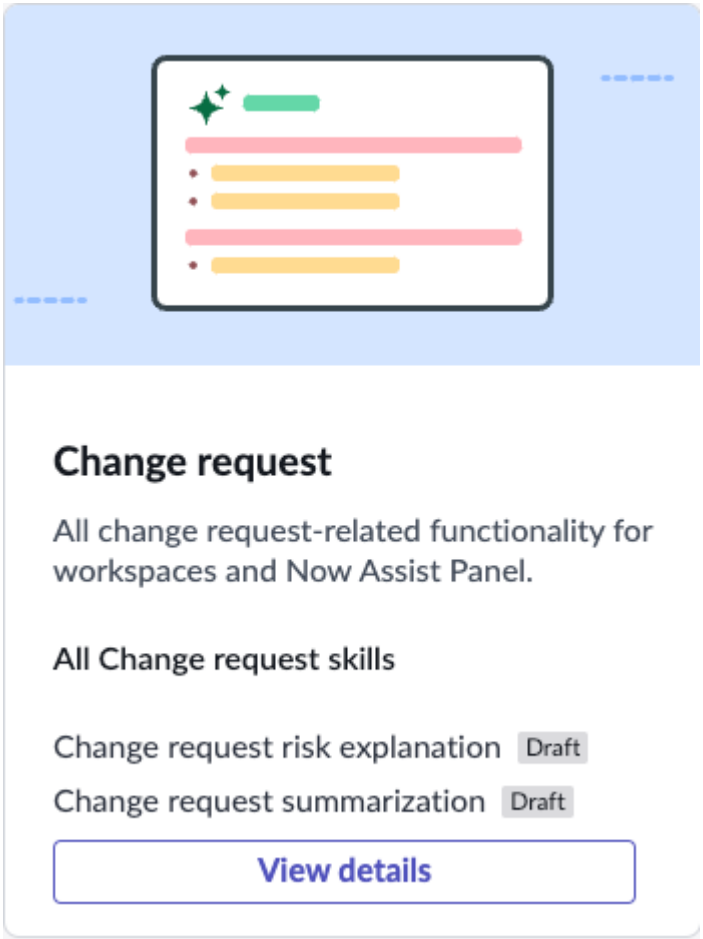
Now Assist habilidades de explicação

Essas habilidades Now Assist fornecem capacidades de IA generativa para entender os valores da tabela 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.

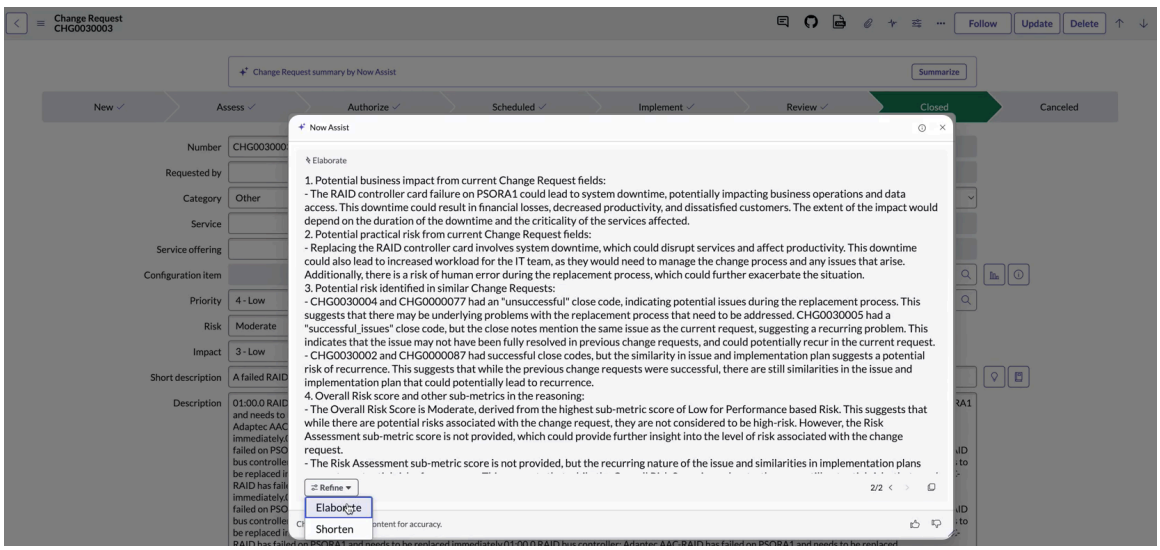
Exemplo de bloco de habilidades de solicitação de mudança em Administrador do Now Assist



Explicação do risco da solicitação de mudança

Use esta habilidade para mostrar a explicação da classificação de risco calculada para uma solicitação de mudança.

Use o ícone Now Assist do ícone ✦ no campo Risco da solicitação de mudança para calcular o risco. Os resultados são baixo, médio ou 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.

Para obter mais informações, consulte Explain the risk of a change request by using Now Assist for IT Service Management (ITSM) .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

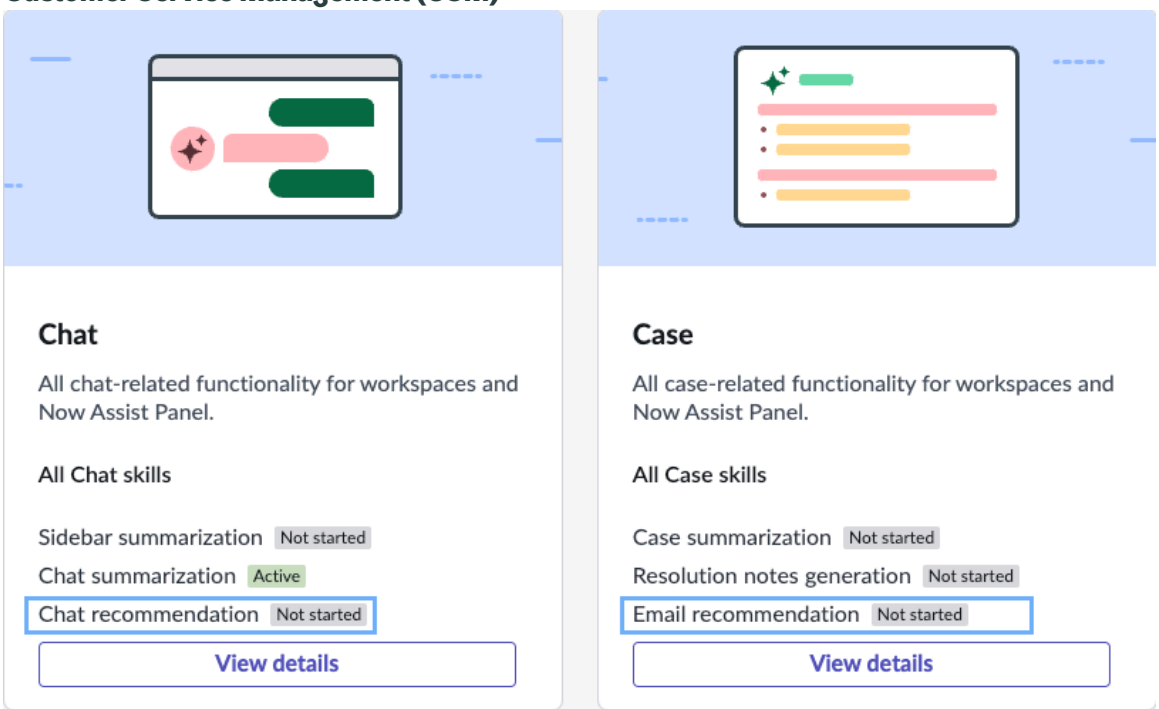
Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Now Assist habilidades de recomendação

Essas habilidades fornecem recomendações de IA generativa para respostas de bate-papo e e-mail, bem como ações recomendadas para incidentes de segurança.

Exemplo de habilidades de recomendação de resposta em Now Assist para Customer Service Management (CSM)



Tradução automática

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

Bloco de habilidade de Incidente de segurança com a habilidade Ações recomendadas de incidente de segurança



Recomendação de bate-papo

Gere uma resposta com base no contexto da conversa de bate-papo usando Now Assist. As recomendações de resposta de bate-papo fornecem aos agentes respostas rápidas às perguntas mais comuns.

A habilidade de recomendação de resposta de bate-papo exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para gerar uma recomendação com Gravar com Now Assiste revisá-la antes de enviá-la como uma resposta. Na janela de mensagem de bate-papo, digite uma resposta ou deixe em branco e selecione o ícone animado Now Assist

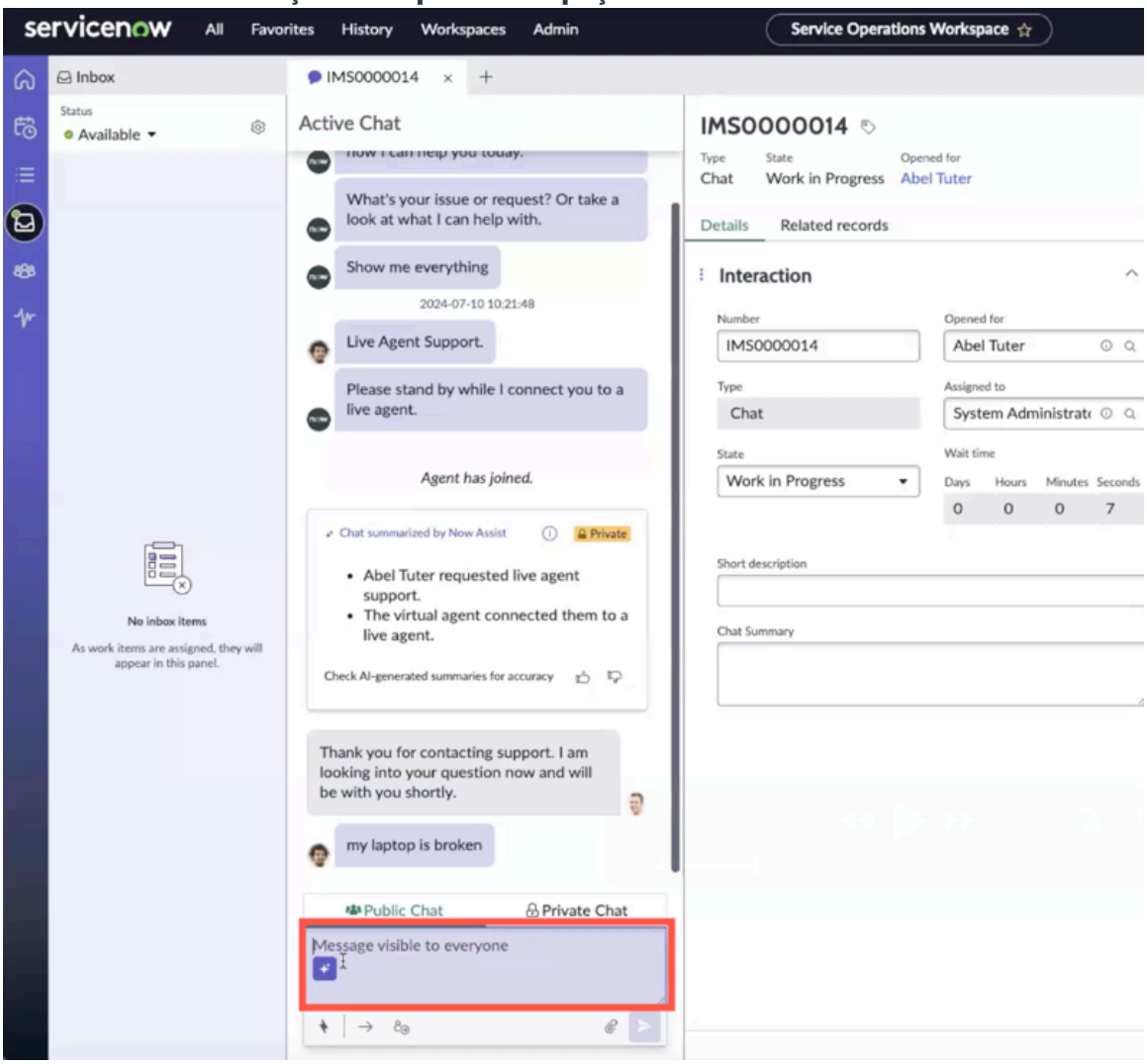
Consulte Configurar resumo de bate-papo e habilidades de recomendação de resposta de bate-papo no console Administrador do Now Assist para obter informações sobre como ativar a habilidade de recomendação de bate-papo Now Assist.

Nota:
As recomendações de resposta são geradas com base em artigos da base de conhecimento, bate-papos semelhantes e o contexto da conversa.

Tradução automática

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

Gerar uma recomendação de resposta no espaço



Como gerar uma recomendação de resposta de bate-papo

Você pode gerar uma recomendação de resposta de bate-papo nos seguintes produtos.

- Generate a chat reply recommendation by using Now Assist for Customer Service Management (CSM)
- Generate a chat reply recommendation by using Now Assist for IT Service Management (ITSM)

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
Funcionário	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Tradução automática

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

Recomendação de e-mail

Gere recomendações para e-mail e sugira modelos com base no contexto da conversa usando Now Assist. Essa habilidade pode ajudar seus agentes a rascunhar e-mails rapidamente e manter o foco.

Você pode gerar recomendações de resposta de e-mail nos cenários Novo, Encaminhar e Responder. A habilidade de recomendação de e-mail exibe uma janela pop-up que um agente pode usar para gerar uma recomendação de resposta, compor um novo e-mail ou concluir um rascunho. Esta habilidade também recomenda os modelos mais relevantes da lista de modelos com base no contexto do caso. Na janela de mensagem de e-mail, digite uma resposta ou deixe em branco e selecione o Now Assist ícone animado ✦.

As seguintes ações estão disponíveis no menu de contexto Now Assist :

- Gere uma resposta de e-mail recomendada com base no caso e no contexto do e-mail.
- Gerar e-mail recomendado para e-mails novos, encaminhados e de rascunho de término.
- Refine a recomendação elaborando ou encurtando a resposta.
- Disponibilidade de recomendações de modelo de e-mail ao compor um e-mail.

Nota:

- As recomendações de resposta são geradas com base em artigos da base de conhecimento, bate-papos semelhantes e o contexto da conversa.
- A habilidade de recomendação de e-mail está no cartão de habilidade Caso no grupo Cliente. Para obter mais informações, consulte Now Assist for Customer Service Management (CSM) .
- A habilidade de recomendação de e-mail está no cartão de habilidade do Incidente nas habilidades Now Assist para ITSM. Para obter mais informações, consulte Now Assist for IT Service Management (ITSM)
- Atualmente, Aplicação de IA generativa só é compatível com o idioma inglês.

Você pode acessar vários recursos Aplicação de IA generativa no espaço e nas experiências Ui16 ou clássicas semelhantes:

- Como gerar uma recomendação de resposta de e-mail
- Recomendações de modelo de e-mail

Nota:

Habilite a propriedade do sistema glide_ui_load_seismic_email_client no painel Administrador do Now Assist para carregar a experiência do cliente de e-mail novo e atualizado no UI16, consistente com os espaços. Esta mudança para habilitar automaticamente a propriedade do sistema se aplica somente quando a habilidade de e-mail Aplicação de IA generativa é habilitada pela primeira vez. Se você já tiver Aplicação de IA generativa configurado em sua instância e quiser acessar esses recursos no Ui16 ou na experiência clássica, poderá habilitar a propriedade do sistema manualmente. Por padrão, a propriedade do sistema está definida como falsa.

O acesso ao cliente de e-mail atualizado não está disponível com opções de e-mail personalizadas por unidades de negócios. Atualize a tabela sys-email e revise as regras de negócio para utilizar o cliente de e-mail atualizado na IU 16.

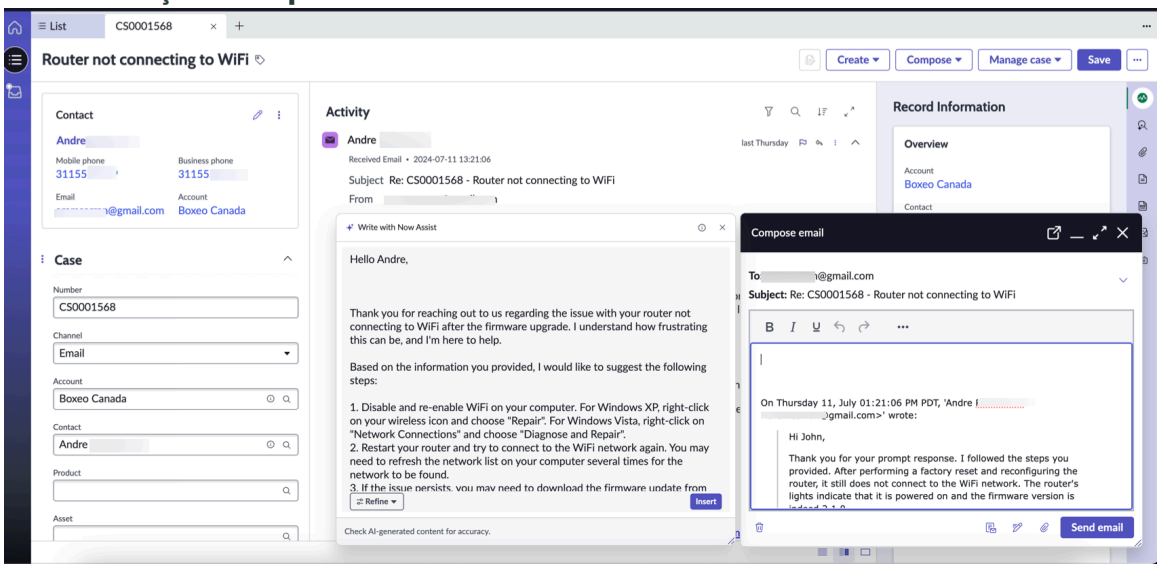
Gerando uma recomendação de resposta de e-mail pelo Now Assist

Você pode gerar uma recomendação de resposta 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.

Recomendação de resposta de e-mail

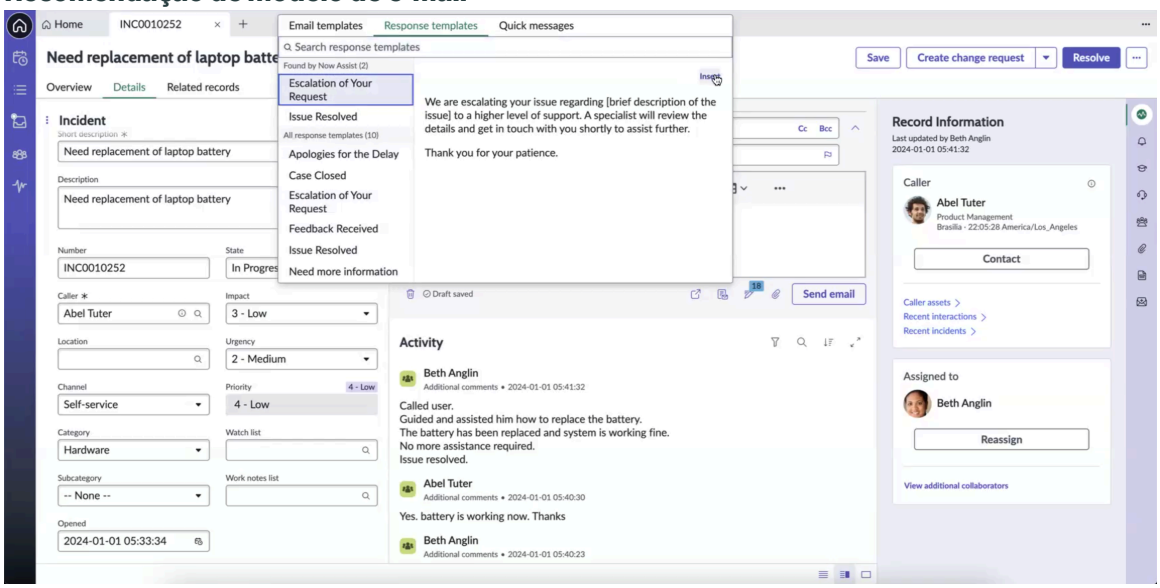


Para saber mais, consulte Generate an email response by using Now Assist for Customer Service Management (CSM) .

Recomendações de modelo de e-mail pelo Now Assist

Você pode exibir os modelos de e-mail recomendados pelo Now Assist. Você seleciona Aplicar modelos na tela Compor e-mail para exibir os modelos de e-mail, modelos de resposta e mensagens rápidas. Now Assist recomenda que você selecione os modelos e insira-os no seu e-mail.

Recomendação de modelo de e-mail

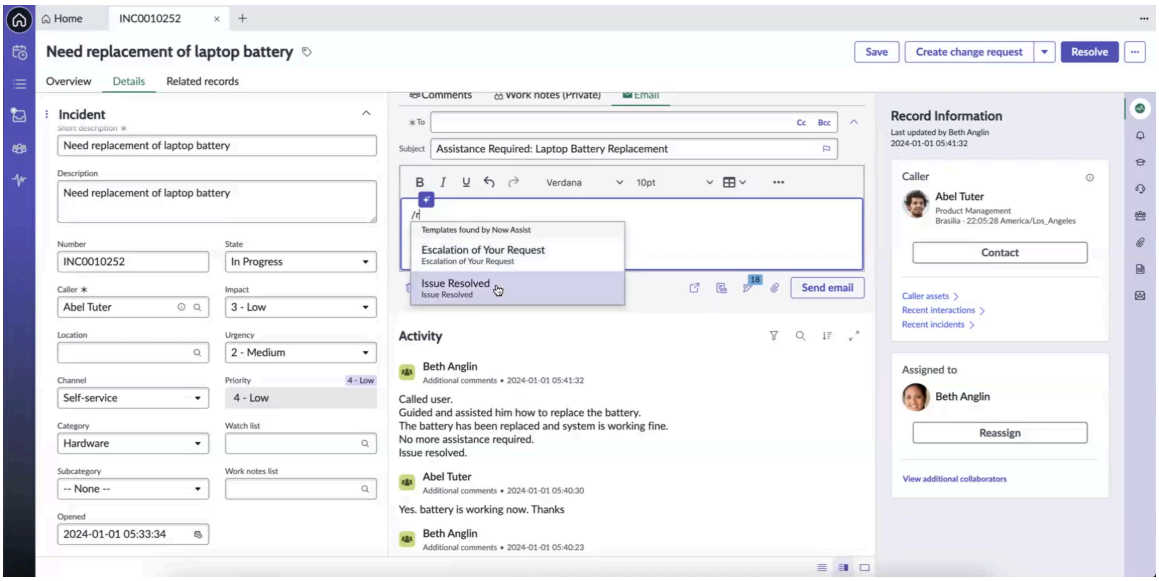


Você também pode pesquisar modelos de resposta usando as teclas de atalho do teclado. Na tela **Compor e-mail**, digite /r para exibir os modelos de resposta recomendados por Now Assist.

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.

Tecla de atalho do teclado para exibir modelos de resposta recomendados pelo Now Assist



Nota:
Com a experiência do cliente de e-mail novo e atualizado, você também pode acessar as opções de gerenciamento de rascunho, como criar e-mail, gerenciar rascunhos, visualizar rascunhos e a opção de descarte.

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível nos fluxos de trabalho e produtos listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM)
Gestão de serviços de TI	Now Assist for IT Service Management (ITSM)
Funcionário	Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)

Ações recomendadas de incidente de segurança

Exiba as etapas de correção geradas que podem resolver incidentes de segurança sem precisar verificar várias fontes de informações.

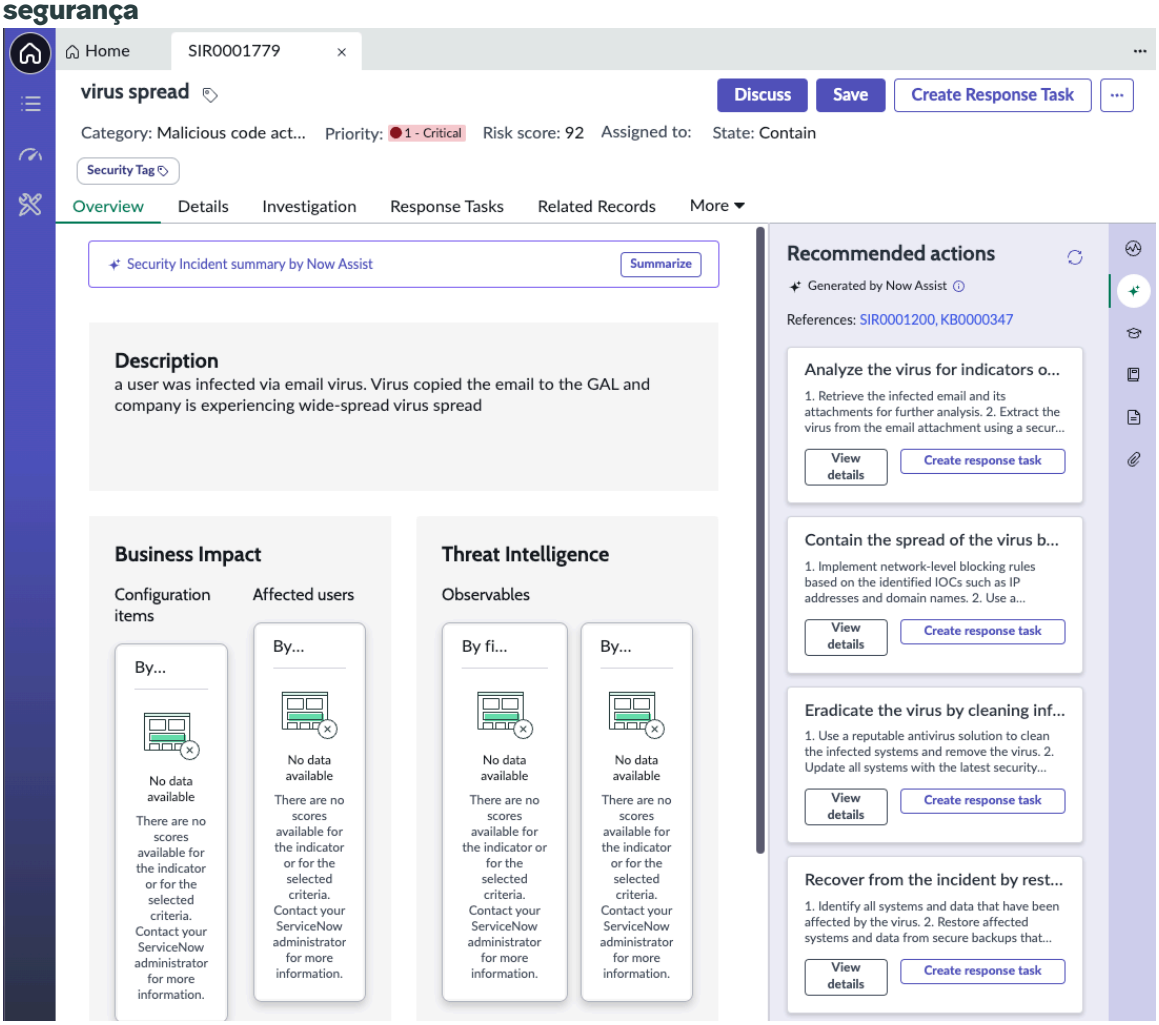
Em Espaço de resposta a incidentes de segurança, você pode usar o ícone Now Assist na barra lateral para gerar ações recomendadas a partir de incidentes de segurança e artigos de conhecimento existentes. Seus analistas podem criar uma tarefa de resposta a partir das ações recomendadas.

As ações recomendadas geradas são exibidas em cartões. Até quatro referências para as ações são exibidas na parte superior. Essas referências podem ser qualquer combinação de artigos de conhecimento (KB) ou incidentes de segurança (SIR#).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 recomendadas para um incidente no Espaço de resposta a incidentes de segurança



Para obter mais informações, consulte Generate recommended actions for a security incident with Now Assist for Security Incident Response .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Tecnologia	Now Assist for Security Incident Response

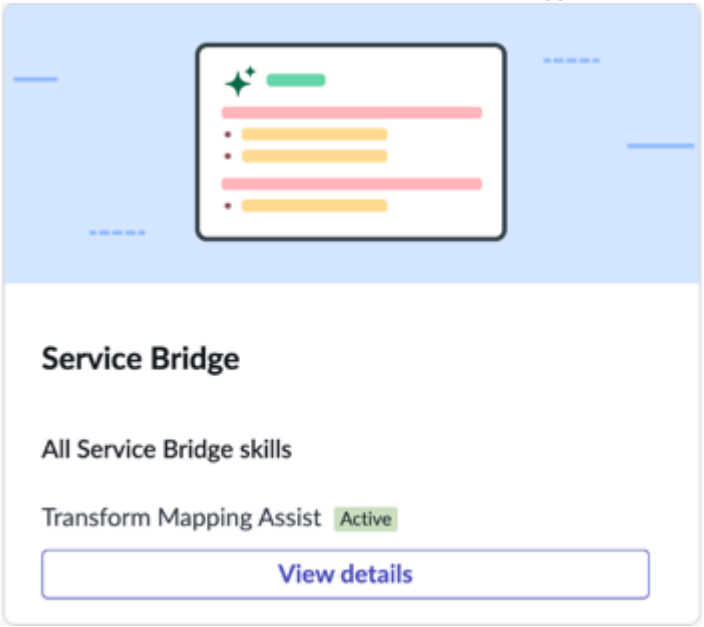
Now Assist habilidades de transformação

Transforme dados de entrada e de saída entre tabelas do provedor e do consumidor em Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).

Tradução automática

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

Habilidade de assistência de mapeamento de transformação em Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)



Assistência de mapeamento de transformação

Use esta habilidade para transformar automaticamente dados de entrada e saída entre tabelas de provedor e consumidor em Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT).

A habilidade de Assistência de Mapeamento de Transformação usa o Serviço Now LLM. Ele permite que os provedores Central de controle de serviços gerem automaticamente um mapeamento de transformação entre as tabelas do provedor e do consumidor. Essa habilidade simplifica o processo de mapeamento de transformação, reduzindo erros e melhorando a eficiência geral.

A habilidade de Assistência de Mapeamento de Transformação faz o seguinte:

- Gera automaticamente mapeamentos de opção entre tabelas do provedor e do consumidor.
- Fornece mensagens de erro significativas se os dados de entrada ou de saída não puderem ser transformados.
- Mantém logs detalhados de operações e erros bem-sucedidos para ajudar na solução de problemas.
- Economiza tempo e reduz o esforço manual ao automatizar o processo de mapeamento de transformação.
- Reduz erros e aprimora a qualidade das integrações por meio de mapeamento automático.

Para obter mais informações, consulte Automate transforms with Now Assist for TMT .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto, conforme mostrado na 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.

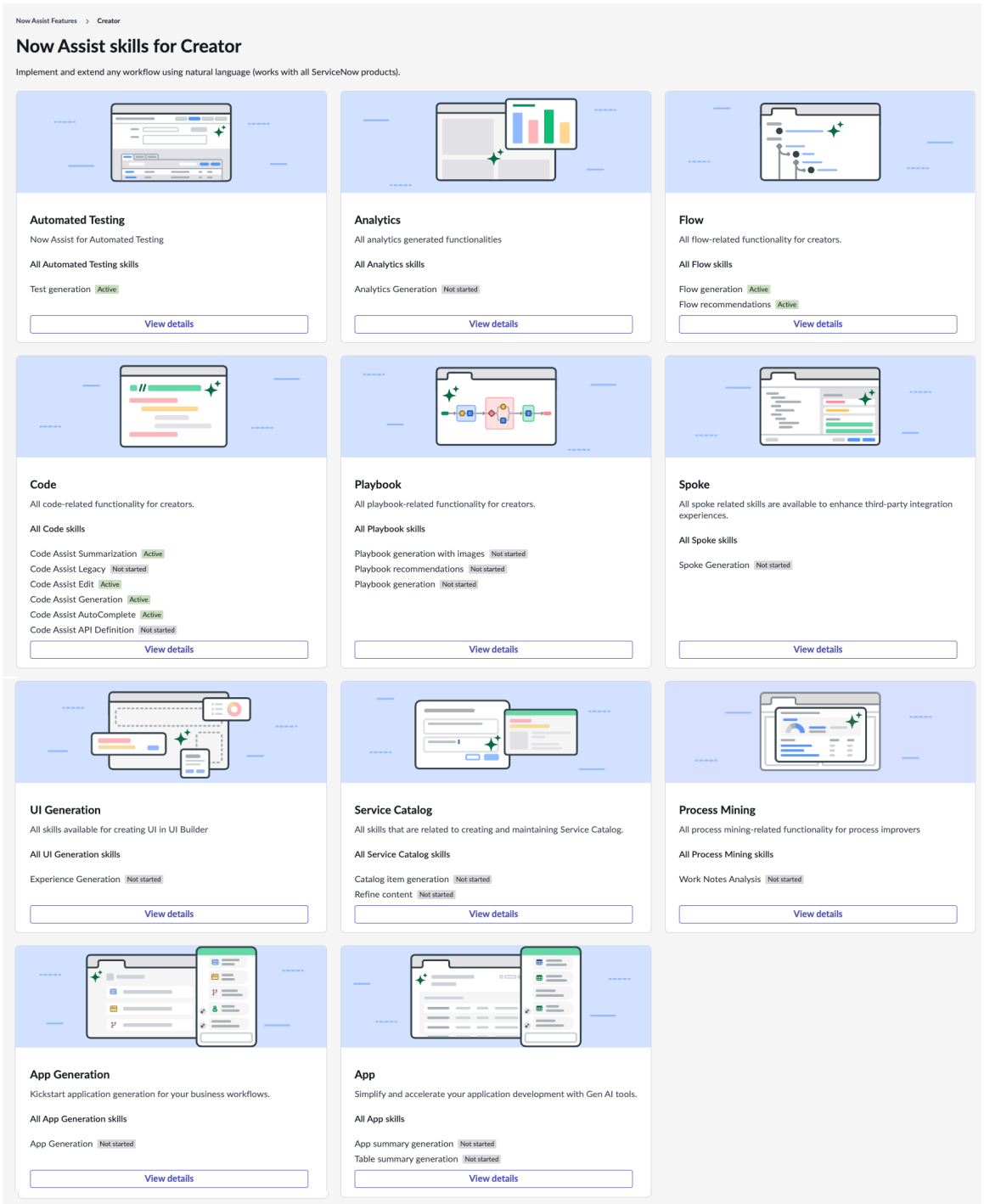
Now Assist produto e fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Cliente	Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT)

Now Assist habilidades no fluxo de trabalho do criador

Now Assist para criadores inclui várias habilidades que podem tornar o desenvolvimento em Now Platform mais eficiente.

Exemplo de blocos Now Assist para criadores em Administrador do Now Assist



Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Now Assist for Creator .

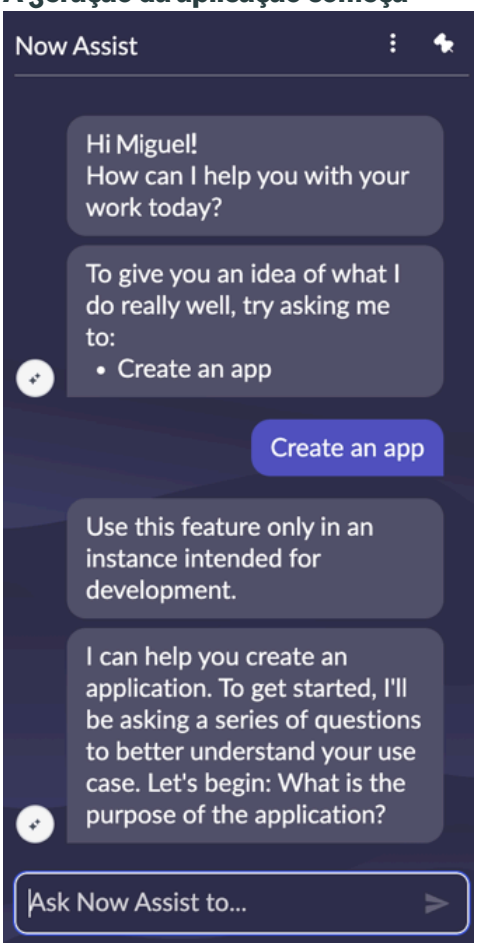
Geração de app

A geração de apps permite que os desenvolvedores iniciem a criação de aplicações por meio de conversas.

A habilidade de geração de apps permite que os desenvolvedores comecem a criar aplicações por meio de uma conversa natural com a IA generativa. Eles podem descrever o processo de negócios e conversar com Now Assist para desenvolver uma aplicação para sua organização. Com este recurso, sua organização pode agilizar o desenvolvimento inicial de um app básico que pode ser personalizado.

Nota:
Seus administradores e desenvolvedores devem ser atribuídos com as funções admin e now.assist.creator para usar a geração de apps. Para obter mais informações sobre como usar a geração de apps, consulte Generate apps with Now Assist for app generation within ServiceNow Studio .

A geração da aplicação começa

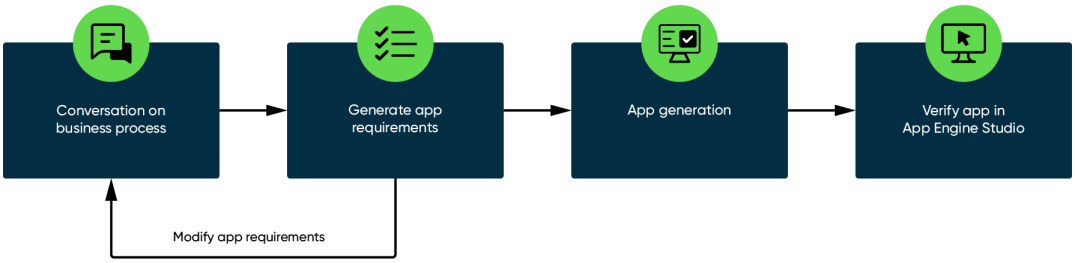


Existem três fases distintas para criar apps com Now Assist para criadores usando a habilidade de geração de apps e uma quarta fase para verificar o app em App Engine Studio.

Tradução automática

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

Fluxo de trabalho de geração de app



Conversa

Seus desenvolvedores podem conversar com Now Assist para criadores para especificar os processos de negócios que desejam na aplicação, incluindo os detalhes sobre objetivos, usuários, fluxos de trabalho e experiências.

Refinamento

Now Assist para criadores fornece um resumo dos requisitos da aplicação com base nas informações coletadas durante a conversa. O desenvolvedor revisa cada resumo e, se os requisitos atenderem às necessidades da aplicação, ele avança com a geração da aplicação. Se o desenvolvedor quiser fazer mudanças, ele poderá permanecer na conversa e continuar editando. Now Assist continua a refinar os requisitos da aplicação com base em seus comentários e fornece resumos até que o desenvolvedor opte por prosseguir com a geração da aplicação.

Geração

Now Assist para criadores O gera a aplicação e os componentes associados, incluindo tabelas, funções, listas de controle de acesso (ACLs) e produtores de registro.

Os desenvolvedores podem abrir e verificar tudo o que é gerado em App Engine Studio, que está disponível com Now Assist para criadores. O desenvolvedor pode modificar o app para adequá-lo às necessidades da sua organização. Por exemplo, a funcionalidade do aplicativo pode ser estendida adicionando fluxos e automação, inclusões de script, regras de negócio e outros recursos.

Para obter mais informações, consulte Now Assist for app generation in ServiceNow Studio .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Geração de item do catálogo

Use a habilidade de geração de item do catálogo para criar itens do catálogo de sua escolha usando Now Assist.

A habilidade de geração de item do catálogo ajuda a reduzir o tempo necessário para criar itens do catálogo. Ao criar um item do catálogo, você pode descrever o item do catálogo desejado e Now Assist gera o item do catálogo para você.

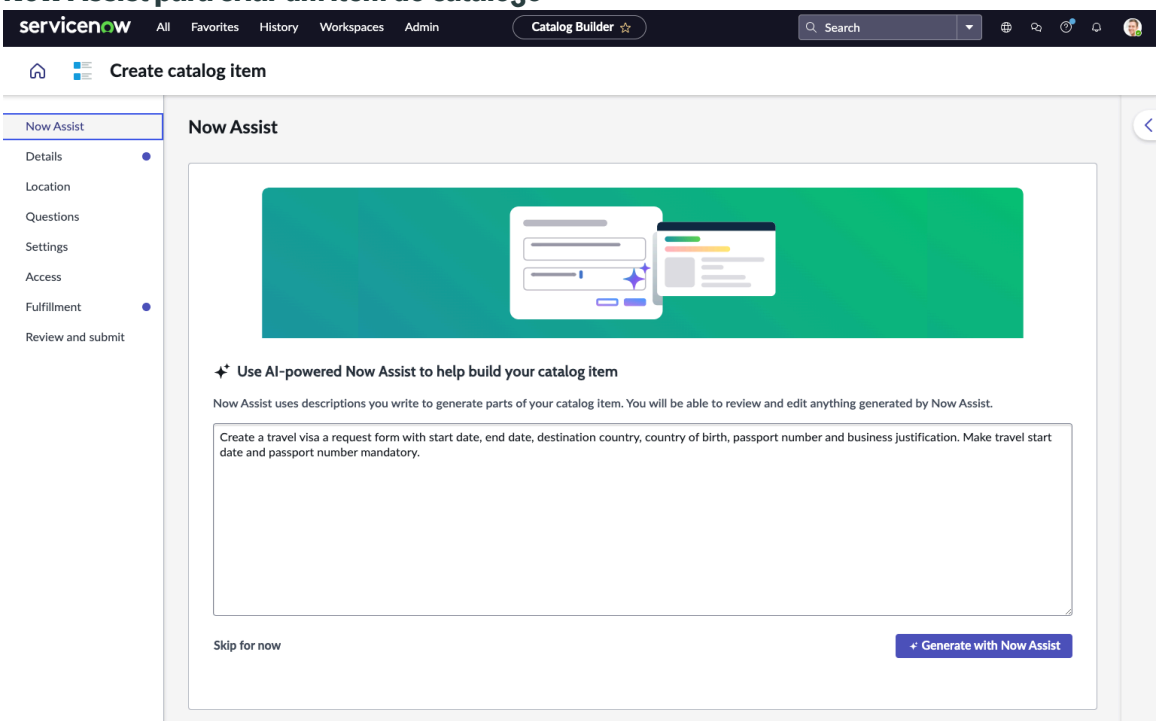
Tradução automática

© 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.

Para obter mais informações, consulte Now Assist in Catalog Builder .

Nota:
Verifique se você ativou a habilidade antes de criar um item do catálogo usando Now Assist.

Now Assist para criar um item do catálogo



Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no seguinte fluxo de trabalho e produto.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Tópicos relacionados

Now Assist in Catalog Builder

Recomendações de código inteligente

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

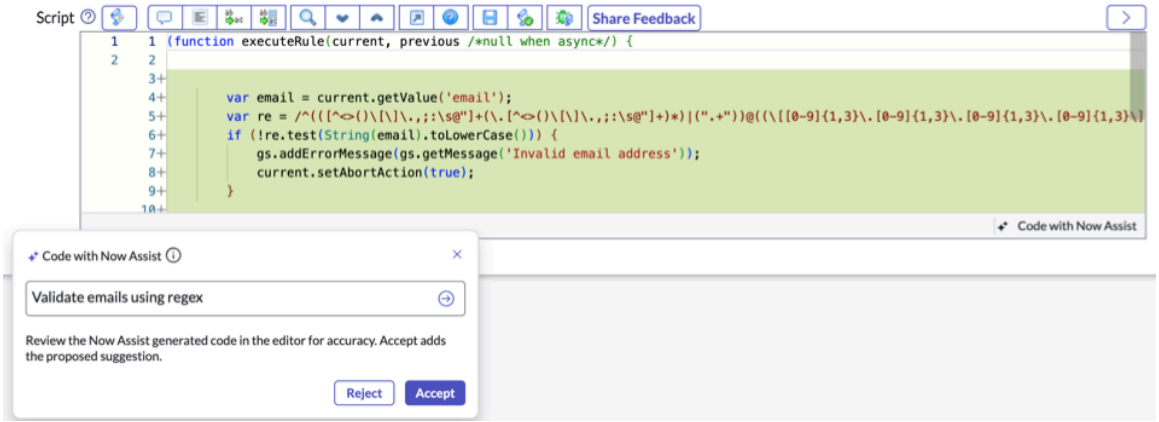
Now Assist para criadores ativa a habilidade de geração de código. Com a geração de código, você fornece um texto que descreve o código para gerar e obter sugestões de código no editor JavaScript em formulários no Now Platform e nas etapas de script em Workflow Studio. Desenvolvedores com diferentes níveis de experiência em scripts no Now Platform podem se beneficiar do uso da geração de código para começar a escrever scripts personalizados ou iterar em scripts com mais eficiência.

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

Tradução automática

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

Para gerar sugestões de código, você descreve o objetivo do código a ser gerado na caixa de diálogo Código com Now Assist. A sugestão de código aparece nas linhas após o prompt, mas não é adicionada ao script até que seja aceita.



Opcionalmente, você pode ativar a funcionalidade de conclusão de código para usar códigos ou prompts únicos em editores de script com Now Assist para geração de código.

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

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Geração de visualização de dados

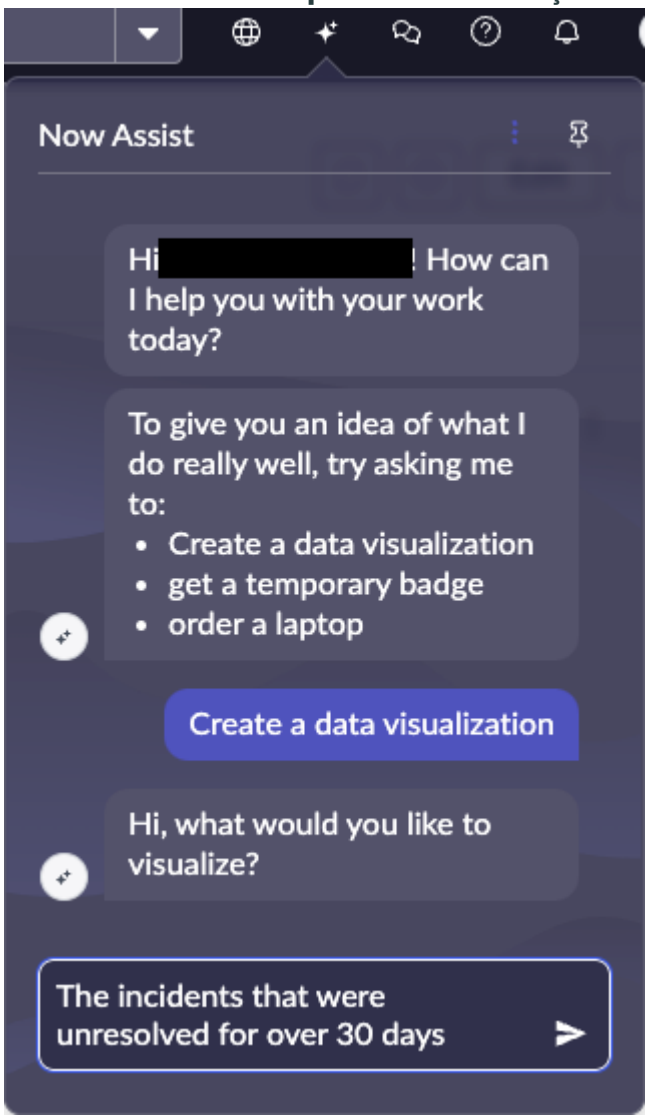
A geração de visualização de dados permite que os usuários criem Análise da plataforma gráficos de dados por meio de conversas.

A habilidade de geração de visualização de dados permite que os usuários criem gráficos e pontuações relevantes com base em consultas de linguagem natural e dados disponíveis, aproveitando Análise da plataforma. Os gráficos podem mostrar dados da tabela Análise da plataforma e fontes de dados do indicador. Essa habilidade simplifica o processo de geração e configuração de visualização de dados, aumentando potencialmente a 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.

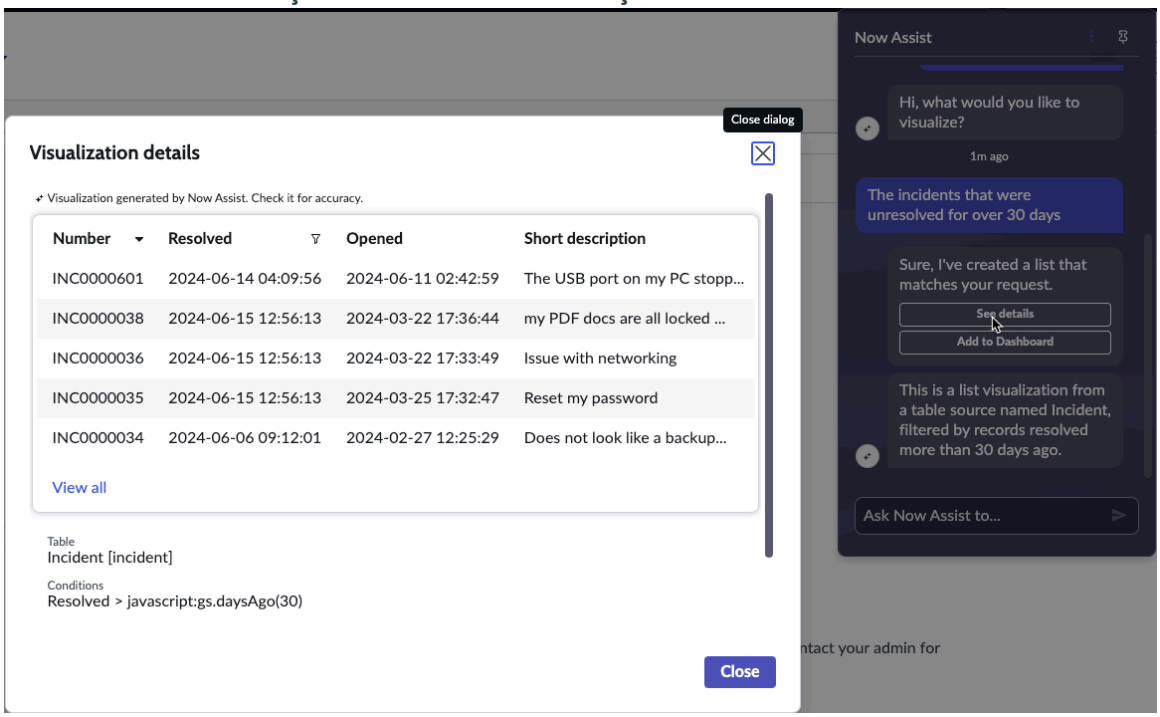
Solicitando Now Assist para uma visualização de dados



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.

Resultados da solicitação: detalhes da visualização



Como faz parte de Now Assist para criadores, a geração de visualização de dados requer as funções now.assist.creator e now_assist_panel_user. Você também precisa de acesso aos dados que deseja ver. Se você quiser adicionar a visualização a um painel, precisará de direitos de edição para esse painel. Se o usuário solicitar uma visualização de dados enquanto um painel estiver aberto e tiver direitos de edição para esse painel, ele terá a opção de adicionar a visualização a esse painel.

Para obter mais informações, consulte Data visualizations in Platform Analytics e Generate or export dashboards and data visualizations in the Now Assist panel .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Geração de fluxo

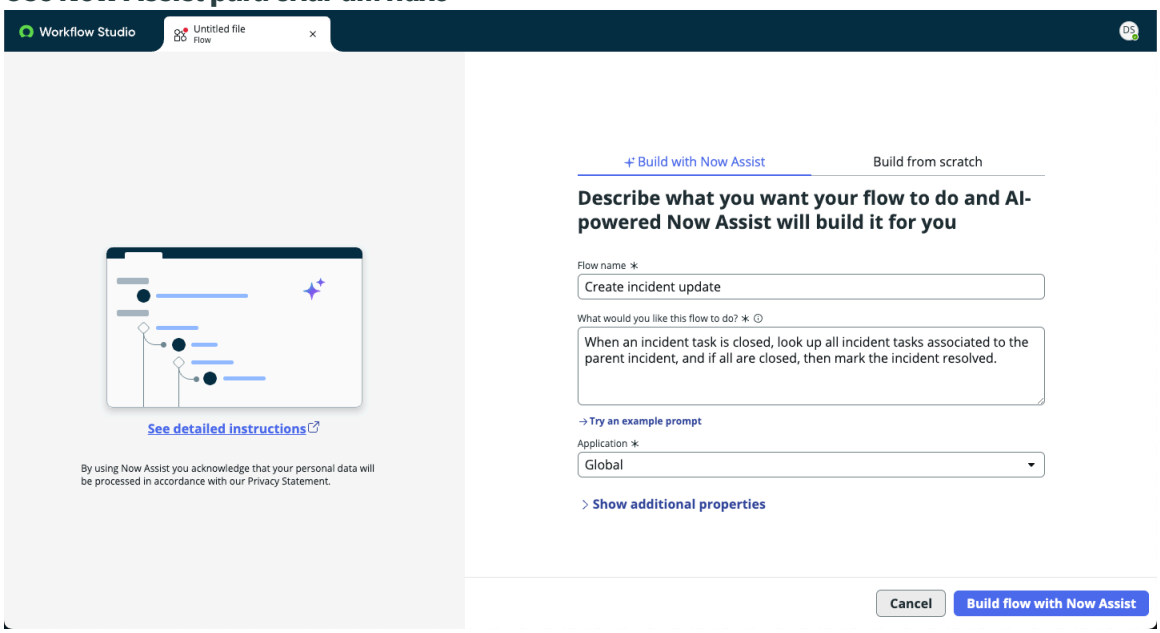
Use a habilidade de geração de fluxo em Workflow Studio para criar novos fluxos.

Crie esquemas de fluxos de várias etapas com IA generativa. Os esquemas de fluxos exigem configuração para adicionar valores de entrada e referências 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.

Use Now Assist para criar um fluxo



Para obter mais informações, consulte .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

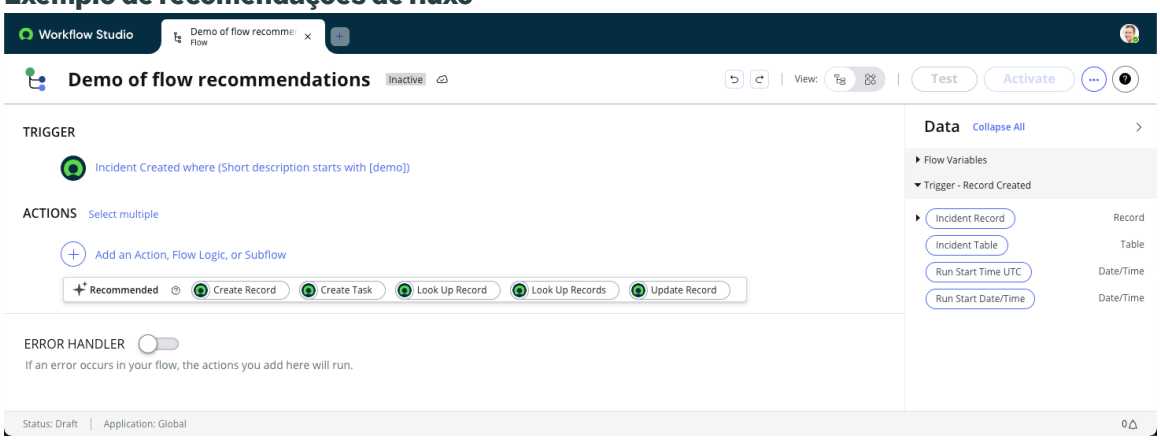
Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Recomendações de fluxo

As recomendações de IA generativa podem ajudar você a criar fluxos, recomendando possíveis componentes com base no que você inseriu.

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

Exemplo de recomendações de fluxo



Para obter mais informações, consulte Recomendações de fluxo.

Tradução automática

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

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

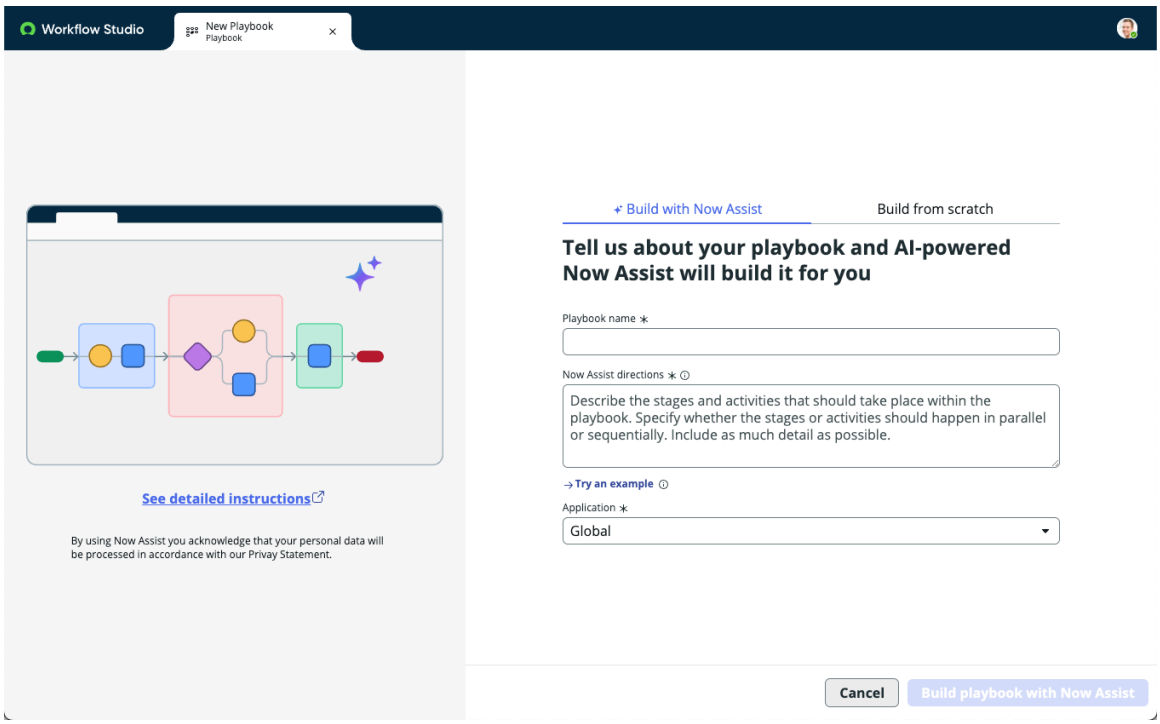
Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Geração de playbook

Now Assist para criadores inclui a habilidade de geração de playbook. A geração de playbook fornece capacidades de IA generativa para autores de playbook, que podem fornecer instruções de texto para criar uma estrutura de tópicos de playbook com atividades de espaço reservado.

A geração de playbook é uma habilidade instalada com a aplicação Now Assist para criadores (sn_now_creator). Você pode instalar esta aplicação no site da ServiceNow Store.

Acesse a habilidade de geração de playbook ao criar um novo playbook em Workflow Studio.



Para obter mais informações, consulte Playbook Assist.

Nota:
Os autores do playbook devem ser atribuídos à função **now.assist.creator** para usar a geração do playbook. Para obter mais informações, consulte Playbook Assist roles.

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Tradução automática

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

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Refinar conteúdo

Use a habilidade de refinar conteúdo para encurtar, elaborar, reformular ou gerar conteúdo nos campos usando Now Assist.

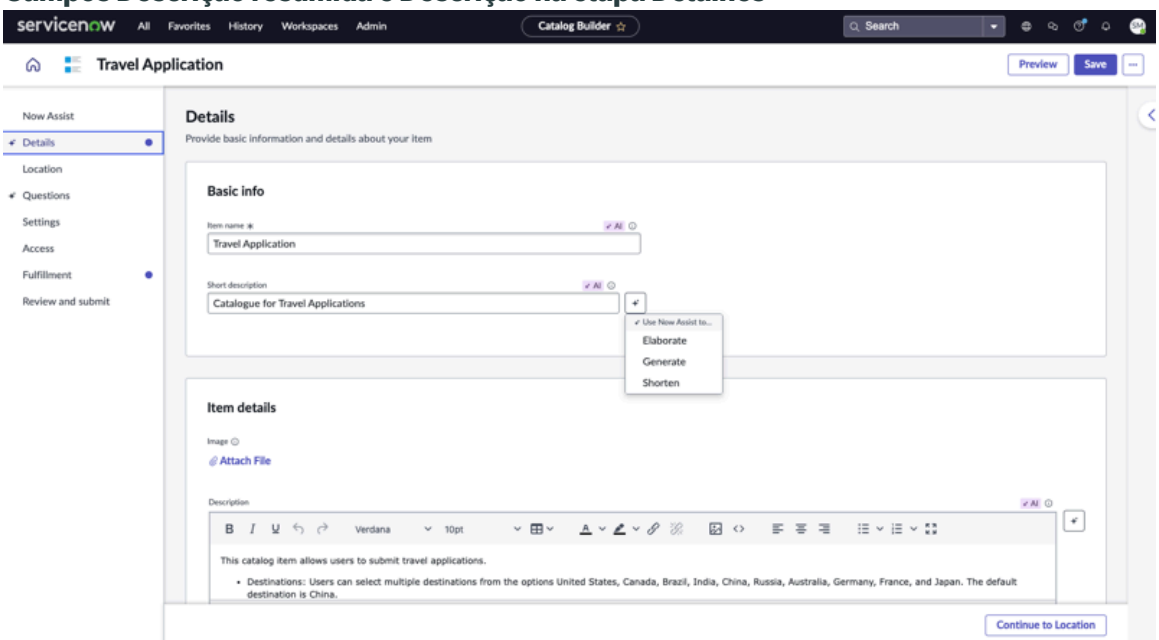
A habilidade de refinamento de conteúdo ajuda os usuários a encurtar, elaborar, reformular ou gerar conteúdo nos campos **Descrição resumida** e **Descrição** na etapa Detalhes ao criar ou editar um item do catálogo.

Você também pode elaborar ou encurtar o conteúdo no campo **Instruções** e no campo **Rótulo conversacional** na etapa Perguntas.

Para obter mais informações, consulte Now Assist in Catalog Builder .

Nota:
Verifique se você ativou a habilidade antes de refinar as informações nos campos de um item do catálogo.

Campos Descrição resumida e Descrição na etapa Detalhes



Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no seguinte fluxo de trabalho e produto.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Tópicos relacionados

Now Assist in Catalog Builder

Tradução automática

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

Automação de processos robóticos (RPA) geração de bot

Use esta habilidade para criar automações, atividades e lógica de automação a partir de instruções de texto e opções de visualização.

As funções de desenvolvedor ou administrador de RPA são necessárias para usar esta habilidade.

Acesse habilidades de geração de bot de RPA na interface do usuário Design studio de RPA para desktop.

Habilite a geração de bot de RPA para obter os seguintes benefícios:

- Crie automações simples e totalmente novas com rapidez e eficiência.
- Adicione facilmente novas atividades às automações existentes, garantindo modularidade e escalabilidade.
- Use a sugestão em linha para refinar a lógica de automação, seja a partir de componentes ou de uma superfície de design vazia.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Create an automation with Now Assist
- Create an activity with Now Assist
- Build an automation with Now Assist

Requisitos de licenciamento

A aplicação Now Assist para Central de APR requer uma licença Data Fabric de Fluxo de trabalho (anteriormente conhecida como Automation Engine) e uma licença Now Assist para criadores.

Tópicos relacionados

Robotic Process Automation (RPA) bot generation

Supporting information for Now Assist for RPA Hub

Geração de spoke

Gere spoke e crie ações usando Now Assist em Workflow Studio.

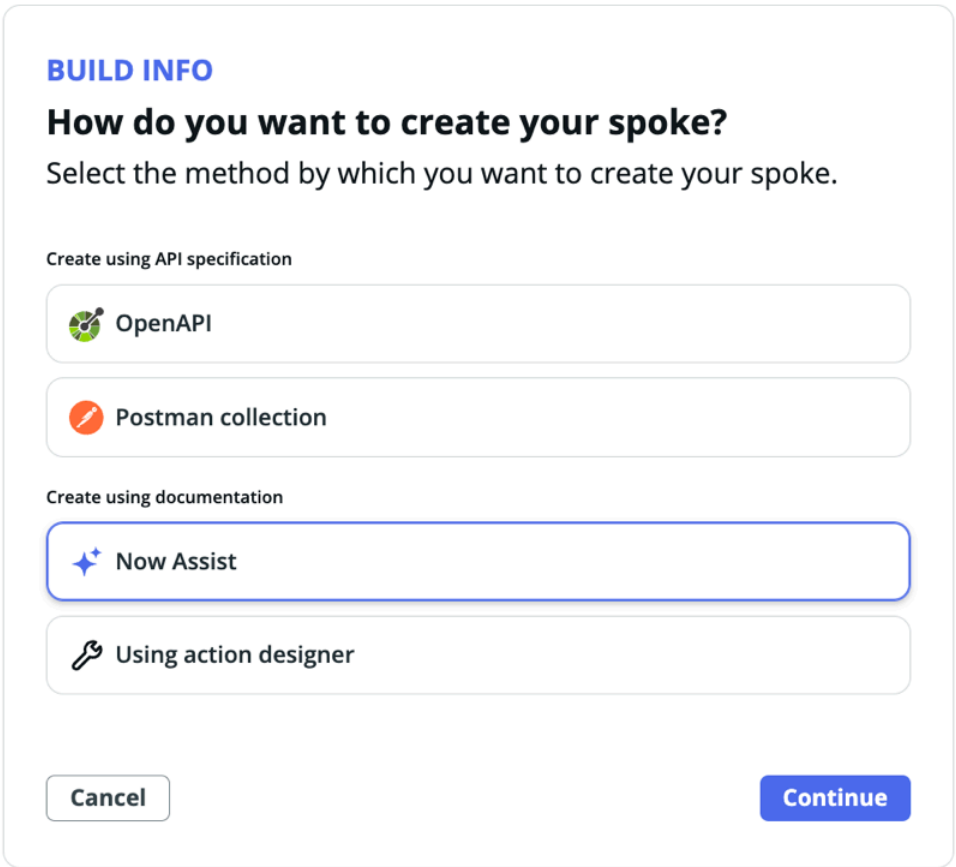
Visão geral da geração de spoke

Crie spokes personalizados para a aplicação de terceiros necessária usando a documentação da API. Inicie a criação do spoke copiando e colando o snippet de documentação da API necessário em Workflow Studio. Este recurso é útil quando a aplicação de terceiros necessária não tem uma especificação OpenAPI ou coleção do Postman. Para usar o recurso, ative a habilidade de geração de spoke no Now Assist para o recurso Creator.

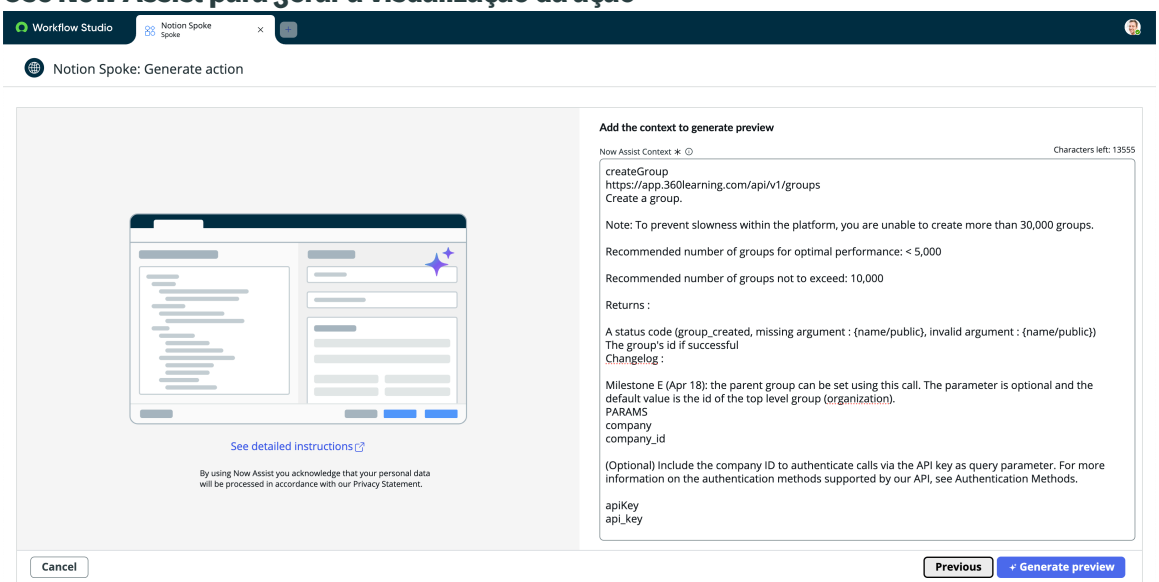
Tradução automática

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

Criar spoke usando Now Assist



Use Now Assist para gerar a visualização da ação



Para obter mais informações, consulte Use Now Assist to create spokes and build actions .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

Tradução automática

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

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

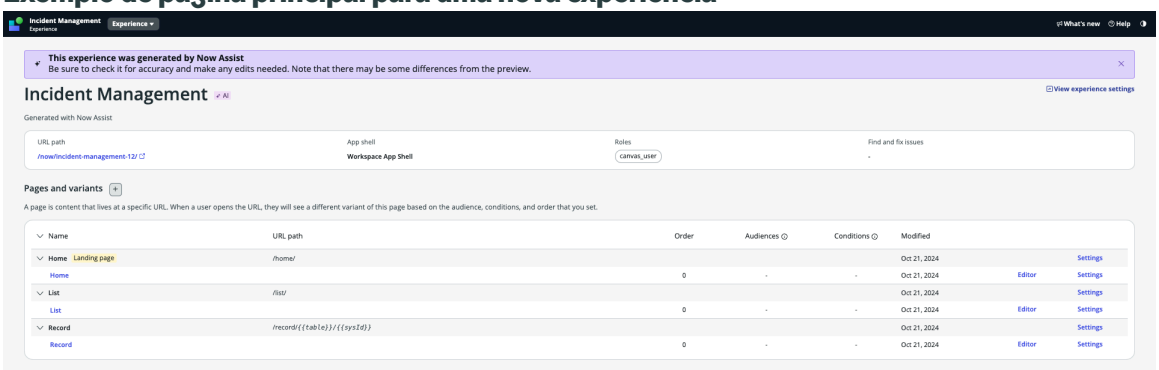
Geração de IU

Use esta habilidade de IA generativa para criar rapidamente experiências descrevendo o que você deseja usando linguagem natural.

Para gerar uma experiência de IU, descreva a tabela, o tipo de gráfico e a navegação com os quais seus usuários trabalharão. Para obter melhores resultados, inclua o máximo de detalhes possível.

Depois de gerada, você pode revisar a experiência gerada e aceitá-la ou rejeitá-la. Depois de aceito, você pode modificar a descrição da experiência para alcançar os resultados desejados.

Exemplo de página principal para uma nova experiência



Para obter mais informações, consulte Experience generation .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no seguinte fluxo de trabalho e produto.

Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Análise de anotações de trabalho

Use esta habilidade para identificar as anotações de trabalho e gerar informações sobre ineficiências, desafios e outros motivos que causam reatribuição de trabalho.

Visão geral da análise de anotações de trabalho

Acesse a habilidade de análise de anotações de trabalho na interface do usuário Mineração de processos.

A análise de anotações de trabalho ajuda a identificar as anotações de trabalho e gerar informações sobre ineficiências, desafios e outros motivos que causam reatribuição de trabalho usando a IA generativa. O motivo da reatribuição ou mudança na transição é registrado nas 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.

Para obter mais informações, consulte Now Assist for Process Mining .

Disponibilidade

Esta habilidade está disponível no fluxo de trabalho e no produto listados abaixo.

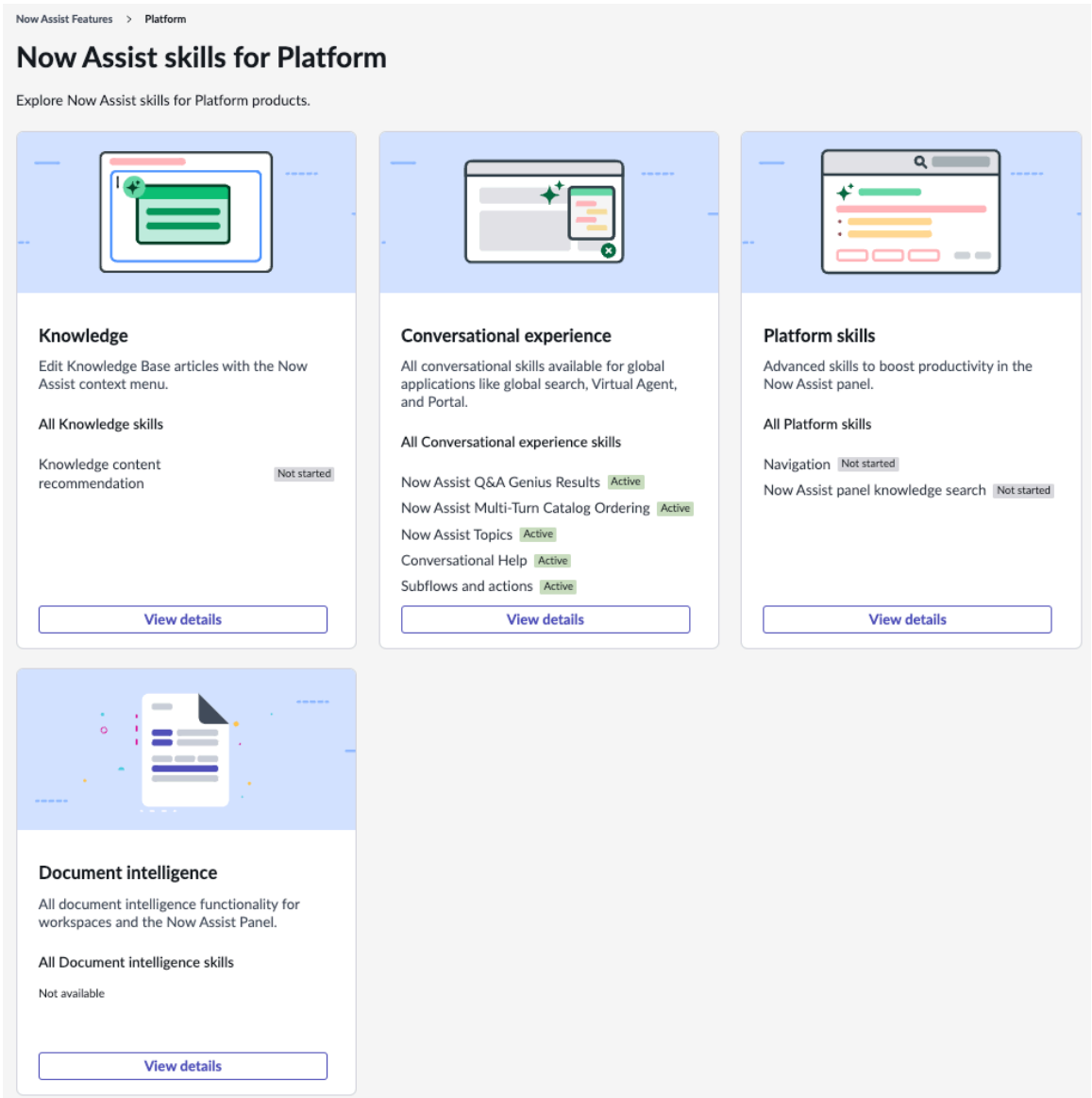
Now Assist produtos e fluxos de trabalho

Fluxo de trabalho	Produto
Criador	Now Assist for Creator

Now Assist habilidades no fluxo de trabalho da plataforma

A maioria Now Assist dos produtos de IA generativa inclui habilidades no fluxo de trabalho da plataforma, como navegação de produto. Alguns produtos Now Assist incluem habilidades para a experiência do usuário conversacional e da plataforma, bem como recomendações de artigos de conhecimento.

O bloco de habilidades da plataforma no fluxo de trabalho da plataforma do console Administrador do Now Assist



Tradução automática

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

Now Assist experiência conversacional

As habilidades de IA generativa da experiência conversacional podem melhorar a experiência de autoatendimento do usuário. As habilidades da plataforma Now Assist geram resumos de pesquisa, solicitam itens do catálogo na janela de bate-papo e criam tópicos Virtual Agent que usam a descoberta de tópicos de modelo de linguagem grande (LLM).

As habilidades a seguir exigem Now Assist em Pesquisa com IA e Now Assist em Virtual Agent. Ambos estão disponíveis em alguns produtos Now Assist.

Você pode configurar Now Assist em Virtual Agent a partir do Conversational Interfaces Console ou do Administrador do Now Assist console. Para obter mais informações, consulte Configuring assistants overview .

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

Now Assist Ajuda de conversa

Esta habilidade fornece capacidades Aplicação de IA generativa para fornecer respostas às perguntas no painel Now Assist.

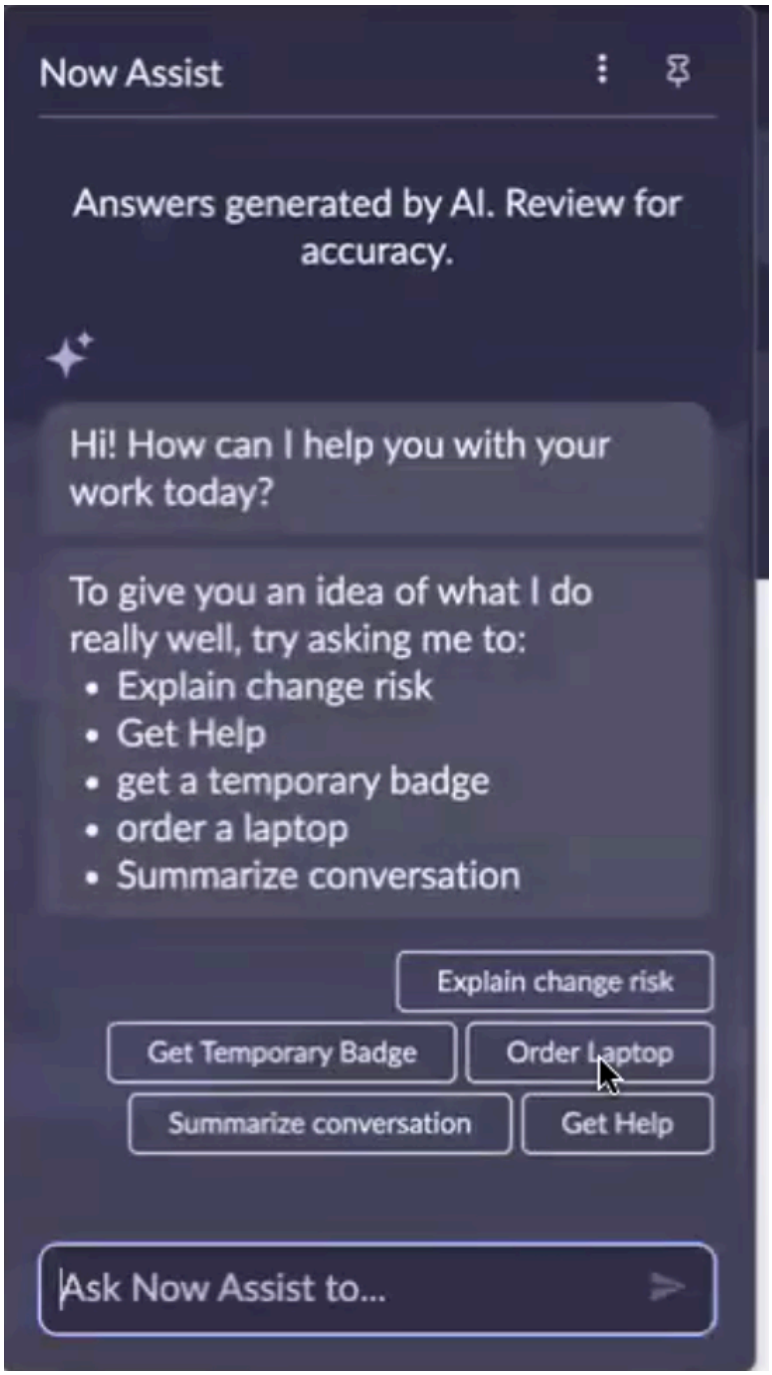
A habilidade Now Assist de Ajuda de conversa é exibida como **Obter ajuda** no painel Now Assist.

Nota:
O ServiceNow Serviço Now LLM (Modelo de Linguagem Grande) é o provedor desta habilidade Now Assist para recuperar respostas mais precisas para as perguntas dos usuários.

Você pode enviar uma consulta selecionando **Obter ajuda** para usar a opção no painel Now Assist. O Now LLM recupera o resultado mais relevante do portal https://www.servicenow.com/docs/ e o exibe no mesmo 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.



Nota:
O recurso Obter ajuda está disponível como parte dos direitos de Now Assist. Nenhuma nova assinatura é necessária.

Para obter mais informações, consulte Buscar endpoints em Now Assist habilidades de Ajuda de conversa.

Now Assist Ordenação de catálogos de vários turnos

Esta habilidade concede aos usuários acesso de conversa às opções disponíveis no Catálogo de serviços.

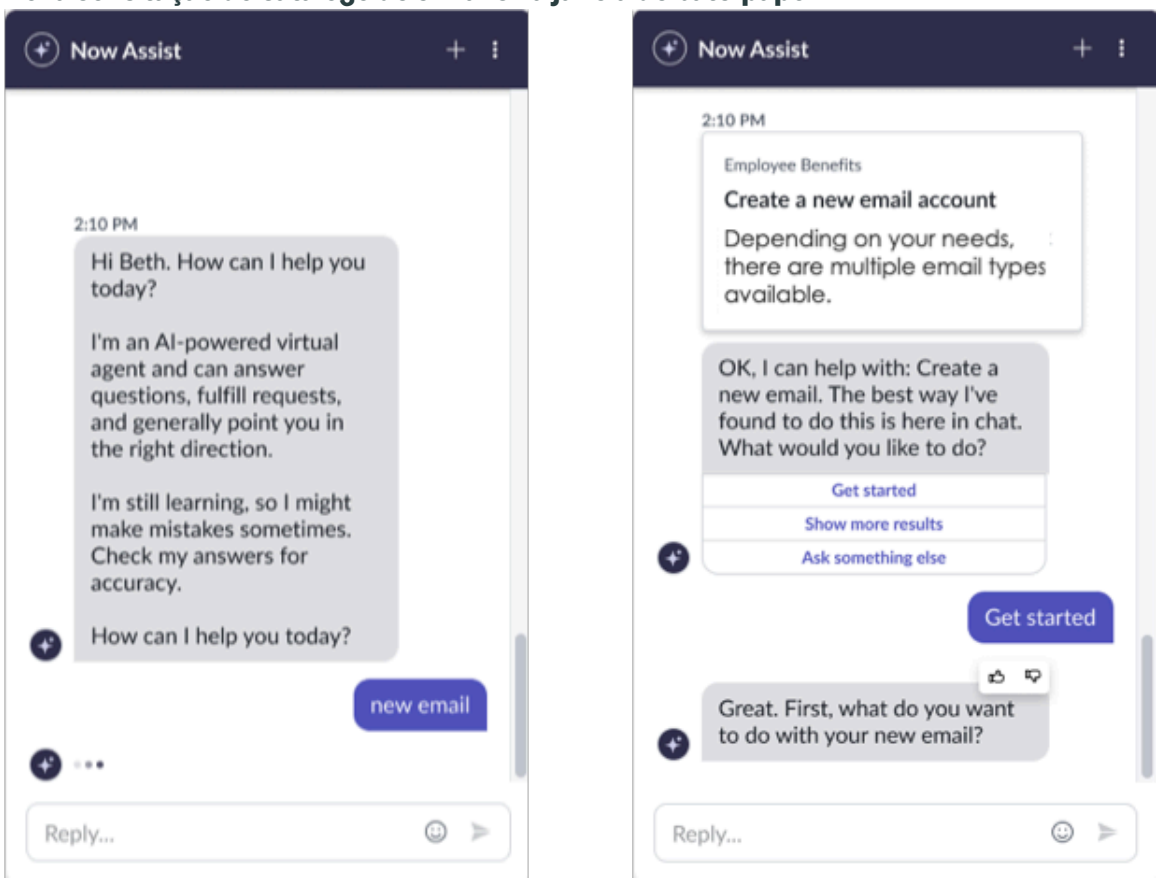
Os usuários podem solicitar um item, como um telefone celular. O usuário pode fornecer mais informações para refinar a pesquisa. Por exemplo, eles podem refinar a solicitação

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.

para um iPhone azul de 256 GB. Eles podem até solicitar um item totalmente novo, tudo na mesma conversa. A IA generativa vai criar as respostas usando linguagem natural.

Nova solicitação do catálogo de e-mails na janela de bate-papo



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

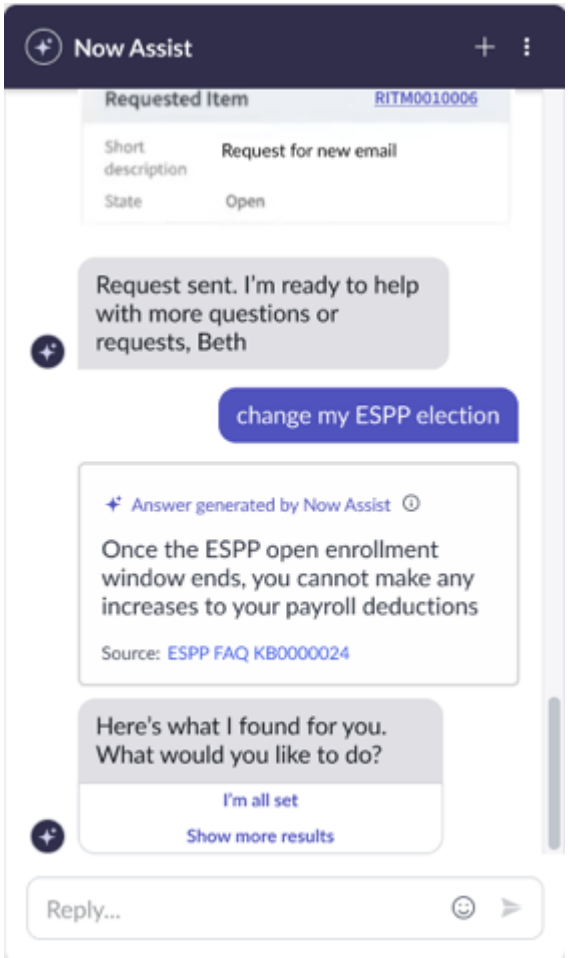
Now Assist Resultados das perguntas e respostas do Genius

Use esta habilidade para ajudar os usuários a encontrar respostas para suas perguntas em um formato de conversa. Now Assist resume as respostas do resultado das perguntas e respostas do Genius com referências.

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

Tradução automática

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



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

Now Assist Tópicos

Use esta habilidade para criar Virtual Agent tópicos que usam a descoberta de modelo de linguagem grande (LLM).

Assista a este vídeo para saber mais sobre os tópicos do LLM em Virtual Agent.

https://player.vimeo.com/video/1011425825?h=9a3dc725e1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Ao contrário dos tópicos NLU, os LLMs não exigem que modelos, intenções ou palavras-chave sejam vinculados ao tópico. Os LLMs podem descobrir tópicos e executar tarefas relacionadas ao idioma, como geração de texto para a criação de resumos de casos e anotações de resolução, sem precisar de meses de treinamento nos modelos NLU. O LLM faz todo o trabalho pesado para você. O único requisito é uma descrição de tópico robusta e em linguagem simples. O LLM usa essa descrição para encontrar a melhor correspondência de tópico para o enunciado do usuário. Se houver várias correspondências possíveis, o usuário verá uma lista de tópicos para escolher.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Now Assist in Virtual Agent
- LLM topic discovery in Virtual Agent
- LLM assistants

Tradução automática

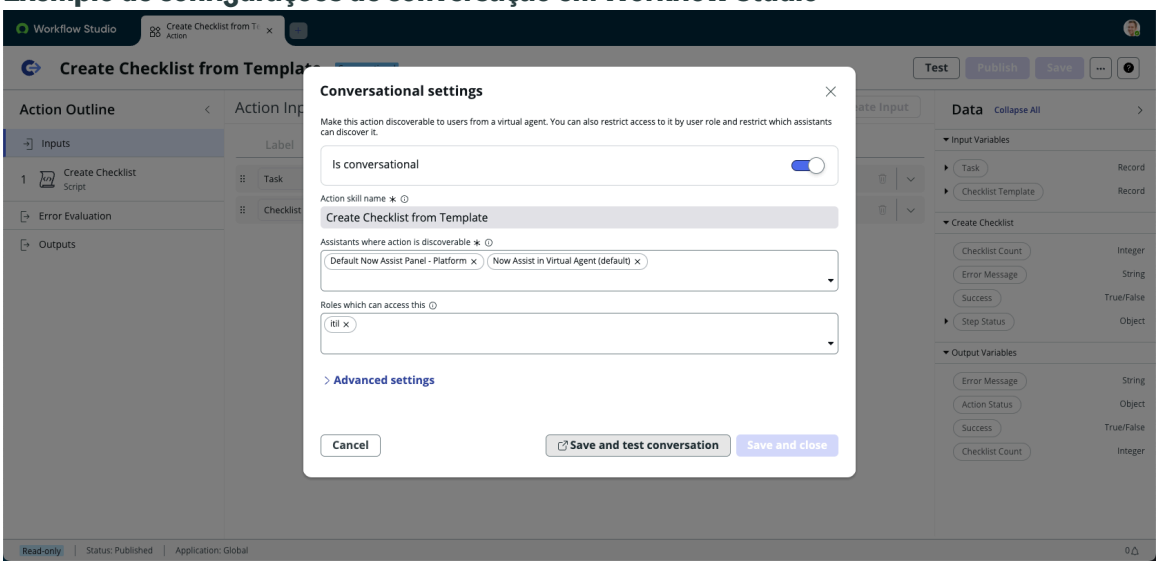
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Subfluxos e ações

Use esta habilidade para criar Now Assist tópicos de Workflow Studio subfluxos e ações que são compatíveis com conversas.

Como outros tópicos Now Assist, o LLM requer uma descrição robusta do tópico em linguagem simples, que é fornecida pela descrição da ação ou do subfluxo e suas dicas de entrada. O LLM usa essa descrição para encontrar a melhor correspondência de subfluxo ou ação para o enunciado do usuário. Se houver várias correspondências possíveis, o usuário verá uma lista de subfluxos ou ações para escolher.

Exemplo de configurações de conversação em Workflow Studio



Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Conversational actions
- Conversational subflows

Now Assist habilidades de inteligência de documentos

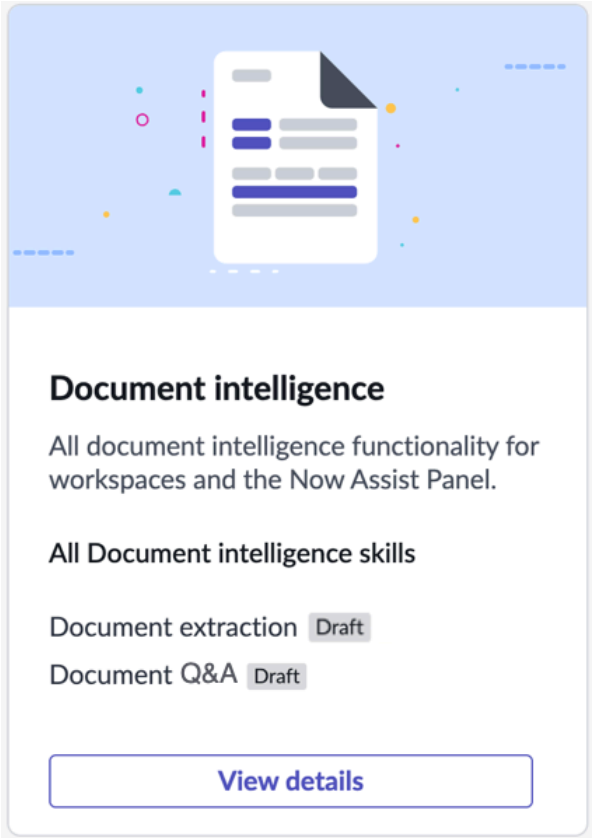
As habilidades de IA generativa da Inteligência para documentos no Now Platform® ajudam você a obter rapidamente as informações necessárias dos seus documentos.

Depois de ativadas e configuradas, essas habilidades ficam disponíveis no espaço Inteligência para documentos. Isso se aplica somente a documentos processados com Now Assist em Inteligência para documentos casos de uso. Para obter mais informações, consulte Now Assist em Inteligência para documentos.

Tradução automática

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

Habilidades da Inteligência para documentos disponíveis no fluxo de trabalho da plataforma do console Administrador do Now Assist



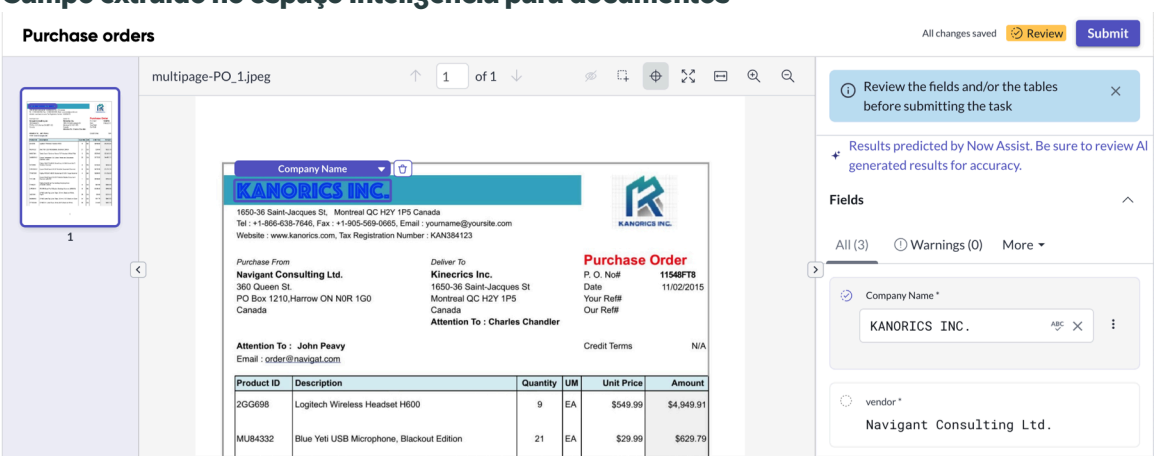
As habilidades de fluxo de trabalho da plataforma a seguir são habilitadas pelo administrador no cartão de recurso de inteligência para documentos. Para obter mais informações, consulte Ativar uma habilidade Now Assist em Inteligência para documentos.

Now Assist extração de documentos

A habilidade de extração de documentos permite que os agentes usem Now Assist previsões para extrair dados rapidamente de documentos.

Now Assist usa capacidades de IA generativa para extrair valores do documento com base nos campos definidos no caso de uso da habilidade. Os agentes usam o espaço Inteligência para documentos para revisar e confirmar as informações extraídas.

Campo extraído no espaço Inteligência para documentos



Tradução automática

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

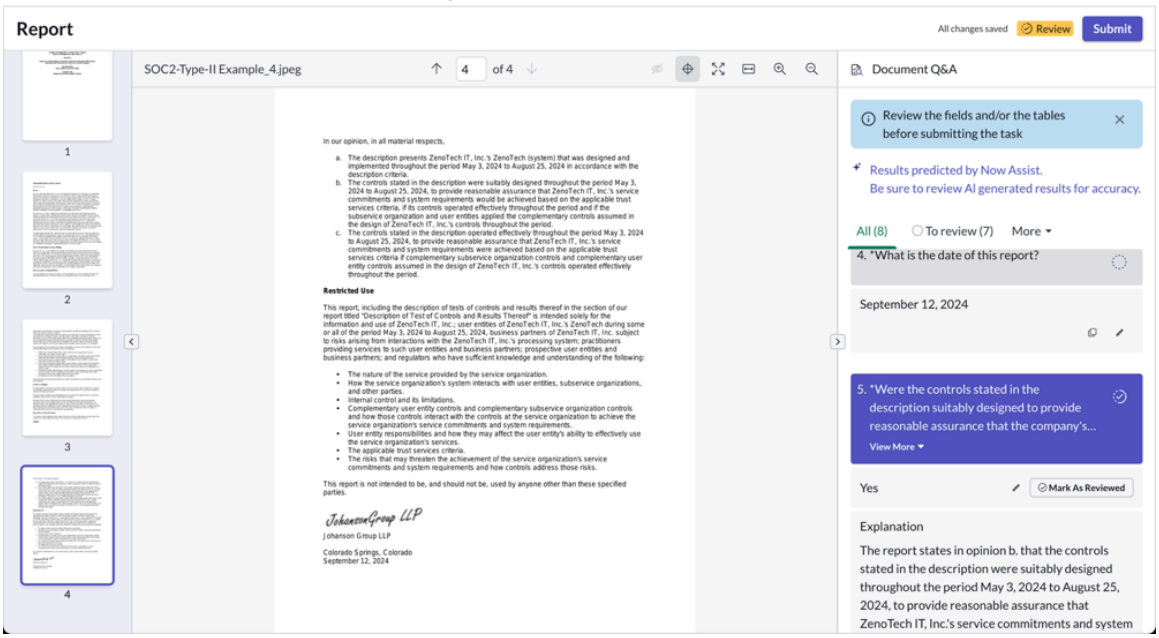
Para obter mais informações, consulte Extrair dados do documento com Now Assist em Inteligência para documentos.

Now Assist perguntas e respostas sobre o documento

A habilidade de perguntas e respostas do documento permite que os agentes usem Now Assist para encontrar respostas em documentos com base em perguntas predefinidas.

Now Assist usa capacidades de IA generativa para fornecer respostas sobre o documento com base em perguntas definidas no caso de uso da habilidade. Os agentes usam o espaço Inteligência para documentos para revisar as respostas e editá-las conforme necessário.

Resposta prevista no espaço Inteligência para documentos



Para obter mais informações, consulte Revisar perguntas e respostas do documento com Now Assist em Inteligência para documentos.

Recomendação de conteúdo de conhecimento

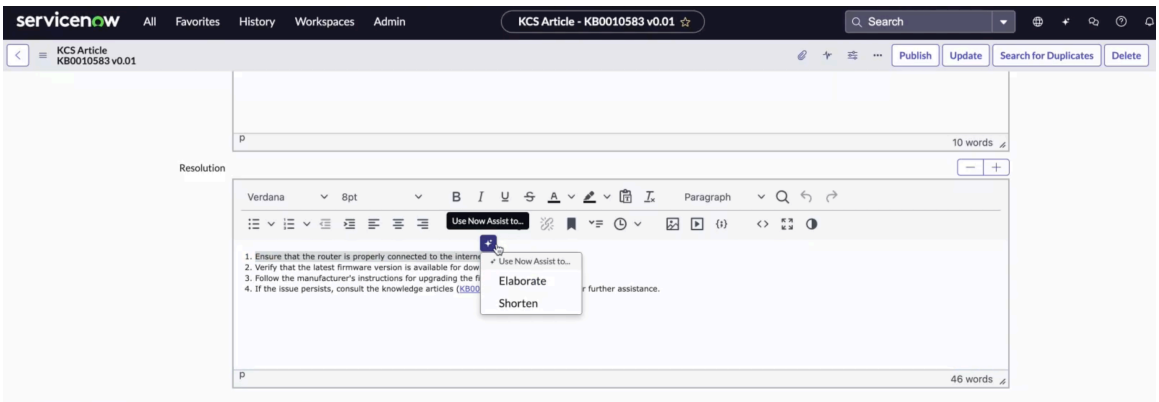
As habilidades de IA generativa de conhecimento no Now Platform fornecem recomendações para editar um artigo de conhecimento. Depois de ativada, esta habilidade está disponível no menu de contexto Now Assist.

A Now Assist recomendação de conteúdo de conhecimento é uma habilidade da plataforma habilitada pelo administrador no cartão do recurso de conhecimento. A habilidade permite que agentes e autores usem o menu de contexto Now Assist para elaborar e encurtar o conteúdo de 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.

O menu de contexto Now Assist em Gestão de conhecimento



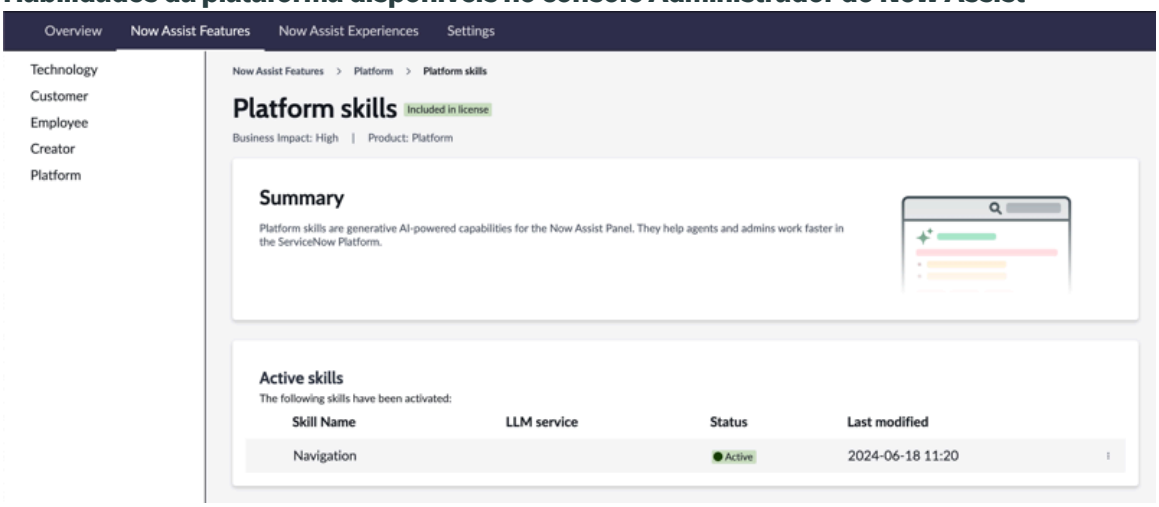
Para obter mais informações, consulte Edit an article using the Now Assist context menu .

Habilidades da plataforma

Now Assist inclui habilidades especiais de IA generativa, como a capacidade de pesquisar registros usando linguagem simples, disponível com a ativação de qualquer plug-in Now Assist.

Para usar essas habilidades, ative um ou mais plug-ins Now Assist, como Now Assist para Customer Service Management (CSM) ou Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM).

Habilidades da plataforma disponíveis no console Administrador do Now Assist



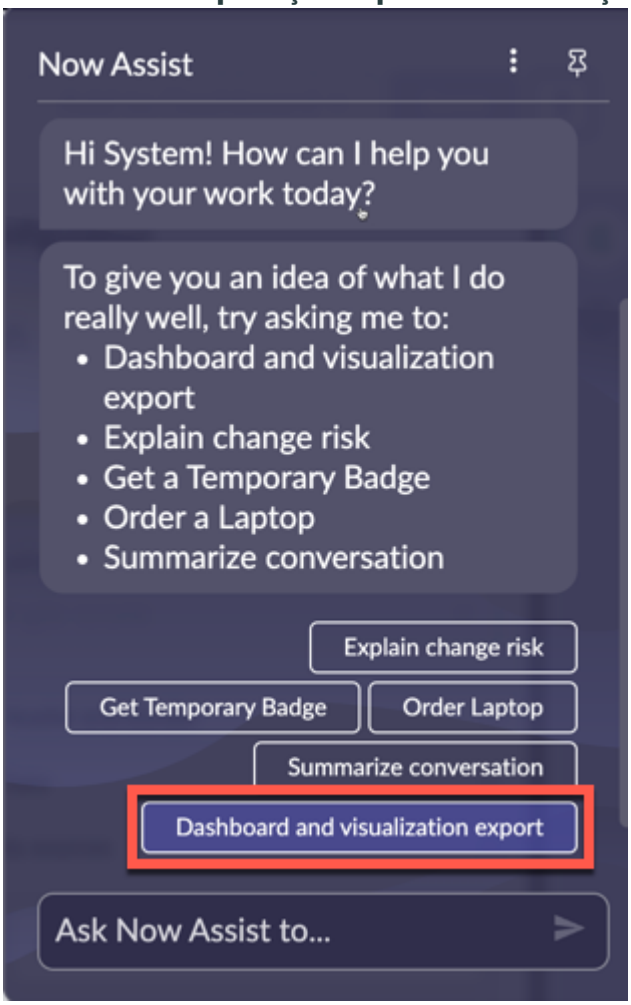
Habilidade de exportação de painel e visualização

Exporte Análise da plataforma painéis e visualizações de dados de maneira conversacional no painel Now Assist. Escolha o formato de saída e o 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.

Habilidade de exportação de painel e visualização no painel Now Assist



Importante:

- Esta habilidade Now Assist foi projetada para que você possa exportar qualquer painel ou visualização que possa acessar. Ele também foi projetado para que você possa programar a exportação de qualquer painel ou visualização que possa acessar se tiver a função par_scheduler ou uma função que contenha par_scheduler.
- Você só pode selecionar para exportar painéis ou visualizações de dados que foram salvos em suas respectivas bibliotecas.
- Embora você possa exportar diretamente somente as visualizações que estão na biblioteca, se você exportar um painel, todas as visualizações desse painel serão exportadas, incluindo aquelas que não foram salvas na biblioteca.
- Você não pode exportar painéis técnicos, somente painéis que foram criados no editor de painel em linha.

Opções de exportação

Você pode exportar painéis e visualizações de dados para arquivos PDF ou Microsoft PowerPoint. Você também pode exportar visualizações de dados para PNG ou JPEG.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 visualizações de lista, pivô, calendário e mapa geográfico não podem ser exportadas para o PowerPoint.
- Por padrão, você pode exportar no máximo 150 visualizações em uma exportação do PowerPoint. Se você precisar de mais slides, considere exportar o painel como guias separadas.

Ao exportar um painel para o PowerPoint, você pode exportar o painel inteiro ou uma seleção de guias. Se houver filtros no painel ou nas guias, você poderá fazer com que todos os valores definidos nesses filtros sejam aplicados à exportação do PowerPoint.

Você pode selecionar um dos seguintes destinos de arquivo:

- Download
- E-mail
- E-mail programado

Especifique os destinatários de um e-mail. Se você selecionar e-mail programado, especifique também a frequência do e-mail. Você será solicitado a fornecer mais detalhes, dependendo da frequência selecionada.

Nota:
Se você selecionar **Download** e a exportação demorar mais de 10 segundos, você receberá a exportação como um anexo de e-mail em vez de um download. Portanto, a exportação é concluída de forma assíncrona, liberando o painel Now Assist.

Para obter mais informações sobre opções de exportação, consulte estes tópicos:

- Export a Platform Analytics dashboard
- Export a visualization from the Visualization Designer

Dica:
Quando uma exportação tiver sido solicitada, redefina a conversa antes de solicitar outra.

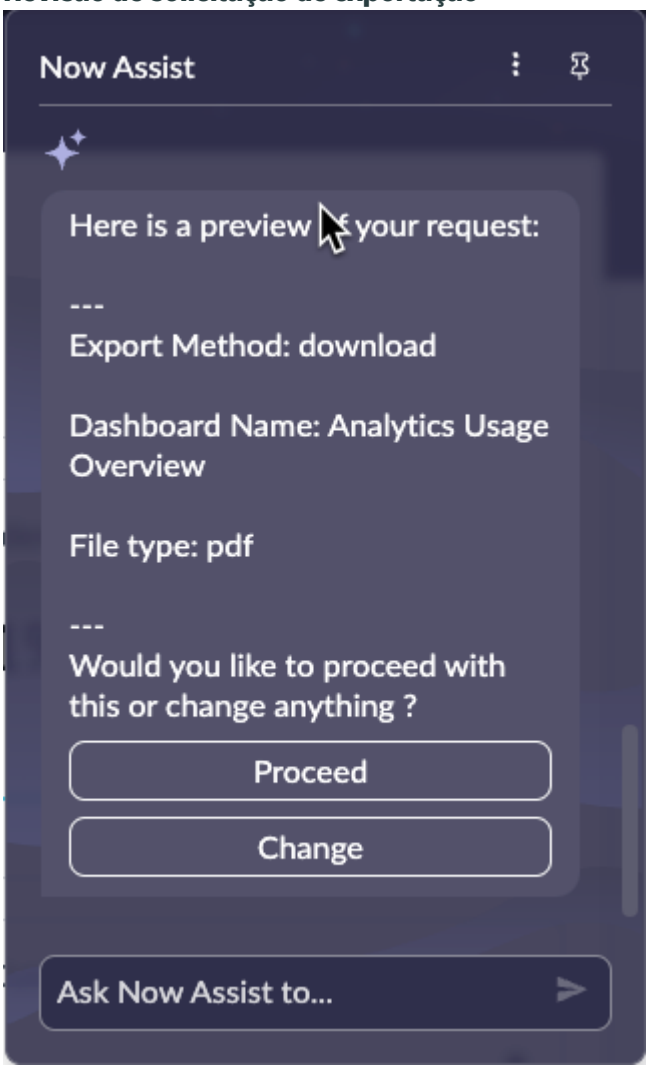
Diretrizes e solicitações de exemplo

Você pode descrever a exportação desejada com uma quantidade variável de detalhes. Você será solicitado a fornecer todas as informações necessárias que estão ausentes. Antes que a exportação seja executada, você será solicitado a revisar a solicitação, dando a você a chance de alterar as 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.

Revisão de solicitação de exportação



Aqui estão alguns exemplos de solicitações com diferentes níveis de detalhe, para usar em diferentes circunstâncias:

Exportar esta visualização para o PowerPoint

Se você tiver um painel ou visualização de dados aberto, não precisará especificar o nome. Now Assist está ciente do contexto. Para esta solicitação, será solicitado o método de exportação.

Exportar ciclo de vida do ativo de visualização por estado para PPT

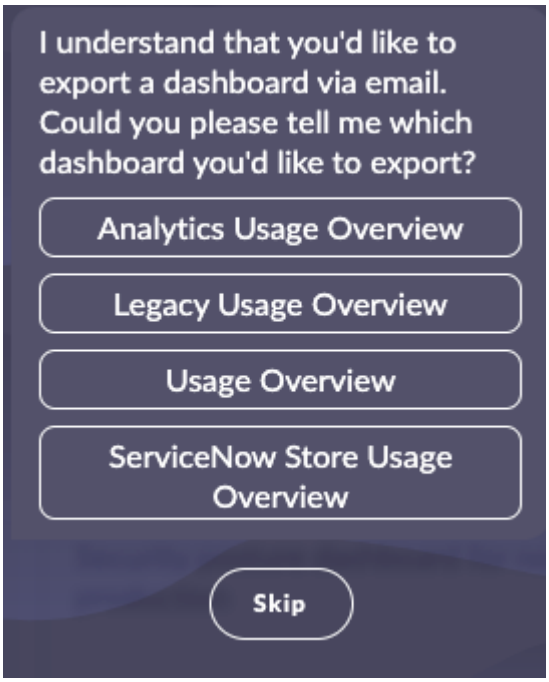
Se você não tiver o painel ou a visualização abertos, especifique seu nome ou escolha-o na lista. Sempre especifique se você deseja exportar um painel ou uma visualização.

Exportar e enviar por e-mail o painel Visão geral de uso

Como há vários painéis com Visão geral de uso no nome, será perguntado qual deles será 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.



Exporte para o PowerPoint a guia Uso de relatórios do painel Visão geral de uso de análise

Você pode exportar um painel inteiro ou uma guia selecionada para o PowerPoint. Você só pode exportar painéis inteiros para PDF.

Exporte este painel para o PowerPoint com filtros aplicados

Nesse caso, você exporta o painel aberto e aplica todos os filtros no painel como um todo e em todas as guias. Se você exportar uma guia do painel com filtros aplicados, aplicará somente os filtros do painel de nível superior e os filtros nessa guia. Você pode aplicar filtros somente ao exportar para o PowerPoint.

Dica:
Depois que uma solicitação de exportação for concluída, redefina a conversa antes de iniciar uma nova solicitação. Caso contrário, algumas seleções de opção poderão ser transferidas para a nova solicitação. Se isso acontecer mesmo assim, considere limpar o cache do navegador.

Limitações

O reconhecimento do conteúdo da solicitação pode ser intermitente. Quanto mais detalhes você especificar em sua solicitação, maior será a probabilidade de que nem todos sejam reconhecidos.

Alguns avisos não são reconhecidos. Evite as seguintes frases:

- Enviar e-mail para mim
- E-mail com assunto e corpo como nome de Visualização/Painel

Navegação

Use a habilidade de navegação em Now Assist para levar você aonde deseja ir no Now Platform.

Visão geral da navegação

A navegação é uma habilidade no painel Now Assist que lida com solicitações de pesquisa de registro durante um bate-papo. Quando você solicita registros ou tabelas em linguagem

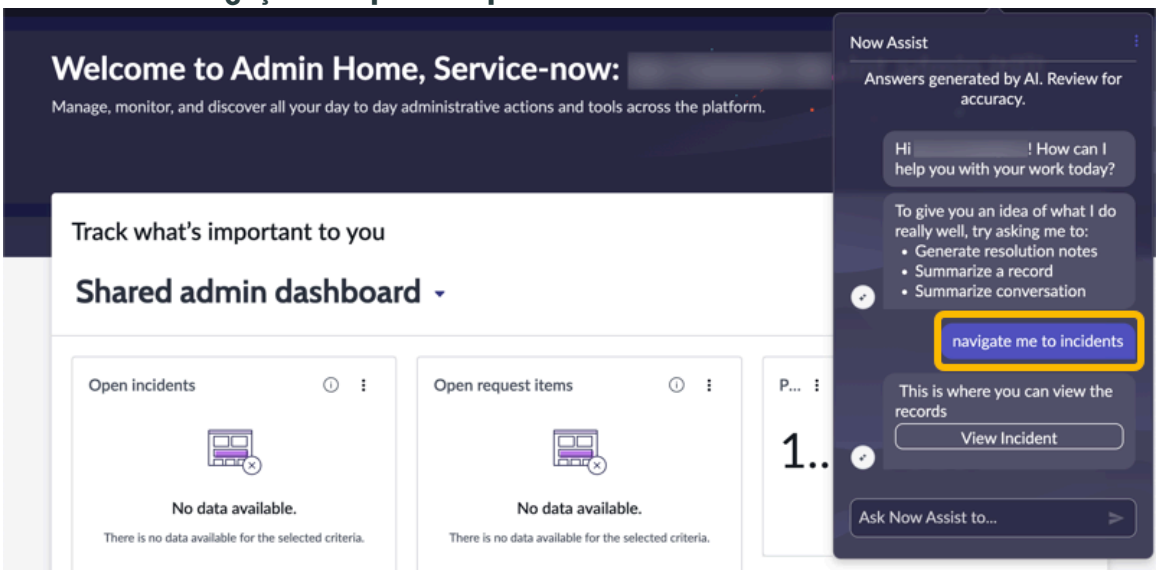
Tradução automática

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

simples, Now Assist mostra links no bate-papo para levar você à melhor correspondência para sua solicitação. Por exemplo, você pode inserir Mostrar registros de incidentes.

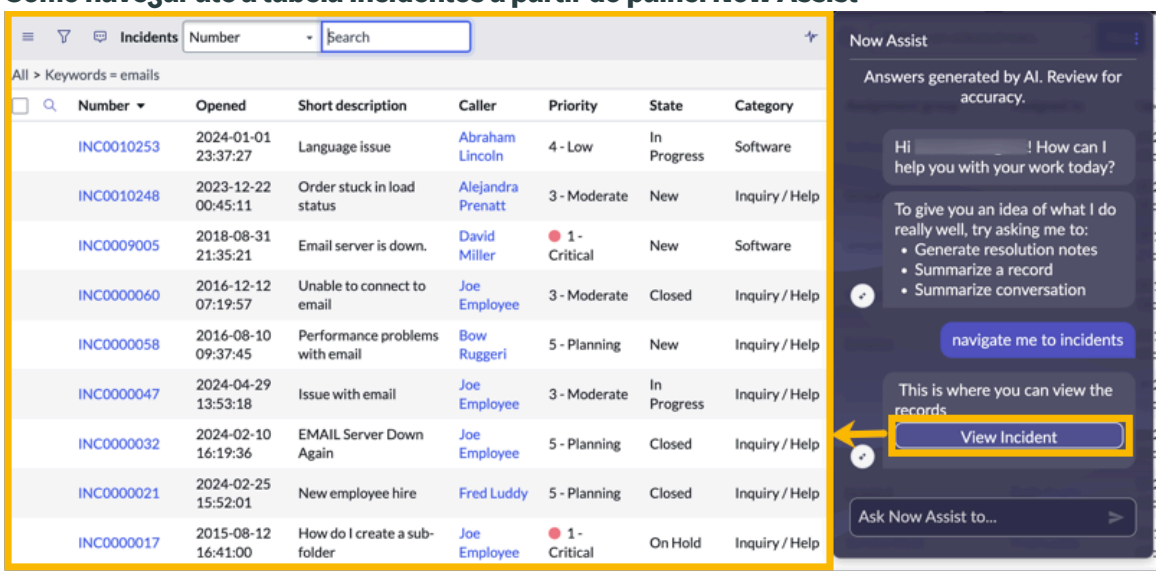
Na figura a seguir, o usuário inseriu incidentes de navegação até mim no painel Now Assist. Now Assist responde com um link para a tabela Incidentes.

Consulta de navegação e resposta no painel Now Assist



Quando você clica no link, a lista de todos os registros na tabela Incidentes é exibida.

Como navegar até a tabela Incidentes a partir do painel Now Assist



Como refinar seus resultados

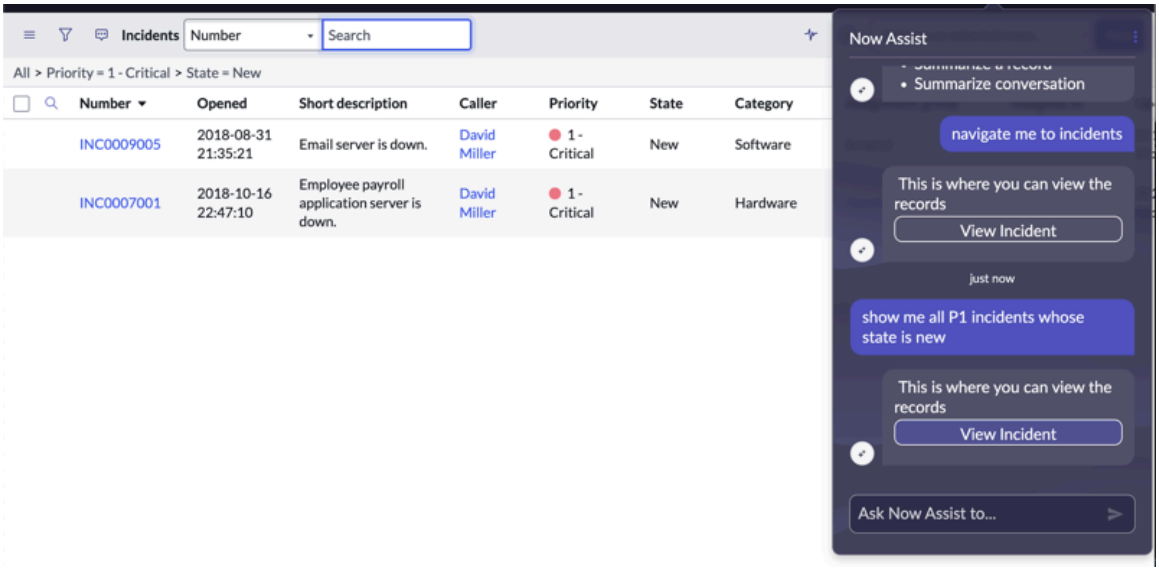
Você pode refinar ainda mais os resultados usando solicitações mais detalhadas. Se você inserir Mostrar todos os registros de incidentes cujo status seja Concluído, Now Assist mostrará somente os registros na tabela com um status Concluído.

No exemplo a seguir, o usuário solicita todos os incidentes P1 que estão no estado Novo.

Tradução automática

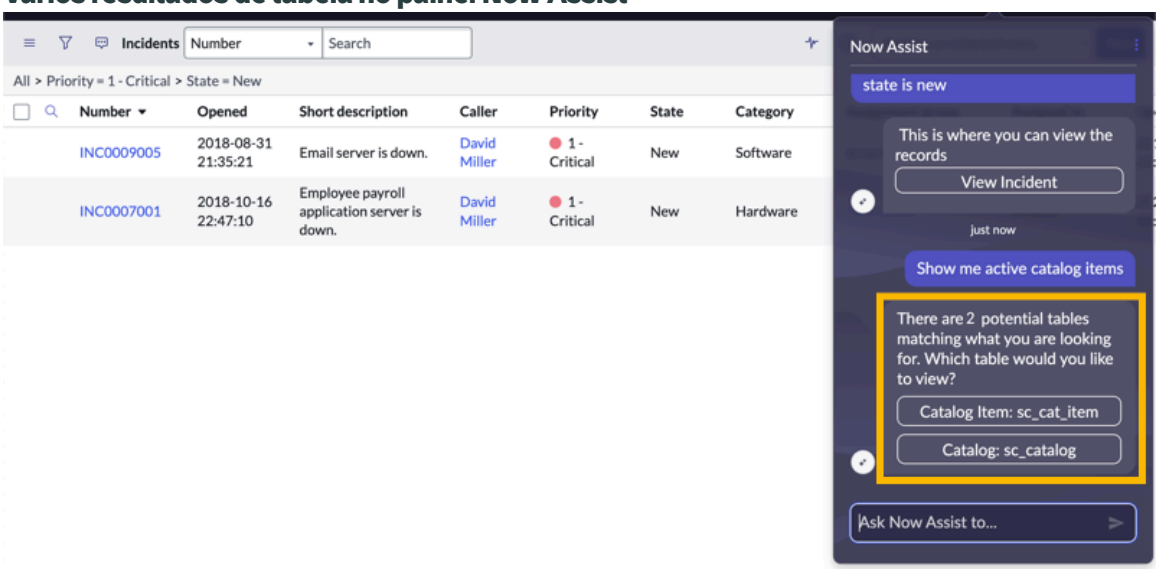
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Uma consulta refinada da tabela Incidentes



O número de resultados se baseia em quantos resultados potenciais Now Assist encontra em resposta à sua solicitação. Se Now Assist encontrar mais de 10 resultados, a lista será paginada. No exemplo a seguir, Now Assist encontra duas tabelas possíveis: a tabela Item do catálogo e a tabela Catálogo.

Vários resultados de tabela no painel Now Assist

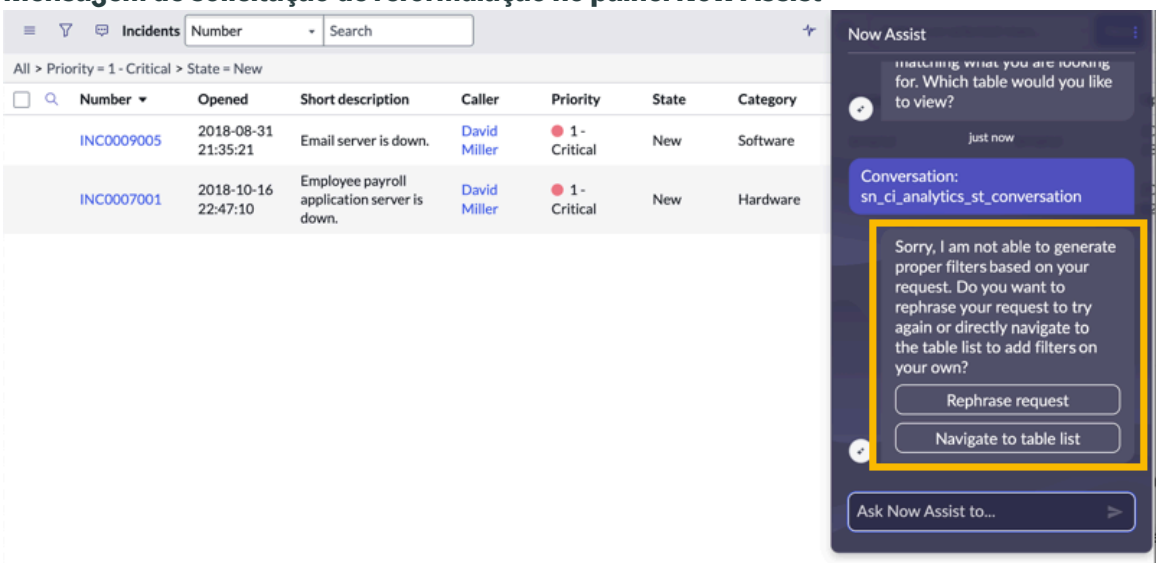


Se Now Assist não entender sua solicitação, você receberá uma mensagem de erro solicitando a reformulação da frase. Você também pode optar por navegar até uma "melhor suposição" com base em sua solicitação anterior.

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.

Mensagem de solicitação de reformulação no painel Now Assist



Now Assist pesquisa de conhecimento no painel

Use a habilidade de pesquisa de conhecimento do painel Now Assist para ajudar os agentes a encontrar respostas concisas e acionáveis de artigos de conhecimento para suas perguntas e acompanhamentos durante uma conversa de bate-papo.

Now Assist visão geral da habilidade de pesquisa de conhecimento do painel

A pesquisa de conhecimento no painelNow Assist é uma habilidade no painel Now Assist que oferece suporte à capacidade QnA de vários turnos Pesquisa com IA para responder a perguntas do usuário. Esta capacidade foi projetada para combinar e resumir as informações de várias Pesquisa com IA origens, como artigos de conhecimento, Fluxos e Ações e Tópicos e, em seguida, sincroniza essas informações em uma única resposta acionável que é apresentada por meio de cartões intuitivos.

Nota:
A QnA de vários turnos é um tipo de interação de conversa em que a conversa pode ir e vir várias vezes. Ao permitir que os usuários façam perguntas de acompanhamento e solicitem mais detalhes, a interação parece mais natural e útil.

A habilidade de pesquisa de conhecimento do painel Now Assist [é também projetada para lembrar do histórico da conversa para fornecer respostas sensíveis ao contexto e lidar com perguntas e respostas de acompanhamento de conversação com um usuário. Cada cartão de resposta inclui uma resposta gerada, links para os artigos de conhecimento de origem para referência e ações projetadas para corresponder à consulta de pesquisa.

Habilitando a habilidade de pesquisa de conhecimento do painel Now Assist

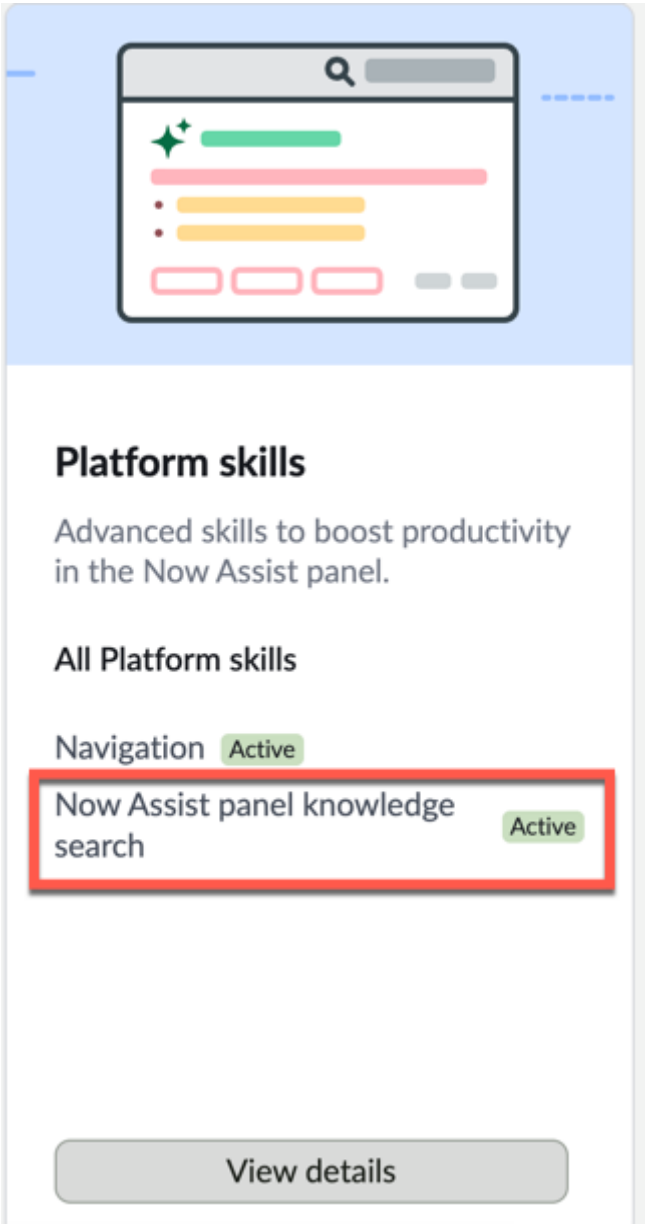
Para habilitar o painel Now Assist para acessar e recuperar informações de artigos de conhecimento enquanto responde às perguntas do usuário, um administrador deve ativar a habilidade de conhecimento do painel Now Assist.

Nota:
A habilidade de pesquisa de conhecimento do painel Now Assist é ativada por padrão. Se um administrador desativá-lo, Pesquisa com IA excluirá artigos de conhecimento das respostas encapsuladas que são fornecidas pela habilidade de pesquisa de conhecimento do painel Now Assist.

Tradução automática

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

O exemplo a seguir mostra como um administrador pode verificar se a habilidade está ativada. Um administrador navega até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades**. No painel Now Assist Recursos, seleciona **Plataforma** > **Habilidades da plataforma**e confirma que a habilidade de pesquisa de conhecimento do painel Now Assist está ativa.



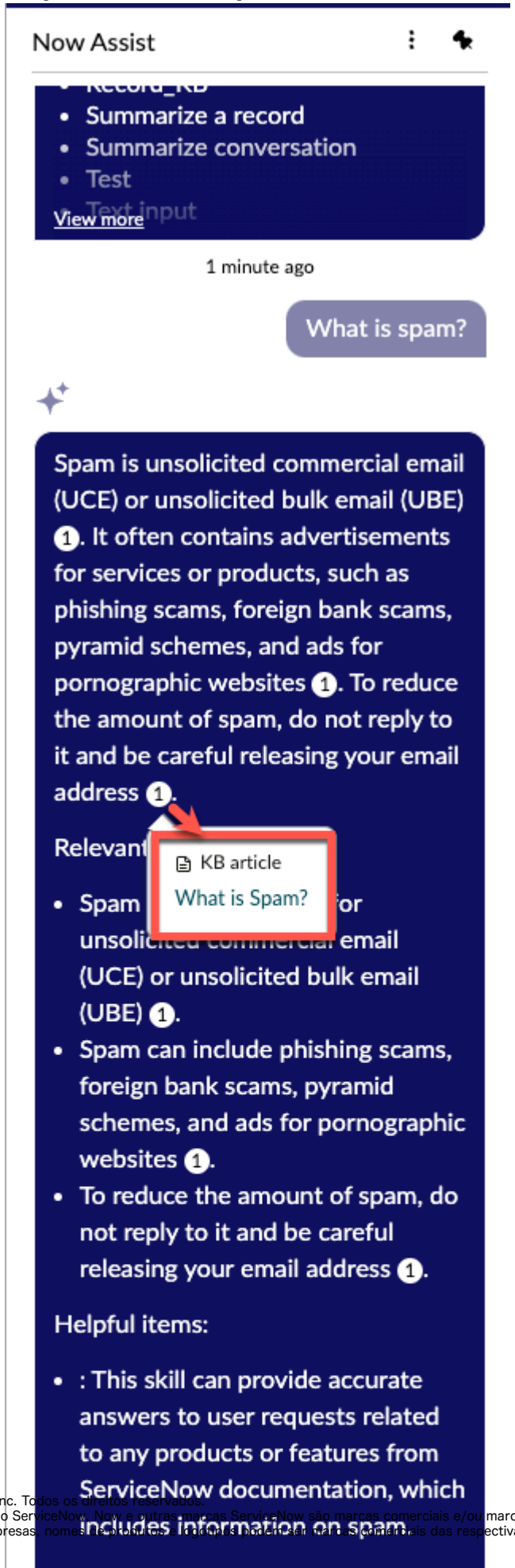
Resposta de vários turnos no painel Now Assist

O exemplo a seguir mostra como a habilidade de pesquisa de conhecimento do painel Now Assist usa QnA de vários turnos Pesquisa com IA para encontrar os artigos de conhecimento mais relevantes. A habilidade foi projetada para integrar os resumos com outras habilidades do painel Now Assist e gerar uma resposta sincronizada que contém o conteúdo do artigo, links e possíveis itens de ação.

Tradução automática

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

Resposta resumida no painel Now Assist



Tradução automática

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

Nota:
Como a resposta da pesquisa de conhecimento do painel Now Assist é gerada automaticamente, é uma boa ideia revisá-la para verificar a precisão. Você pode fornecer feedback sobre a resposta selecionando o ícone de polegar para cima ( ) se a resposta gerada for precisa ou o ícone de polegar para baixo ( ) se não for. Seu feedback ajuda a ServiceNow a melhorar as versões futuras desta configuração de perguntas e respostas de vários turnos.

Quando você faz uma pergunta no painel Now Assist, Now Assist envia os artigos de conhecimento mais relevantes com base em sua pesquisa para Pesquisa com IA, que gera snippets de resposta a partir do conteúdo dos artigos. O cartão de resposta também inclui um link que você pode selecionar para exibir os artigos de conhecimento de origem.

Guardião do Now Assist

Habilite Guardião do Now Assist, criado com o Llama 3.1, para monitorar e avaliar o conteúdo criado com IA generativa para ajudar a proteger e aprimorar a experiência do usuário.

Visão geral do guardião do Now Assist

A IA generativa é uma tecnologia emergente. As interações humanas são imprevisíveis e as saídas geradas por modelos de linguagem grandes (LLMs) são probabilísticas, o que significa que são baseadas em probabilidades. Executar a mesma entrada duas vezes pode gerar duas saídas diferentes. Gerenciar riscos é um elemento importante para decidir como você deseja implementar a IA generativa em suas instâncias.

O guardião do Now Assist monitora as solicitações enviadas aos LLMs e suas respostas para ajudar a proteger você, seus usuários e seus dados. Existem três tipos de conteúdo que são monitorados quanto a: conteúdo ofensivo ou prejudicial, tentativas de injeção de prompt e assuntos filtrados. Para conteúdo ofensivo e tentativas de injeção de aviso, os logs serão gerados se ativados, mas você também pode optar por bloquear o conteúdo. Quando um filtro tiver sido ativado, o conteúdo detectado ao qual o filtro se aplica redirecionará o usuário para o tópico Detecção de confidencialidade: fallback em Virtual Agent.

Grades de proteção

Conteúdo ofensivo

Devido à natureza probabilística da IA generativa, é possível que um LLM gere conteúdo ofensivo. Se houver conteúdo ofensivo na entrada da solicitação, também poderá ocorrer conteúdo ofensivo na resposta. Exemplos de conteúdo ofensivo incluem linguagem tóxica, difamatória ou fraudulenta.

Injeção de aviso

A injeção de aviso é um tipo de ataque de segurança em que agentes mal-intencionados substituem as instruções normais de um LLM para acessar informações restritas ou provocar comportamentos inesperados. A detecção de injeção de prompt é baseada no LLM que foi treinado em vários tipos de técnicas de injeção de prompt, como representação de função, parafraseamento, repetição, instruções para ignorar outras instruções, persuasão etc. No entanto, devido à natureza probabilística do modelo, bem como à evolução das técnicas de injeção de prompt, as tentativas de injeção de prompt podem não ser identificadas pelo guardião do Now Assist em alguns casos.

Assuntos filtrados

Certos assuntos, como segurança no local de trabalho ou remuneração de funcionários, podem não ser os mais adequados para conversas de IA generativa. Você pode ativar filtros que detectam se esses tipos de assuntos estão incluídos na conversa para que você possa redirecionar o usuário para o tópico Detecção de confidencialidade: fallback 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.

Registro em log e bloqueio

O guardião do Now Assist pode monitorar solicitações e registrar em log quando esses tipos de material são detectados. Você pode acessar os logs no console do administrador do Now Assist na página do Now Assist Responsáveis da guia Configurações. Os dados incluídos nos logs incluem informações sobre a solicitação e a conversa que contém o conteúdo ofensivo, incluindo o feedback do usuário.

Além do registro em log, você também pode optar por bloquear conteúdo ofensivo ou solicitar tentativas de injeção. Se o material for detectado e o bloqueio estiver ativado, você verá uma mensagem de erro padrão em vez da resposta gerada. A mensagem é uma mensagem de erro padrão que indica que a solicitação não pôde ser concluída e você não vê o que a IA gerou.

Antes de decidir bloquear o conteúdo, você pode monitorar os logs por algum tempo para determinar a predominância desses problemas para você e seus casos de uso.

Redirecionamento para tópicos filtrados confidenciais

Depois que um tópico ao qual um filtro se aplica é identificado, o usuário é redirecionado para um tópico Virtual Agent diferente, dependendo do tipo de filtro. Os filtros para assuntos como problemas pessoais do funcionário serão redirecionados para o tópico Detecção de confidencialidade: fallback. Este tópico pode redirecionar um usuário para um atendente ou ajudá-lo a criar um caso de RH.

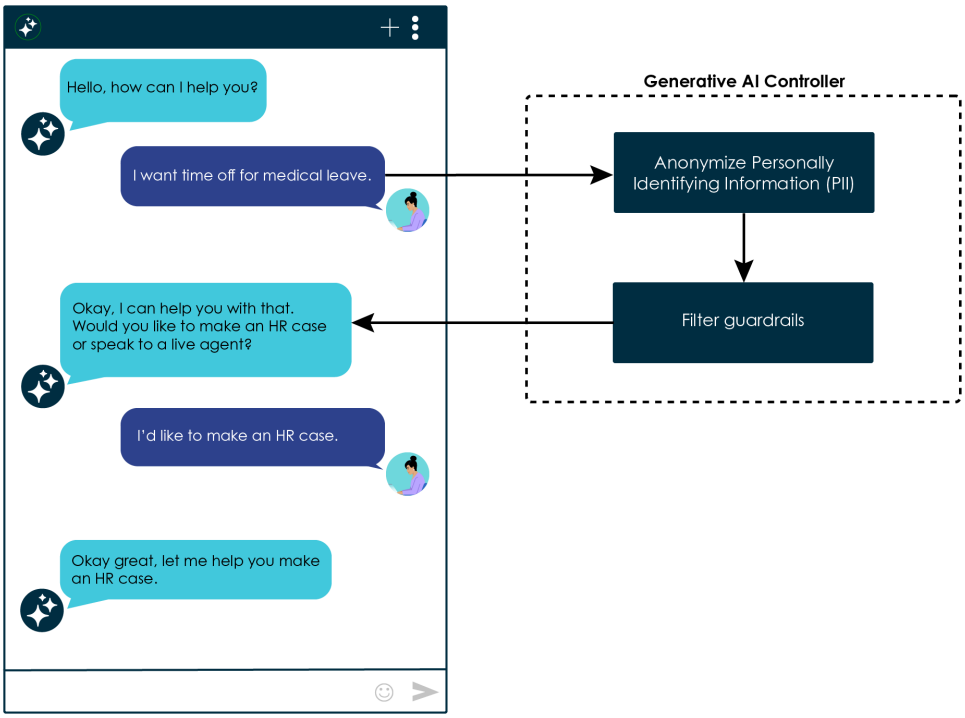
Guardião do Now Assist no tempo de execução

Todas as habilidades que usam o guardião do Now Assist removem informações de identificação pessoal (PII) antes que a solicitação atinja o LLM. Você pode escolher quais tipos de dados são capturados. Consulte Como configurar o Now Assist para privacidade de dados para obter mais informações.

Para habilidades de conversação, a pesquisa semântica processa solicitações para determinar se um filtro foi detectado. Em caso afirmativo, o usuário é redirecionado para um tópico Virtual Agent que pergunta se ele deseja fazer um caso de RH ou falar com um atendente.

Tradução automática

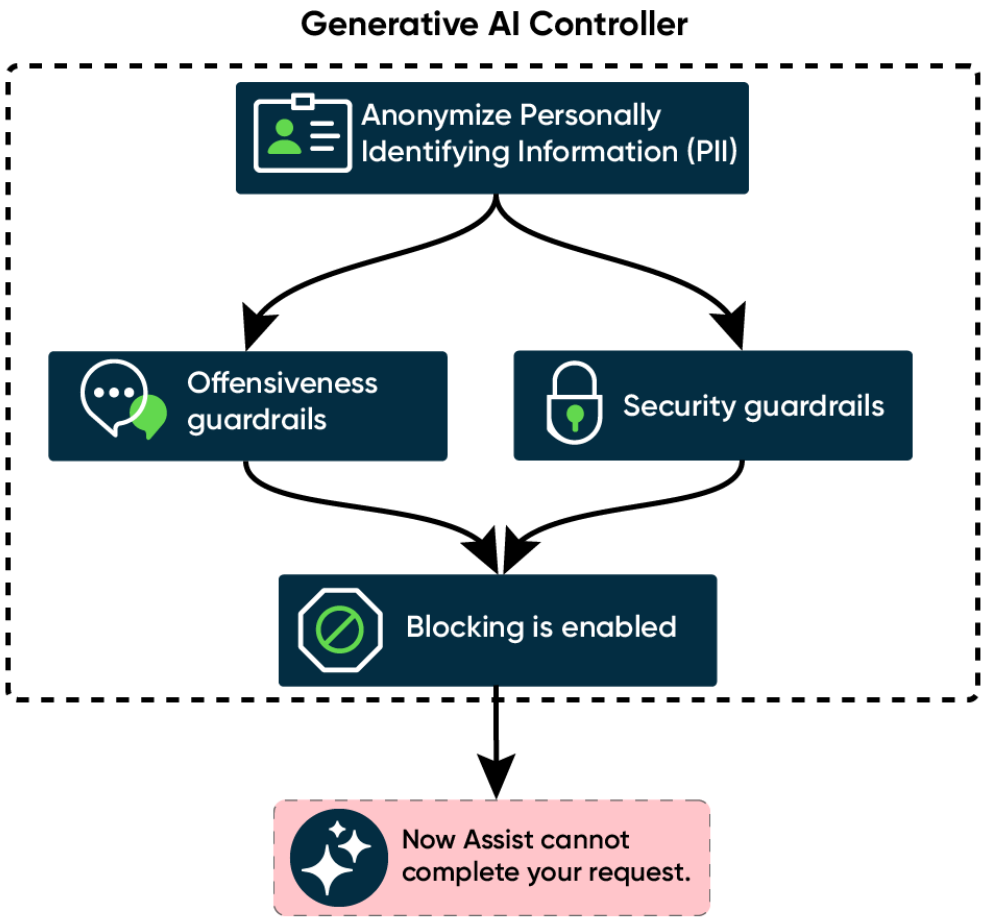
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Para geração de item do catálogo e habilidades do agente, como resumo e geração de anotação de resolução, as proteções de injeção de ofensividade e sugestão são executadas nas entradas e saídas de solicitações. Se for detectado, o guardião do Now Assist registrará a solicitação. Se você optou por bloquear este conteúdo, uma mensagem de erro padrão será exibida e o usuário não verá o resultado 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.



Categorias de segurança

A seguir estão os diferentes tipos de conteúdo que podem ser sinalizados como ofensivos ou representam um risco à segurança. Você pode identificar quais categorias estão sendo detectadas nos logs do guardião do Now Assist para as diferentes proteções.

Categoria	ID da Categoria	Descrição
Conteúdo tóxico	O1	Não deve: promover o incitamento ao incitamento ao incitamento ao incitamento à violência, como abuso infantil ou assédio, nem se envolver em ataques ou assédio pessoais. Pode: discuta os impactos e problemas sociais relacionados ao conteúdo tóxica para fins educacionais.
Representação distorcida	O2	Não deve: ajudar na manutenção de estereótipos ou incentivar a discriminação ou o viés. Pode: discutir problemas de representação e promover a conscientização e a inclusão.

Tradução automática

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

Categoria	ID da Categoria	Descrição
Conteúdo adulto	O3	Não deve: exibir material sexualmente explícito ou conteúdo inadequado para menores de idade, incluindo pornografia, bate-papo erótico e atividade sexual. Pode: oferecer discussões educacionais sobre tópicos relacionados à orientação sexual e consentimento.
Perda de confiança nas informações públicas	O4	Não deve: propagar informações incorretas ou desinformativas que prejudiquem a confiança do público, como conselhos médicos enganosos, drogas ilícitas e conselhos. Pode: analisar tendências de desinformação e educar sobre alfabetização midiática.
Propagação de conceitos errados/ crenças falsas	O5	Não deve: disseminar informações não verificadas e enganosas, teorias da conspiração, negacionismo da ciência, revisionismo histórico ou conteúdo que possa levar à racionalização. Pode: fornecer análise crítica e desmascarar equívocos comuns e falsas convicções.
Práticas financeiras arriscadas	O6	Não deve: promover práticas comerciais antiéticas, como marketing multinível, práticas de empréstimo enganosas ou jogos de azar. Pode: educar sobre riscos associados, empréstimo ético, jogo responsável, conformidade comercial e práticas de negócios justas.
Comércio e conformidade	O7	Não deve: envolver questões trabalhistas, envolver-se em assuntos comerciais antiéticos, contribuir para práticas trabalhistas injustas ou promover práticas comerciais fraudulentas. Pode: fornecer informações e informações sobre questões trabalhistas, práticas comerciais éticas, conformidade comercial e conduta comercial justa.
Disseminação de informações perigosas	O8	Não deve: propagar notícias falsas, propagar boatos nas mídias sociais, divulgar segredos do governo ou vazar dados financeiros e outros conteúdos que contribuam para o pânico público ou a segurança nacional. Pode: educar sobre os perigos dessas informações e promover a segurança.
Violação de privacidade	O9	Não deve: envolver doxxing, compartilhamento não autorizado de dados ou vigilância, como inferência ou vazamento de informações privadas.

Tradução automática

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

Categoria	ID da Categoria	Descrição
		Pode: discuta a importância dos direitos de privacidade e da segurança digital.
Ameaças à segurança	O10	Não deve: disseminar malware ou incentivar o tráfico ou outras ameaças à segurança, como geração de armamentos, ataques cibernéticos ou danos químicos. Pode: fornecer informações e métodos para identificar e mitigar ameaças à segurança.
Difamação	O11	Não deve: publicar declarações falsas que prejudiquem indivíduos, grupos ou organizações. Pode: explorar os aspectos jurídicos e éticos da difamação e da liberdade de expressão.
Fraude ou ação enganosa	O12	Não deve: envolver-se em desonestidade acadêmica, perpetrar golpes, promover pseudofarmacêuticos ou disseminar conteúdo on-line falso. O conteúdo não deve iludir ou fraudar indivíduos. Pode: instruir sobre como reconhecer e impedir atividades fraudulentas.
Operações de influência	O13	Não deve: Manipular a opinião pública ou perturbar a união social para fins de política ou ideologia, como vigilância ou campanha. Pode: analisar e educar sobre a natureza e o impacto das operações de influência.
Atividades ilegais	O14	Não deve: promover ou fornecer orientações sobre como se envolver em ações ilegais, como crimes ou atos de violência. Pode: educar sobre as consequências e a prevenção de atividades ilegais.
Persuasão e manipulação	O15	Não deve: envolver técnicas de persuasão ou manipulação que promovam automutilação, manipulação lógica ou qualquer forma de dano ao bem-estar dos indivíduos. Pode: educar sobre como reconhecer e resis- tir à manipulação, oferecer suporte e recursos para as pessoas afetadas.
Violação de propriedade pessoal	O16	Não deve: violar a propriedade pessoal de um indivíduo, envolvendo imitação mal-intencionada, plágio, violação de direitos autorais e falsificação de identidade. Pode: promover conscientização e discussões sobre como respeitar a propriedade pessoal e evitar essas violações.

Tradução automática

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

Habilidades que oferecem suporte ao guardião do Now Assist

Habilidades compatíveis por fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Habilidades compatíveis por produto
Tecnologia	**Now Assist for Configuration Management Database (CMDB)** • Resumo do item de configuração (IC) • Gerenciar itens de configuração (ICs) duplicados **Now Assist for IT Operations Management (ITOM)** • Análise de alerta • Investigação de alertas **Now Assist for IT Service Management (ITSM)** • Explicação do risco da solicitação de mudança • Resumo da solicitação de mudança • Recomendação de bate-papo • Resumo do bate-papo • Assistência de incidente • Resumo do incidente • Geração de KB • Geração de anotações de resolução • Barra lateral resumo **Now Assist for Security Incident Response** • Análise pós-incidente • Ações recomendadas de incidente de segurança • Resumo do incidente de segurança • Geração de anotações de resolução Diagnosticar um Conector do Service Graph **Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM)** • Enviar o resumo do projeto por e-mail • Resumo do feedback • Resumo de multifeedback • Documentos de IA generativa do projeto • Documentos de IA generativa do item de planejamento • Documentos de IA generativa de equipes de EAP
Cliente	**Now Assist for Customer Service Management (CSM)**

Tradução automática

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

Habilidades compatíveis por fluxo de trabalho

Fluxo de trabalho	Habilidades compatíveis por produto
	• Resumo do caso • Recomendação de bate-papo • Resumo do bate-papo • Recomendação de e-mail • Geração de KB • Geração de anotações de resolução • Barra lateral resumo • Resumo da chamada de voz **Now Assist for Field Service Management (FSM)** • Geração de KB • Barra lateral resumo • Resumo do fechamento da tarefa de ordem de serviço **Now Assist for Financial Services Operations (FSO)** • Resumo do caso de sinistro • Resumo do caso de contestação **Now Assist for PSDS** • Resumo do bate-papo • Resumo de caso de governança • Geração de anotações de resolução
Funcionário	**Now Assist for Health and Safety** Resumo do incidente de Saúde e segurança **Now Assist for HR Service Delivery (HRSD)** • Resumo do bate-papo • Resumo do caso • Geração de KB • Geração de anotações de resolução **Now Assist for Legal Service Delivery (LSD)** Resumo do assunto jurídico Resumo da solicitação jurídica Habilidades para Now Assist in Contract 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.

Habilidades compatíveis por fluxo de trabalho

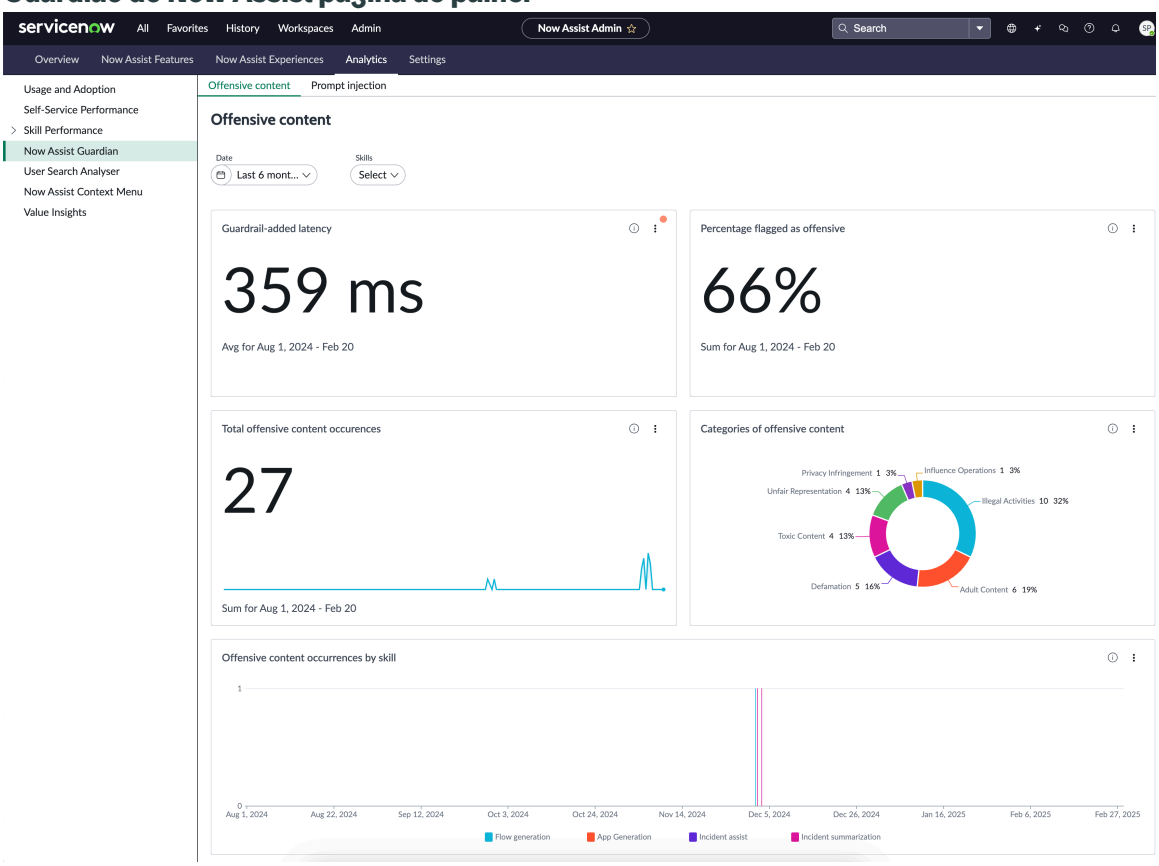
Fluxo de trabalho	Habilidades compatíveis por produto
	• Análise de contrato • Extração de metadados do contrato
Criador	**Now Assist for Creator** Geração de item do catálogo
Finanças e cadeia de suprimentos	**Now Assist for Accounts Payable Operations (APO)** Resumo do caso de fatura **Now Assist for Supplier Lifecycle Operations (SLO)** Resumo do caso do fornecedor **Now Assist for Sourcing and Procurement Operations (SPO)** Resumo do executante para Sourcing and Procurement Operations

Guardião do Now Assist análise

Monitore o desempenho das proteções habilitadas por meio de Guardião do Now Assist.

O Guardião do Now Assist painel de análise ajuda os administradores a monitorar e avaliar a eficácia do conteúdo ofensivo e das proteções de injeção de prompt no acompanhamento e análise de solicitações enviadas para modelos de linguagem grandes (LLM) e suas respostas.

Guardião do Now Assist página do painel



Os indicadores na página do painel Guardião do Now Assist fornecem as informações 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.

- Latência média como resultado de conteúdo ofensivo ativo e proteções de injeção de prompt. A alta latência pode significar maior atividade de proteção no período.
- Contagem e porcentagem de conteúdo ofensivo e ocorrências de injeção de prompt.
- Habilidades em que foram detectadas ocorrências de conteúdo ofensivo e injeção de prompt.

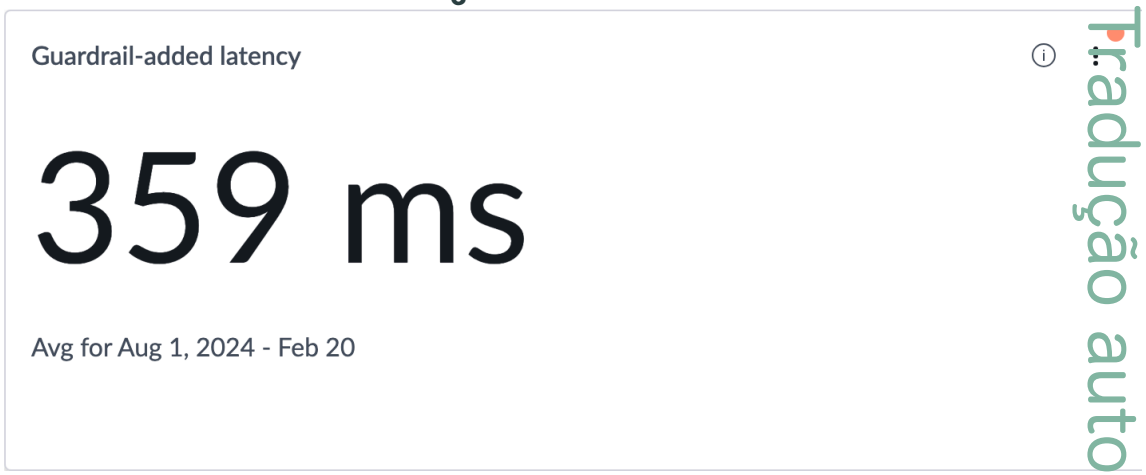
Aplique os filtros no painel para exibir a atividade de proteção das habilidades em um intervalo de datas. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

Indicadores de conteúdo ofensivo

Latência adicionada ao guardrail

Esta área do painel mostra a latência média como resultado da proteção de conteúdo ofensivo ativo para as habilidades e o intervalo de datas selecionados.

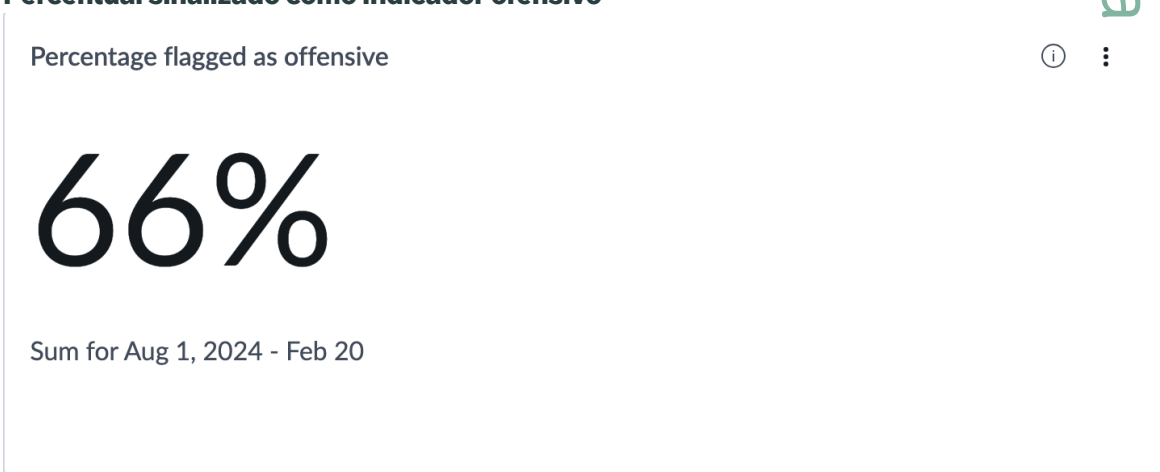
Indicador de latência adicionado ao guardrail



Percentual sinalizado como ofensivo

Esta área do painel mostra a porcentagem de solicitações e respostas de e para o serviço LLM que são sinalizadas quanto a conteúdo ofensivo.

Percentual sinalizado como indicador ofensivo



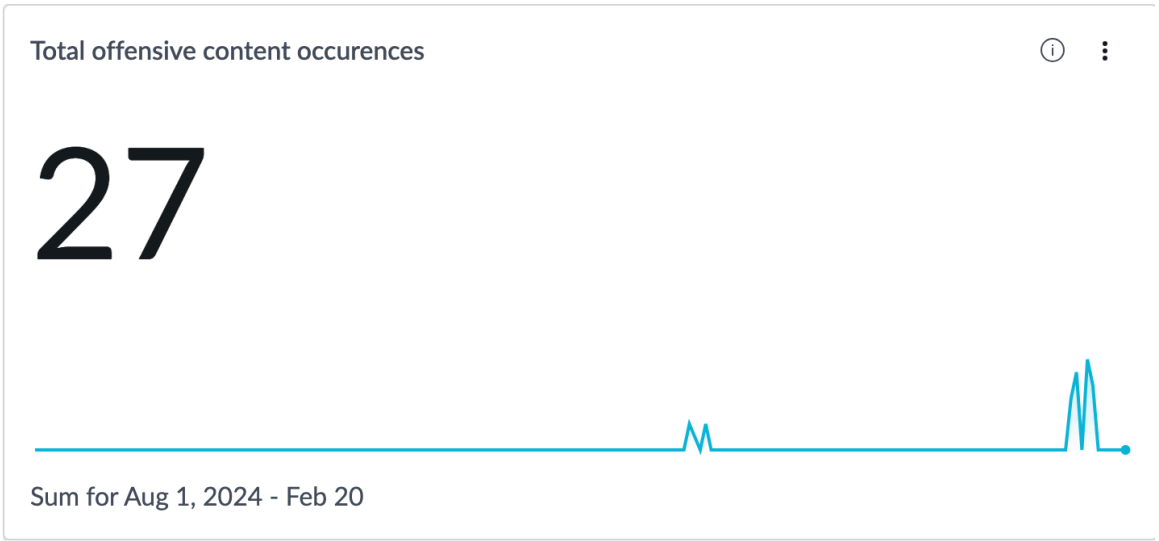
Total de ocorrências de conteúdo ofensivo

Esta área do painel mostra o número total de ocorrências de conteúdo ofensivo para as habilidades e o intervalo de datas selecionados.

Tradução automática

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

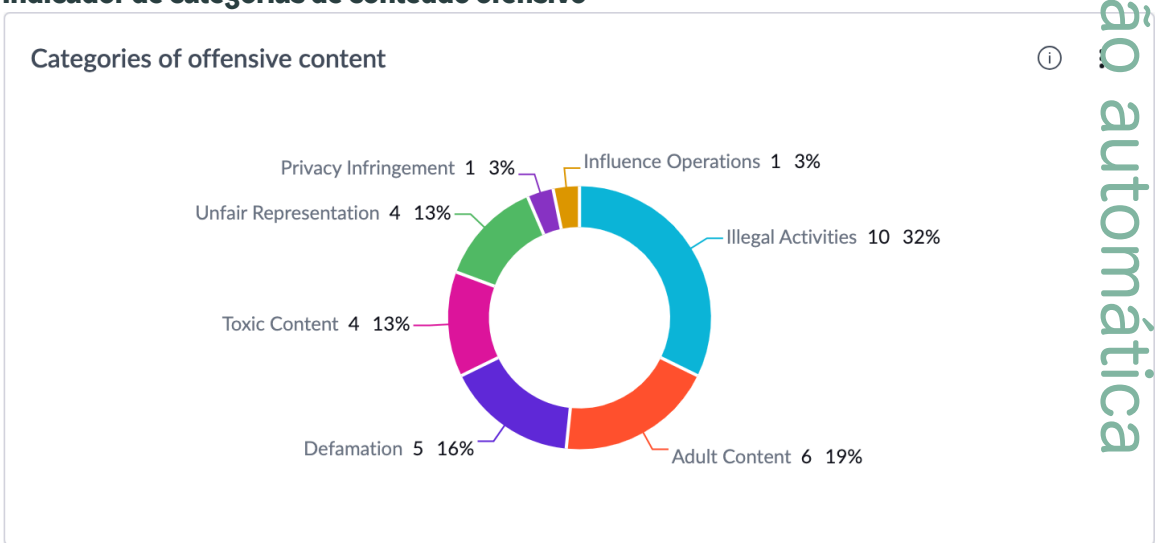
Indicador de total de ocorrências de conteúdo ofensivo



Categorias de conteúdo ofensivo

Esta área do painel mostra um detalhamento das ocorrências de conteúdo ofensivo por categorias. Se o conteúdo for considerado ofensivo em mais de uma categoria, por exemplo, tóxica e difamatória, a ocorrência será contada individualmente para ambas as categorias. Para obter mais informações sobre categorias de conteúdo ofensivo, consulte Guardião do Now Assist.

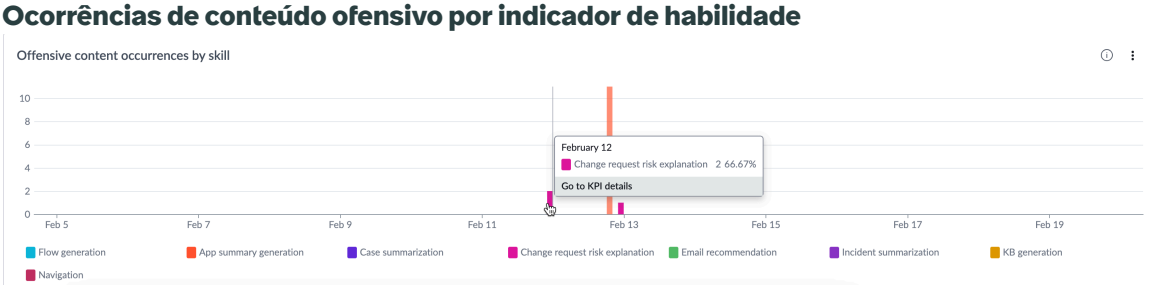
Indicador de categorias de conteúdo ofensivo



Ocorrências de conteúdo ofensivo por habilidade

Esta área do painel mostra o número de ocorrências de conteúdo ofensivo ao longo do tempo pelas habilidades nas quais o conteúdo foi detectado.

Ocorrências de conteúdo ofensivo por indicador de habilidade



Tradução automática

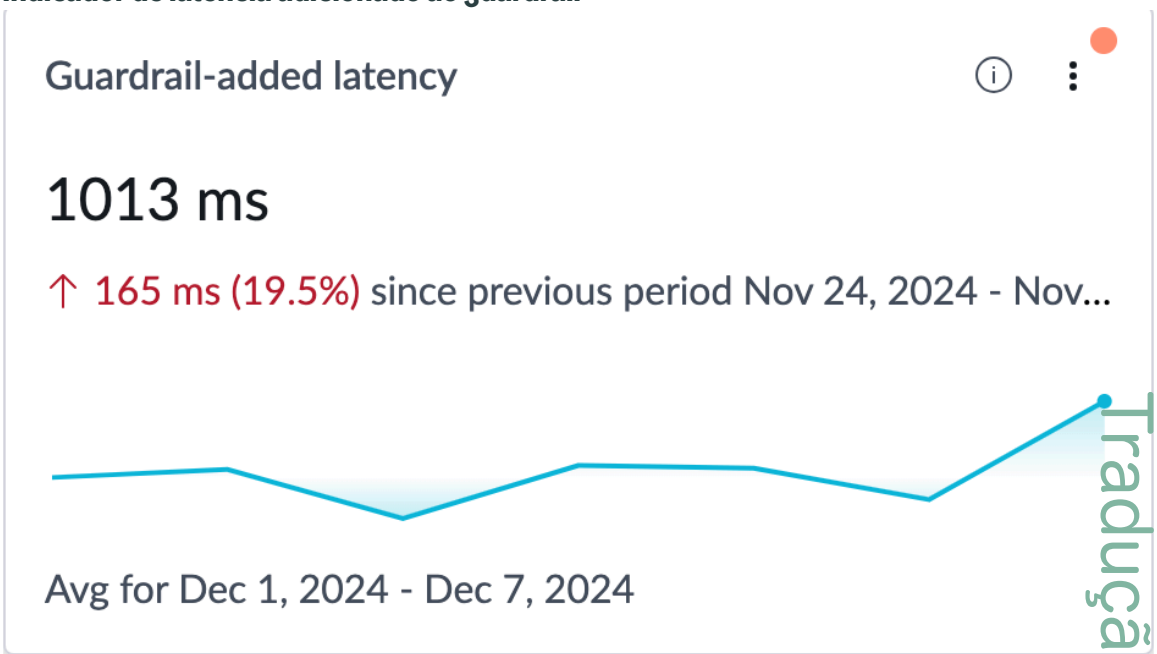
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Indicadores de injeção de prompt

Latência adicionada ao guardrail

Esta área do painel mostra a latência média como resultado da proteção de injeção de prompt ativa para as habilidades e o intervalo de datas selecionados.

Indicador de latência adicionado ao guardrail



Percentual sinalizado como injeção de prompt

Esta área do painel mostra a porcentagem de solicitações e respostas de e para o serviço LLM que são sinalizadas quanto a conteúdo ofensivo.

Percentual sinalizado como indicador de injeção de prompt



Total de ocorrências de injeção de prompt

Esta área do painel mostra o número total de ocorrências de conteúdo ofensivo para as habilidades e o intervalo de datas selecionados.

Tradução automática

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

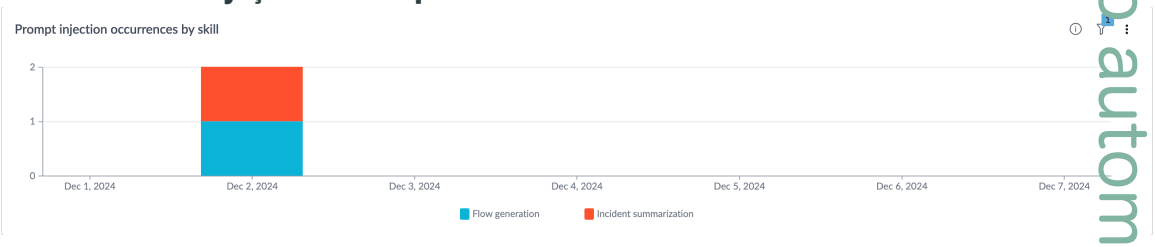
Indicador de total de ocorrências de injeção de prompt



Ocorrências de injeção de aviso por habilidade

Esta área do painel mostra o número de ocorrências de injeção de prompt ao longo do tempo pelas habilidades em que as tentativas de injeção de prompt foram detectadas.

Ocorrências de injeção de aviso por indicador de habilidade



Tradução para Now Assist

Existem dois serviços de tradução disponíveis para conteúdo gerado pelo usuário que você pode usar para falar com usuários em seu idioma preferencial em aplicações Now Assist.

Visão geral da tradução

Você pode configurar dois serviços de tradução diferentes para aplicações Now Assist para que se comuniquem com os usuários nos idiomas preferenciais deles. Ambos os serviços de tradução detectam o idioma usado com base na opção de idioma do usuário nas preferências de idioma e região ou no conteúdo do texto, como uma mensagem de conversa.

Para Tradução dinâmica, quando o conteúdo não está em inglês é detectado, o serviço de tradução traduz o conteúdo para o inglês antes de enviar a solicitação para o modelo de idioma grande (LLM). Depois que o LLM retorna uma resposta, a resposta é traduzida novamente para o idioma preferencial do usuário para que ele veja. Por exemplo, um usuário insere uma mensagem em eslovaco. A Tradução dinâmica traduz o eslovaco para o inglês antes de passar a mensagem para o LLM. O LLM gera uma resposta em inglês e, em seguida, a Tradução dinâmica traduz essa resposta para o eslovaco para mostrar ao 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.

Para tradução nativa, o texto é enviado como está para o modelo e o modelo responde no idioma do usuário. Por exemplo, se um usuário enviar uma mensagem em espanhol, o LLM multilíngue oferecerá suporte a espanhol, portanto, ele receberá a entrada em espanhol diretamente do usuário. Em seguida, ele gera uma resposta em espanhol, independentemente do idioma usado no material de origem que ele usa para criar essa resposta.

Se você habilitar Tradução dinâmica e a tradução nativa, a tradução nativa terá preferência e será usada primeiro.

Se você tiver a tradução nativa habilitada, o LLM verificará o idioma do usuário para ver se ele é compatível. Se o idioma for compatível, somente a tradução nativa será usada e não ocorrerá Tradução dinâmica. Se o idioma não for compatível, ocorrerá uma chamada de Tradução dinâmica. Além disso, se você tiver a tradução nativa habilitada, as solicitações de LLM que retornam saídas no idioma de fallback não serão traduzidas pela Tradução dinâmica. Eles serão devolvidos como estão para o usuário. Esse processo ajuda a aumentar o desempenho da habilidade e diminuir a latência.

Tradução dinâmica

Tradução dinâmica para Now Assist usa o serviço de tradução OEM Microsoft Azure por meio de ServiceNow. Cada idioma disponível como um pacote de idiomas na plataforma ServiceNow é compatível com Microsoft Azure o OEM. Para obter mais informações, consulte Microsoft Azure OEM para Tradução dinâmica em Now Assist.

Tradução nativa

A tradução nativa usa os recursos de tradução dos LLMs fornecidos pelo Now LLM Service. Não há suporte para geração de código, recomendação de fluxo, geração de fluxo e habilidades que usam o OpenAI do Azure.

Os seguintes idiomas são compatíveis:

- Inglês
- Espanhol
- Japonês
- Francês
- Alemão
- Italiano
- Português do Brasil
- Holandês
- Francês canadense

Como escolher um serviço de tradução

Existem diferentes fatores que podem influenciar sua decisão de usar um serviço de tradução em vez de outro, como latência e qualidade da tradução. Seus direitos determinam o que está disponível para você e há diferentes custos associados à tradução. Para obter mais informações sobre como rastrear o uso de Now Assist, consulte Monitoramento Now Assist uso .

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

Para obter mais informações sobre como ativar a tradução para aplicações Now Assist, consulte Habilitar tradução para Now Assist aplicações.

Diretrizes gerais para escrever instruções para modelos de linguagem grandes (LLMs) de IA generativa

Ao usar Now Assist produtos e habilidades, você pode ter a opção de fornecer instruções específicas ou outras orientações para o LLM. Escrever instruções de IA generativa é diferente de conduzir uma pesquisa de palavra-chave. Use as seguintes diretrizes gerais ao elaborar suas instruções.

Escrever instruções para IA generativa é muito diferente de usar palavras-chave de pesquisa. Palavras-chave são as palavras que você pode esperar que apareçam nos resultados. Por exemplo, se você pesquisar "gatos bobtail cinza", poderá esperar que os resultados da pesquisa retornem com tópicos ou mídia que tratam de gatos cinza, gatos bobtail ou até mesmo apenas gatos em geral. Mas com a IA generativa, você está solicitando que o LLM execute uma tarefa para você. A frase "gatos bobtail cinza" não inclui um verbo para informar ao LLM o que fazer. E esses gatos cinza? Ele deve localizar tudo o que há para saber sobre eles? Ele deve encontrar gatos bobtail cinza para adotar? Ele deve criar uma imagem de um cão bobtail cinza? Deve ser uma imagem realista ou mais de um desenho de linha? A IA generativa precisa de mais do que apenas palavras-chave.

Tipos de tarefa de IA generativa

As instruções devem ser adaptadas ao tipo de tarefa. A tabela a seguir descreve os diferentes tipos de tarefas e o tipo de instruções que você pode escrever para cada circunstância.

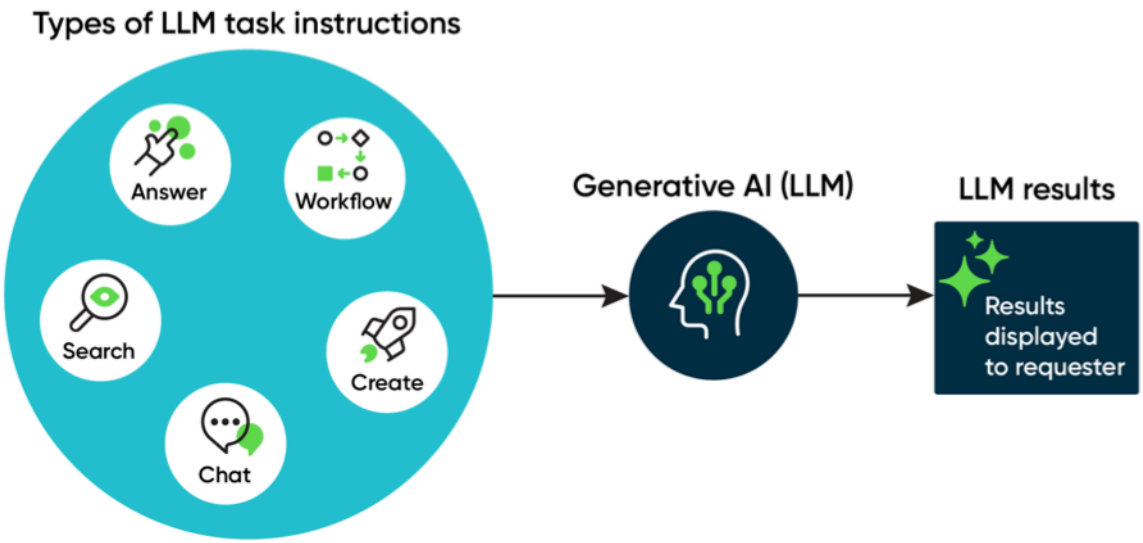
Tipos de tarefas de IA generativa e instruções de exemplo

Tipo de tarefa	Descrição	Exemplo de instrução
Pesquisa simples	Pesquisa simples para uma resposta.	Qual é o próximo feriado da empresa?
Resposta	Reúna informações de várias fontes e forneça uma resposta resumida.	Quais foram os principais problemas de suporte ao cliente nos últimos 30 dias?
Bate-papo	Uma conversa de vaivém na qual o LLM está obtendo informações adicionais do solicitante.	Tenho um novo telefone e agora não consigo acessar Okta.
Criar	Crie um novo componente ServiceNow.	Grave uma nova base de conhecimento sobre motivos comuns para execução de consulta lenta e como corrigi-la, com base em problemas criados nos últimos 12 meses.
Fluxo de trabalho	Aproveite os fluxos de trabalho existentes e crie conversas a partir deles.	Redefinir minha Okta 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.

Fluxo de trabalho de instrução do LLM



Usuários de IA generativa

Ao escrever instruções, pense no público-alvo da tarefa. Isso ajudará você a escrever instruções melhores. Mencionar a quem se destina a tarefa também ajuda o LLM a executar a tarefa.

Tipos de usuários a serem considerados:

Administradores

Os administradores configuram habilidades no console do Administrador do Now Assist. Eles trabalham com proprietários de plataforma e proprietários de produto para tarefas e requisitos. Especialistas no assunto verificam a precisão dos resultados da IA generativa. Os conselhos ou comitês de governança podem supervisionar a aprovação final da habilidade.

Construtores

Os construtores criam ativos, como aplicações e fluxos de trabalho. O nível de habilidade pode variar de sem código, com baixo código, habilidade média ou habilidade alta. Eles interagem principalmente entre si e com os administradores.

Agentes

Os agentes fornecem assistência técnica, suporte ao cliente ou outra ajuda na resolução de problemas para usuários de um produto, serviço ou organização. Os agentes trabalham com seus colegas e oferecem suporte a muitos tipos de solicitantes.

Solicitantes

Os solicitantes podem incluir funcionários, parceiros ou clientes da sua organização. Os solicitantes encontram a IA generativa principalmente em um contexto de autoatendimento. A IA generativa oferece aos solicitantes a oportunidade de resolver o problema por conta própria antes de pedir ajuda a um agente.

Como fornecer contexto em suas instruções

Fornecer contexto ao LLM pode parecer que você está afirmando o obvio. Por exemplo, talvez você precise explicar por que o usuário deseja executar a tarefa ou explicar mais sobre o que é a tarefa. Se você estiver usando uma linguagem que possa ter significados alternativos, convém definir seus termos. Por exemplo, se suas instruções forem sobre Microsoft Teams, talvez você precise dizer algo como "Equipes se refere a 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.

uma aplicação que os funcionários de uma empresa podem usar para se comunicarem individualmente ou em grupos".

Ao criar uma descrição ou instrução de LLM, considere estas diretrizes básicas.

- Conduza com verbos de ação. Use a forma imperativa ou comandos diretos.
- Seja direto e use frases simples em vez de complexas.
- Seja específico.
- Não use jargões ou gírias.
- Evite referências a terceiros ou pronomes. A remoção do assunto ou de quaisquer identificadores geralmente evita que o LLM personifique ou identifique incorretamente o usuário final.
- Suas palavras instruem a lógica que a IA generativa usará. Instruções detalhadas de cadeia de pensamento funcionam bem para isso.

Exemplo de instruções de cadeia de pensamento

Instruções padrão	Instruções de cadeia de pensamento
P: comece com 5 bolas de tênis. Compre mais 2 latas de bolas de tênis. Cada lata tem 3 bolas de tênis. Quantas bolas de tênis há agora? R: A resposta é 11. P: A lanchonete tinha 23 apples. Se a lanchonete usou 20 para fazer o almoço e comprou mais 6, quantas maçãs a lanchonete tem?	P: comece com 5 bolas de tênis. Compre mais 2 latas de bolas de tênis. Cada lata tem 3 bolas de tênis. Quantas bolas de tênis há agora? A: Há 5 bolas. 2 latas de 3 bolas de tênis cada são 6 bolas de tênis. 5+6=11. A resposta é 11. P: A lanchonete tinha 23 apples. Se a lanchonete usou 20 para fazer o almoço e comprou mais 6, quantas maçãs a lanchonete tem?
Resultados de LLM (incorretos)	Resultados de LLM (corretos)
R: A resposta é 27.	R: O refeitório tinha 23 apples originalmente. Usaram 20 para fazer o almoço. Então eles tinham 23-20 = 3. Eles compraram mais 6 Maçãs, então eles têm 3+6=9. A resposta é 9.

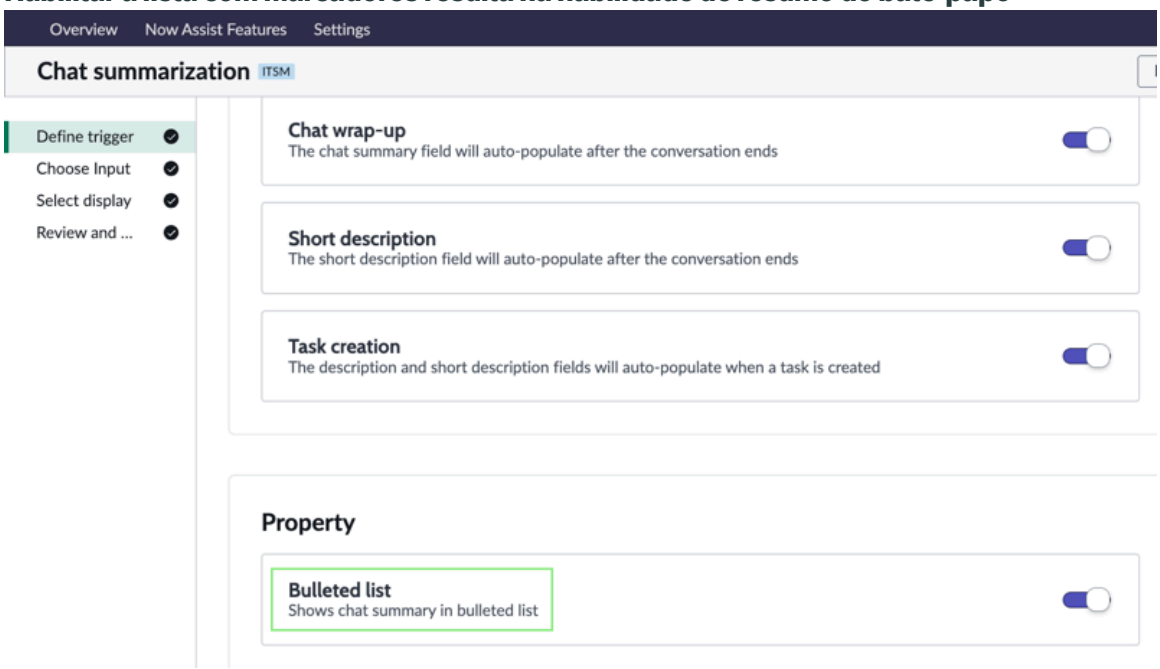
Como formatar resultados da IA generativa

Em algumas aplicações Now Assist, você pode ter a opção de especificar a formatação. Nesses casos, você pode instruir o LLM a fornecer respostas em uma lista com marcadores, por exemplo. As listas com marcadores geralmente são mais fáceis de ler.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 a lista com marcadores resulta na habilidade de resumo do bate-papo



Escrever instruções de LLM é um processo iterativo

Teste e refine continuamente suas instruções. Criar boas instruções de LLM é um processo iterativo e, conforme o modelo de LLM aprende, convém modificar suas instruções ao longo do tempo.

Exemplo de instruções e resultados

Instrução	Resultado do LLM	Avaliação do resultado
Cumprimente o usuário com um tom casual e tranquilo.	Olá! (: Bem-vindo(a) a 22 de maio de 2024, uma quarta-feira. Fique tranquilo e tenha um ótimo dia!	Muito casual!
Cumprimente o usuário com um tom profissional e profissional.	Bom dia, seja bem-vindo(a) ao nosso negócio. Como posso ajudá-lo hoje?	Um pouco formal demais.
Cumprimente o usuário com um tom profissional, mas amigável.	Olá! Será um prazer ajudá-lo hoje, 22 de maio de 2024. Como posso ajudar você?	Ótimo, mas não quero a data.
Cumprimente o usuário com um tom profissional, mas amigável. Não inclua a data.	Olá! Estou aqui para ajudar. Como posso ajudá-lo hoje?	Perfeita.

Diretrizes adicionais para Now Assist habilidades e ferramentas

Recursos para escrever instruções de LLM para habilidades Now Assist

Habilidade	Referência
Geração de app	General guidelines for using Now Assist for app generation in ServiceNow 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.

Recursos para escrever instruções de LLM para habilidades Now Assist

Habilidade	Referência
Geração de item do catálogo	How to describe a catalog item
Geração de código	General guidelines for code generation
Geração de fluxo	
Habilidade do tópico LLM para Virtual Agent	
Kit de habilidades do Now Assist	Diretrizes gerais para Kit de habilidades do Now Assist
Geração de bot de APR	Diretrizes gerais para geração de bot de RPA

Definição de Now Assist configurações e recursos

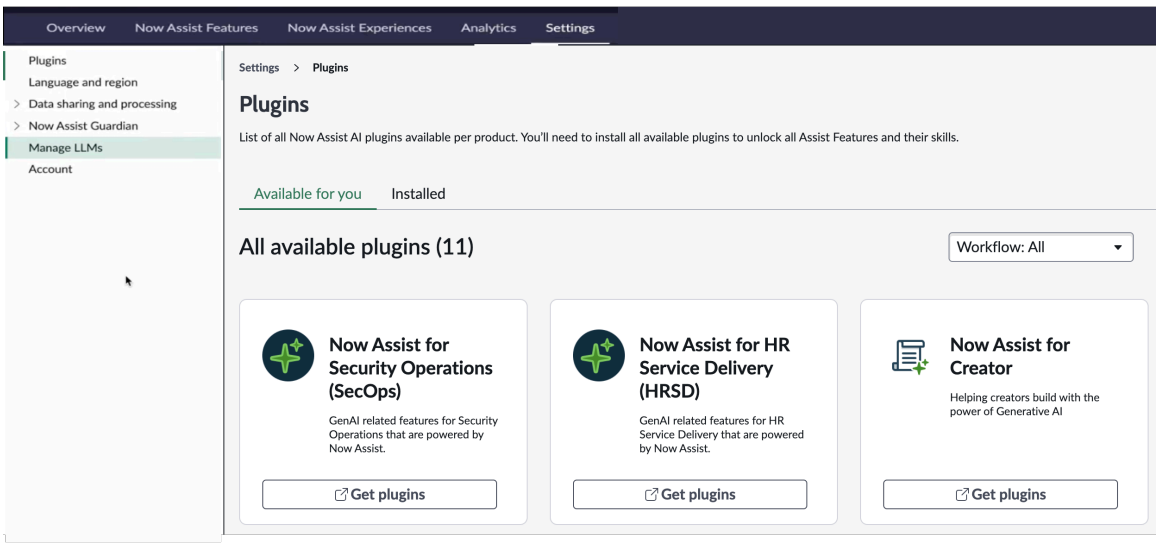
Use o console Administrador do Now Assist para ativar as várias aplicações Now Assist e habilidades às quais você tem direito.

Visão geral da configuração

Use **Configurações** no console Administrador do Now Assist para ativar os plug-ins, ativar o painel Now Assist e gerenciar o processamento de dados, LLMs (modelos de linguagem grande), Guardião do Now Assiste exibir as configurações da conta. Você deve instalar pelo menos uma aplicação Now Assist antes de configurar qualquer habilidade.

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

Administrador do Now Assist página de configurações do console



Instalar plug-ins de Now Assist

Instale Now Assist plug-ins para habilitar a IA generativa 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.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

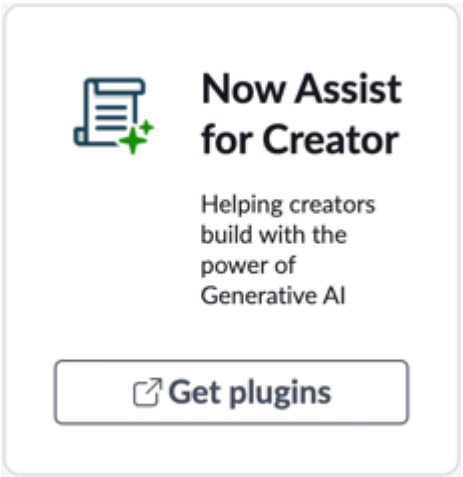
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para começar a usar Now Assist, você deve instalar pelo menos uma aplicação Now Assist em sua instância. O console Administrador do Now Assist pode orientar sua implementação, começando com a instalação. Fazer Check-out do Now Assist Check-list da jornada para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

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.

   Se você já estiver em Administrador do Now Assist, selecione a guia **Configurações**.

2. Na página **Configurações**, selecione **Plug-ins**.

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



3. Selecione **Obter plug-ins** no cartão para o plug-in que você deseja instalar.
4. Na janela de confirmação, selecione **Instalar plug-in** para abrir a página ServiceNow Store do plug-in em uma nova guia do navegador.
5. Instale o plug-in na página ServiceNow Store.

   Algumas aplicações podem exigir que você solicite a aplicação do ServiceNow® Store primeiro. Depois de solicitar a aplicação na página ServiceNow® Store, navegue até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo** para concluir a instalação.

6. Retorne ao console Administrador do Now Assist.
7. Na caixa de diálogo, selecione **Atualizar**.
8. Feche a caixa de diálogo para revisar todos os plug-ins ou selecione **Exibir todas as (plug-ins) assistências e habilidades** para revisar os recursos do novo plug-in.

Resultado
Seu plug-in foi instalado com sucesso.

Tradução automática

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

Se você encontrar problemas para instalar ou atualizar aplicações, consulte este artigo de conhecimento para obter as etapas que podem resolver seu problema. Caso contrário, você pode criar um caso de suporte.

O que Fazer Depois

Ativar o painel Now Assist ou Ativar uma habilidade Now Assist

Ativar o painel Now Assist

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve ter a função now_assist_panel_user para ter acesso ao painel Now Assist depois de ativá-lo.

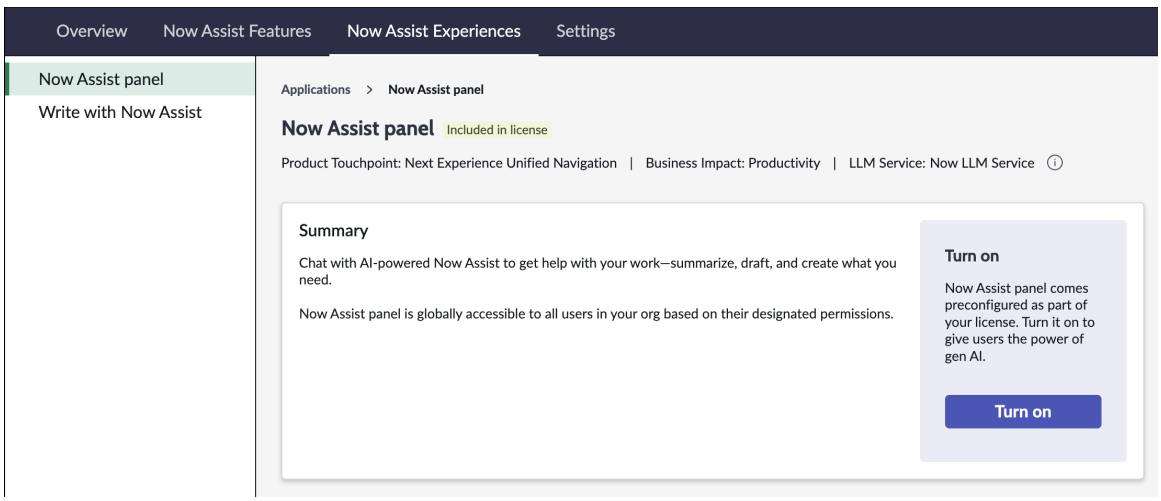
Para saber mais sobre o painel Now Assist e como ele pode ajudar seus agentes, consulte Painel do Now Assist.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Experiências do Now Assist**.

   Se você já estiver em Administrador do Now Assist, selecione a guia **Experiências do Now Assist**.

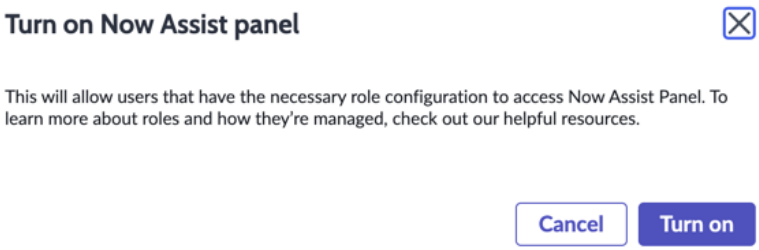
2. Selecione **o painel do Now Assist**.
3. Habilite o painel Now Assist em sua instância selecionando **Ativar**.



Tradução automática

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

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



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

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

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

Ativar uma habilidade Now Assist

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ative as habilidades mais relevantes para seus casos de uso e necessidades de negócio. Para obter uma lista completa de habilidades disponíveis, consulte Habilidades do Now Assist. Depois que as habilidades forem ativadas, elas poderão ser acessadas em Now Platform com base nas configurações de disponibilidade e exibição que você escolher.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Console de administrador do Now Assist** > **Funcionalidades**.

   Se você já estiver no console Administrador do Now Assist, selecione a guia **Recursos do Now Assist**.

2. No painel de navegação, selecione um fluxo de trabalho, como **Tecnologia**.

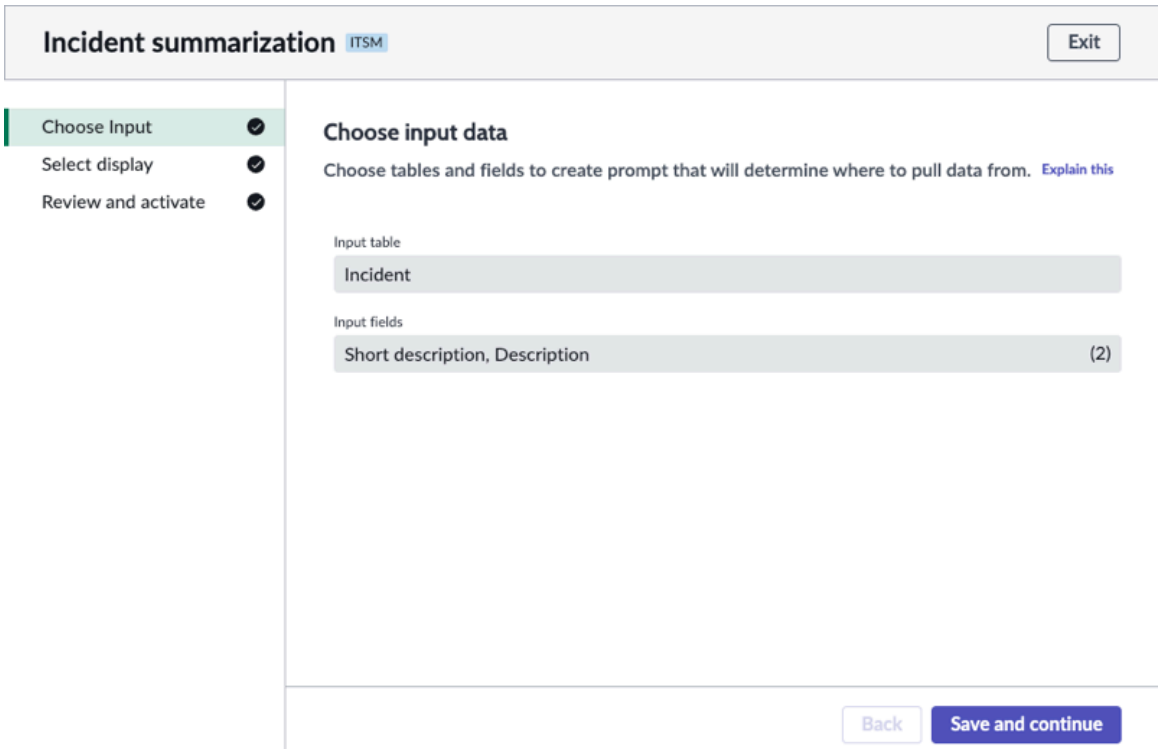
   Cada fluxo de trabalho contém conjuntos de recursos.

3. No cartão de recurso associado à habilidade que você deseja ativar, selecione **Exibir detalhes**.
4. Na seção Todas as habilidades disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.
5. Na primeira etapa da configuração da habilidade, determine quais entradas ou gatilhos você deseja associar à habilidade.

Tradução automática

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

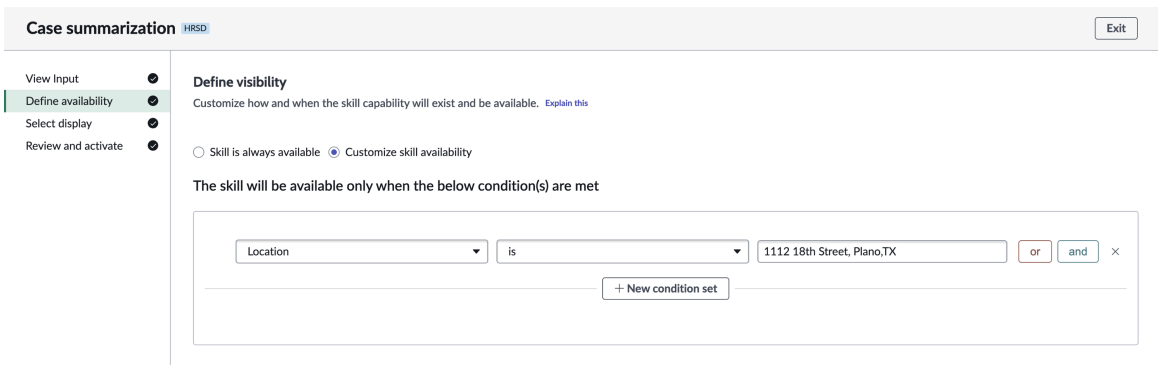
Cada configuração de habilidade tem etapas que são mostradas na configuração assistida. As etapas exatas variam de habilidade para habilidade. Um símbolo ao lado de cada etapa indica se a etapa foi concluída, parcialmente concluída ou não concluída. Depois de configurar uma etapa, selecione **Salvar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



Nota:
Algumas opções de configuração são somente leitura.

6. Depois de configurar a etapa atual, selecione **Salvar e continuar** para ir para a próxima etapa.
7. **Opcional:** Para algumas habilidades, a próxima etapa é definir a disponibilidade.

   (Optional) Você pode selecionar **A habilidade está sempre disponível** se não quiser impor restrições quando a habilidade está disponível para uso. Se você quiser adicionar condições, selecione **Personalizar disponibilidade de habilidades**. Selecionar esta opção abre um construtor de condições para você selecionar campos e valores que determinam se alguém pode usar a habilidade.



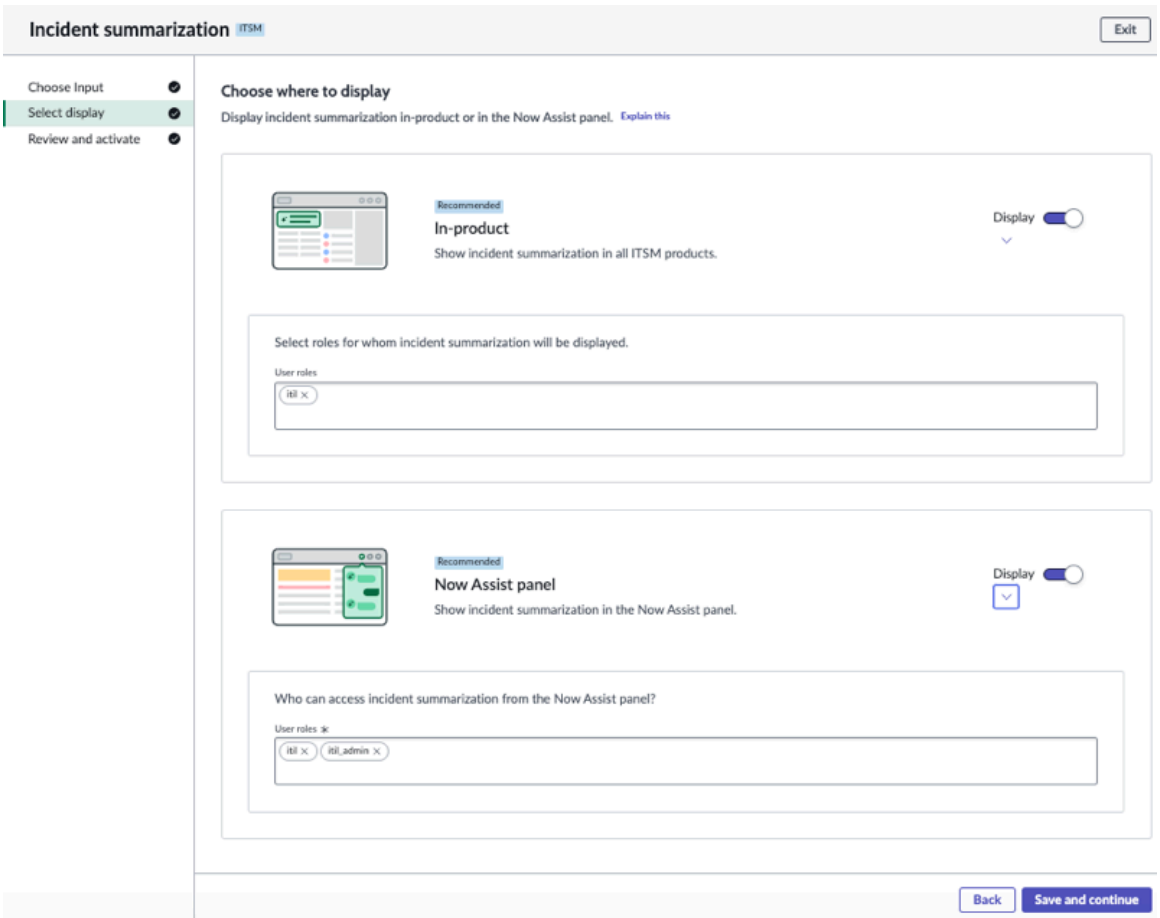
8. Na próxima etapa da configuração da habilidade, selecione onde você deseja exibir a habilidade.

Tradução automática

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

As opções variam de habilidade para habilidade. Algumas opções estão disponíveis somente para determinadas habilidades.

- **Área de trabalho no produto**: quando selecionadas, Now Assist habilidades são exibidas em formulários e espaços.
- **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist.
- **IU principal**: quando selecionada, a habilidade Now Assist será exibida como uma ação de IU no IU principal.



Tradução automática

9. Para Now Assist habilidades personalizadas, encontre a opção de exibição adicional de **Experiências conversacionais**.

   Quando selecionada, a habilidade personalizada Now Assist também estará disponível em experiências conversacionais.

10. Selecione **experiências conversacionais** para a habilidade personalizada.
    Você pode escolher entre o painel Now Assist, Virtual Agent ou ambos.
11. Selecione **Assistentes virtuais**.
    Now Assist Virtual Agent está selecionado por padrão.
12. Selecione a seta para baixo ao lado de Alternar **exibição** para selecionar as funções que podem usar a habilidade.
13. Insira o nome da função para adicionar funções no campo Funções do usuário.
    Você deve ter pelo menos uma função especificada, mas pode adicionar quantas quiser.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Selecione o ícone X na bolha de função para remover funções existentes.
    Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ativar o painel Now Assist.
15. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.

O que Fazer Depois

Use as Now Assist aplicações e habilidades que você ativou.

Configurar resumo de bate-papo e habilidades de recomendação de resposta de bate-papo no console Administrador do Now Assist

Defina os gatilhos, as entradas e o local de exibição para o resumo do bate-papo e a recomendação de resposta do bate-papo usando a configuração assistida no console do Administrador do Now Assist. As etapas de ativação são conceitualmente as mesmas para ambas as habilidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Console de administrador do Now Assist** > **Funcionalidades**.

   Se você já estiver no console Administrador do Now Assist, selecione a guia **Recursos do Now Assist**.

2. No painel de navegação, selecione um fluxo de trabalho que tenha recomendação de bate-papo, seja **Tecnologia** ou **Cliente**.

   Cada fluxo de trabalho contém conjuntos de recursos.

3. No cartão do recurso de bate-papo, selecione **Exibir detalhes**.
4. Na seção Todas as habilidades de bate-papo disponíveis do cartão de recomendação de bate-papo, selecione **Ativar habilidade**.
5. Vá para **Definir gatilho**, a primeira etapa na configuração assistida.

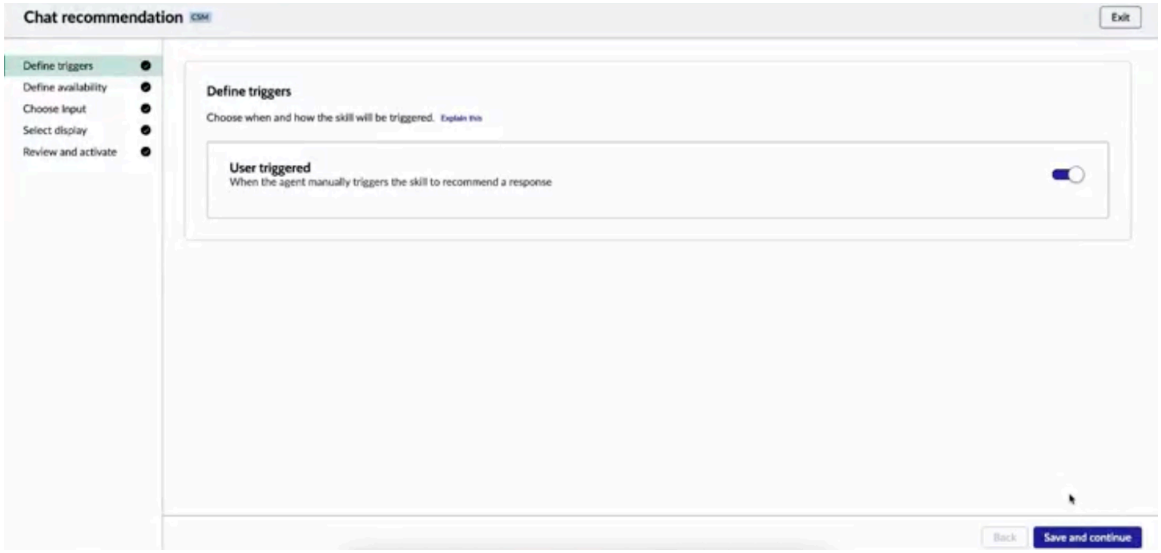
   Por padrão, muitas das opções na configuração são configuradas para os casos de uso mais comuns. Pode ser necessário selecionar a etapa na navegação de configuração assistida para voltar e alterar as configurações nas etapas anteriores. Você também pode usar **Voltar** para navegar pelas etapas.

6. Usando as alternâncias, selecione as ações que acionam a habilidade de recomendação de bate-papo.

Tradução automática

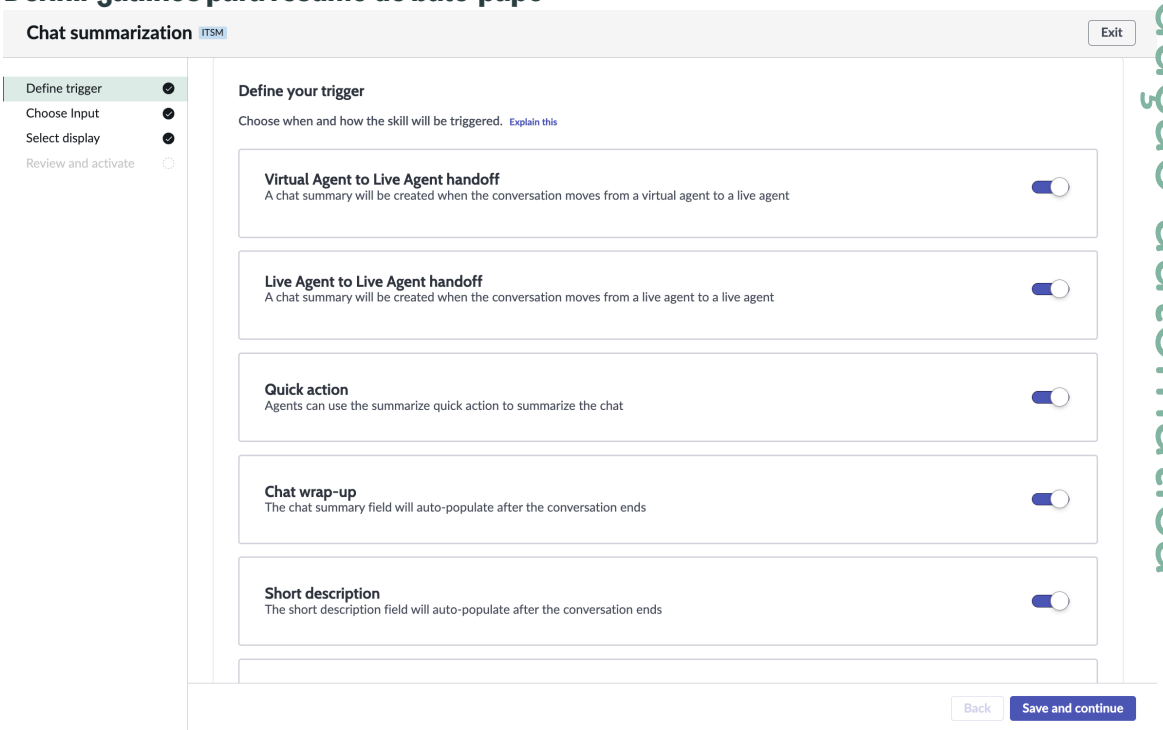
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Definir gatilhos para recomendação de bate-papo



7. Usando as alternâncias, selecione as ações que acionam a habilidade de resumo do bate-papo.

Definir gatilhos para resumo de bate-papo



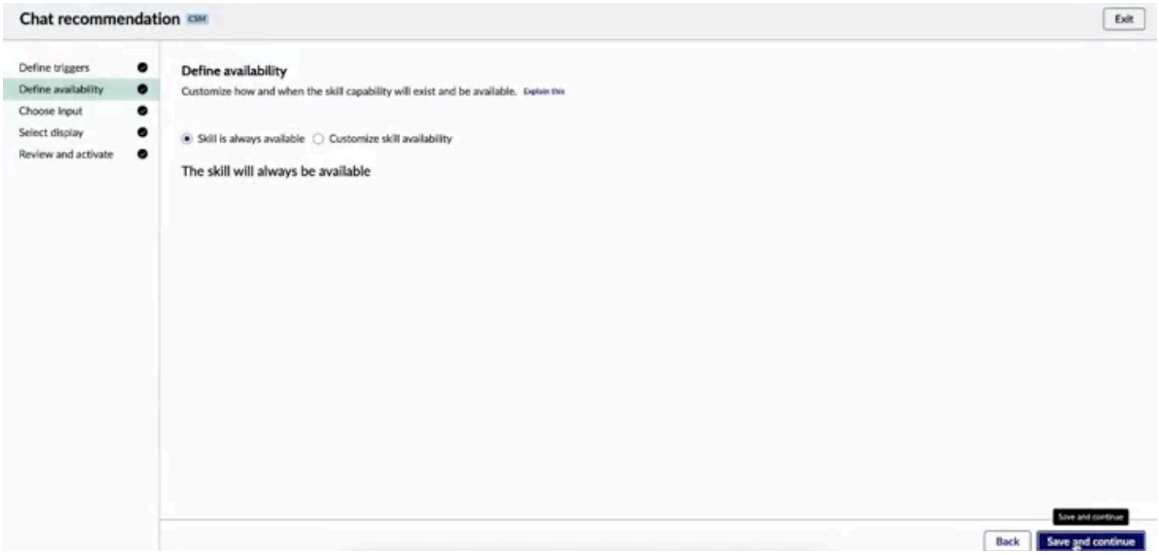
8. Selecione se você deseja que o resumo seja formatado com marcadores.

   Por padrão, os resumos são gravados com marcadores, mas você pode desativar esse formato para que o resumo gerado use parágrafos.

9. Vá para **Definir disponibilidade**, a próxima etapa, selecionando **Salvar e continuar**.
10. Personalize quando e como a capacidade de habilidade existirá e estará disponível.

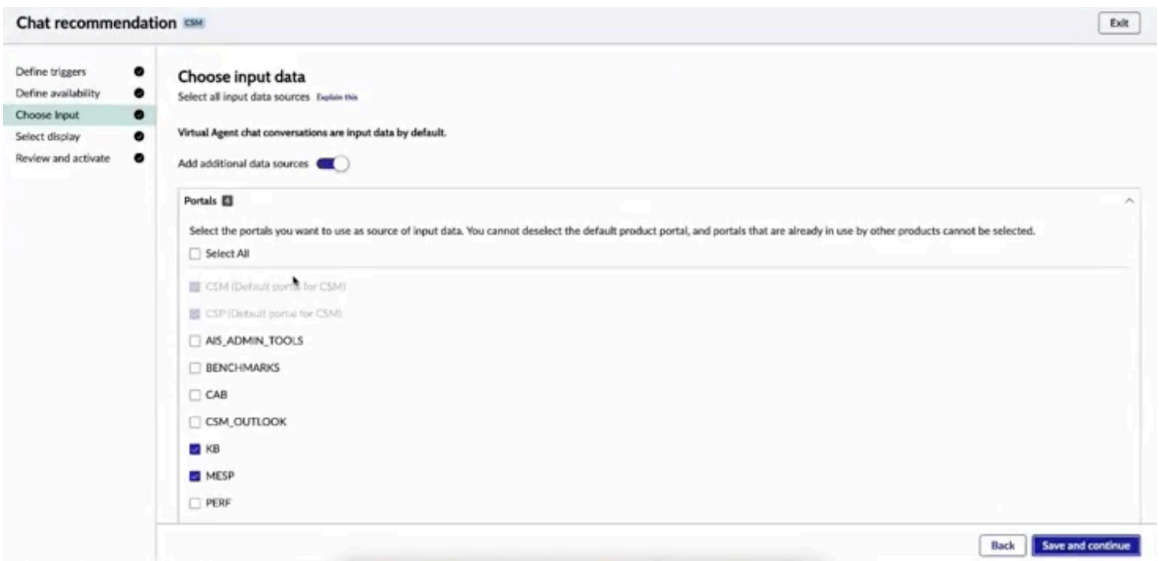
Tradução automática

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



11. Selecione **Personalizar disponibilidade de habilidade** se quiser definir a habilidade a estar disponível para um determinado domínio.
12. Vá para **Escolher entrada**, a próxima etapa, selecionando **Salvar e continuar**.
13. Selecione as fontes de dados adicionais que você deseja que o modelo de linguagem grande (LLM) considere ao gerar uma recomendação.
14. Selecione um portal para a fonte de dados para permitir que o resumo/recomendação do bate-papo seja gerado para a conversa que ocorre nesse portal.

    Esta é uma etapa obrigatória. O administrador deve especificar um portal e habilitar um canal específico na página **Escolher entrada** para habilitar a habilidade para bate-papos enviados no portal/canal selecionado. Do contrário, o agente receberá uma mensagem de erro: "Os resumos do bate-papo não serão exibidos até que o administrador de TI conclua todas as etapas necessárias envolvidas na configuração".



15. Selecione **Salvar e continuar**.
16. Vá para **Selecionar exibição**, a última etapa, e selecione onde você deseja exibir a habilidade.

    Você pode selecionar no produto, no painel Now Assist ou em ambos.

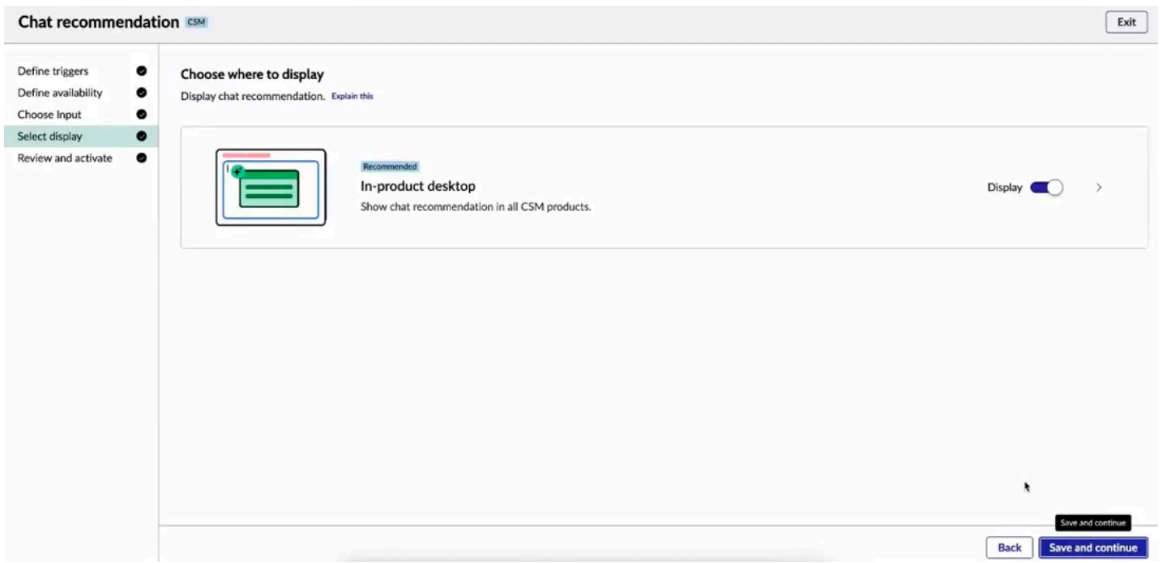
Tradução automática

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

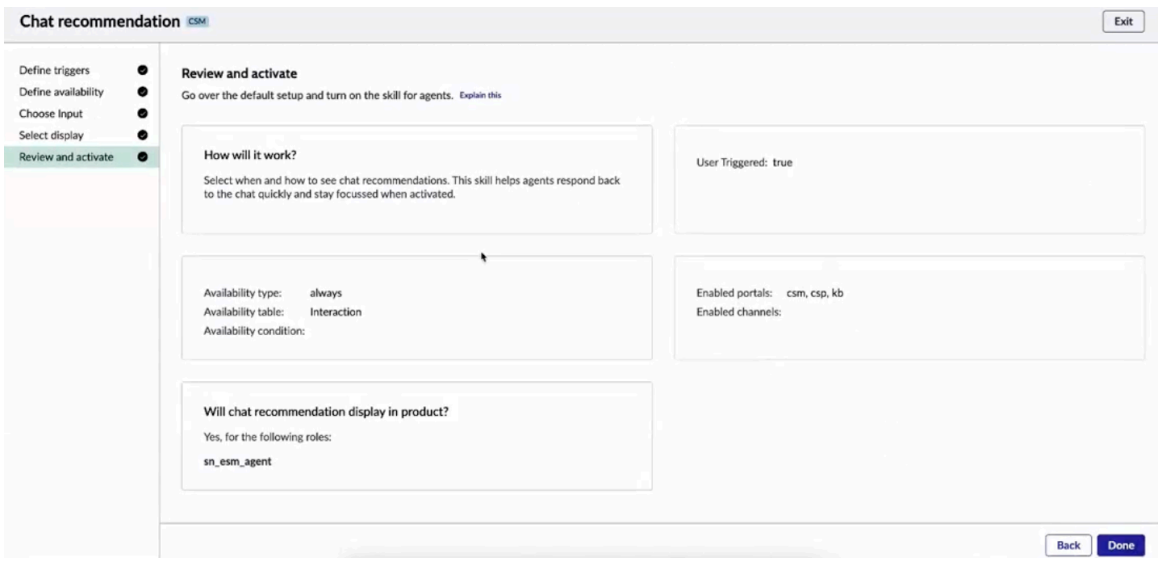
Nota:
A recomendação de bate-papo não está disponível no painel do Now Assist.

- **Área de trabalho no produto**: quando selecionadas, Now Assist habilidades são exibidas em formulários e espaços.
- **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Selecione a seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade. Selecione a seta ao lado de alternar para selecionar funções que podem acessar a habilidade. Você pode adicionar funções inserindo o nome da função no campo **Funções do usuário**. Você pode remover funções existentes selecionando o ícone X na bolha de função. Você deve ter pelo menos uma função especificada, mas pode adicionar quantas funções quiser.

Nota:
Você pode usar funções diferentes para recomendação de bate-papo em diferentes fluxos de trabalho. Você pode ver qual fluxo de trabalho está configurando verificando o rótulo ao lado do nome da habilidade na parte superior da configuração assistida, como "ITSM" ou "HRSD".



17. Revise suas escolhas e conclua a configuração selecionando **Ativar**.



Tradução automática

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

Resultado
A recomendação de bate-papo ou de resposta para o fluxo de trabalho está ativa na instância.

O que Fazer Depois
Analise o desempenho e o uso da habilidade no console Administrador do Now Assist para ajudar a determinar o sucesso da habilidade. Saiba mais sobre como acompanhar o uso de Now Assist em Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Configurar recomendação de resposta de e-mail no console Administrador do Now Assist

Configure a habilidade do Now Assist de recomendação de e-mail para permitir que os agentes elaborem respostas de e-mail com base em informações contextuais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A habilidade de recomendação de e-mail está disponível em vários fluxos de trabalho. As etapas exatas e a ordem em que aparecem para a configuração assistida da habilidade variam de acordo com o fluxo de trabalho.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos do Now Assist**.

   Se você já estiver no console Administrador do Now Assist, selecione a guia **Recursos do Now Assist**.

2. No painel de navegação, selecione um fluxo de trabalho, como **Tecnologia**.

   Cada fluxo de trabalho contém conjuntos de recursos. Os fluxos de trabalho disponíveis para recomendação de e-mail são Cliente (CSM) e Funcionário (HRSD).

3. No cartão de recurso associado à habilidade que você deseja ativar, selecione **Exibir detalhes**.
4. Na seção Todas as habilidades disponíveis, selecione **Ativar habilidade**.

   Se você já ativou a habilidade e deseja editar a configuração, na seção Habilidades ativas, selecione o item de menu mais opções (⋮). Em seguida, selecione **Editar**.

5. Na etapa **Escrever com o Now Assist**, escolha se deseja que o menu de contexto do Now Assist esteja ativo e selecione as ações que deseja que estejam disponíveis.

   Após cada etapa, selecione **Salvar e continuar**. Para obter mais informações sobre essas opções, consulte Entradas e gatilhos de habilidade do Now Assist para CSM e Entradas e gatilhos de habilidade do Now Assist para HRSD .

Tradução automática

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



6. Escolha quando deseja que a habilidade esteja disponível.

   Você pode selecionar **A habilidade está sempre disponível** se não quiser impor restrições quando a habilidade está disponível para uso. Se você quiser adicionar condições, selecione **Personalizar disponibilidade de habilidades**. Selecionar esta opção abre um construtor de condições para você selecionar campos e valores que determinam se alguém pode usar a habilidade.

7. Escolha as entradas ou os parâmetros de e-mail, incluindo dados de entrada e se você deseja exibir sugestões de modelo.

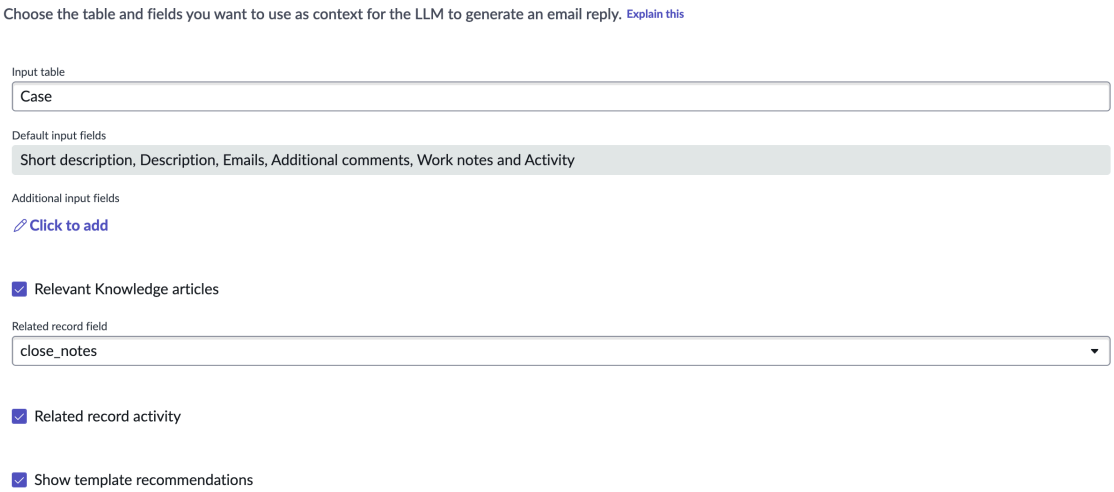
   Algumas opções podem ser somente leitura em determinados fluxos de trabalho.

   O contexto adicional pode melhorar a qualidade da recomendação de e-mail. No campo **Campos de entrada adicionais**, você pode escolher qualquer campo ainda não selecionado nos **Campos de entrada padrão**. Você pode incluir artigos de conhecimento marcando a caixa de seleção. Você pode escolher um campo de registros relacionados, como anotações de resolução, no **campo Registro relacionado**. Se não houver valor para o campo de registro relacionado ou você não selecionar um, também poderá optar por incluir a atividade de registros relacionados.

   Se você selecionar **Mostrar recomendações de modelo**, os agentes verão uma lista de sugestões de modelo geradas pelo Now Assist quando forem selecionar 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.



8. Na próxima etapa da configuração da habilidade, selecione onde você deseja exibir a habilidade.

   Você pode selecionar no produto, no painel Now Assist ou em ambos.

   - **No produto**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços.

     Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

   - **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ativar o painel Now Assist.

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

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

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

Resultado
Os agentes podem gerar rascunhos de e-mail com IA generativa.

Editar uma habilidade Now Assist

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades**.
   Se você já estiver no console Administrador do Now Assist, selecione a guia **Recursos de administrador do Now Assist**.

Tradução automática

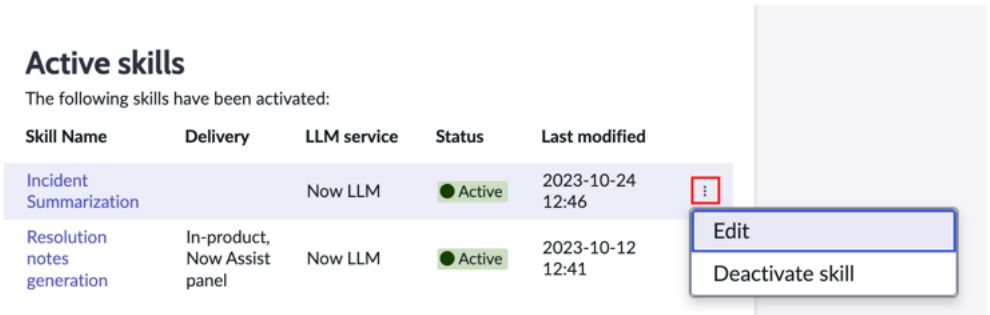
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

2. Selecione um fluxo de trabalho no painel de navegação, como **Tecnologia**.

   Cada fluxo de trabalho contém conjuntos de recursos.

3. No cartão de recurso associado à habilidade que você deseja editar, selecione **Exibir detalhes**.

4. Em **Habilidades ativas**, selecione o ícone de mais opções ⋮ ao lado da habilidade que você deseja configurar e selecione **Editar**.

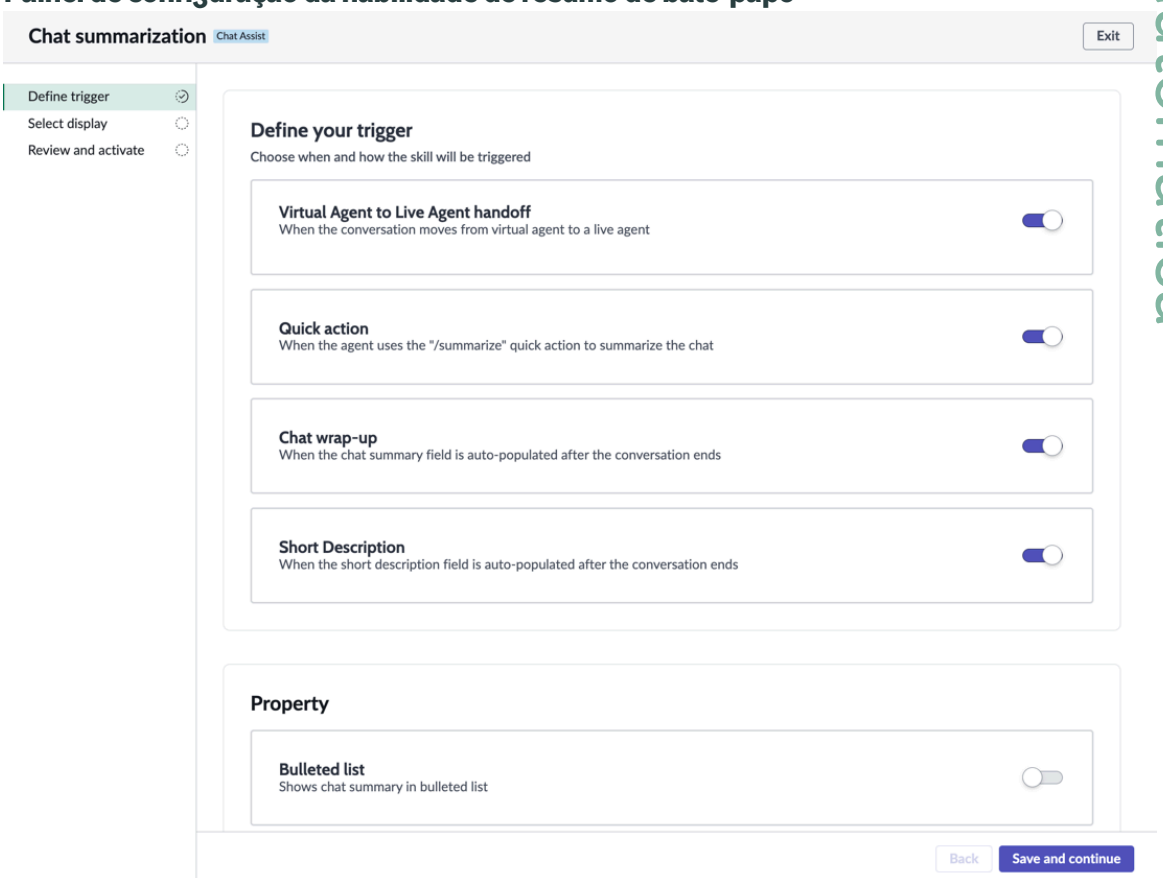


A primeira etapa em Configuração assistida da habilidade é exibida.

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

Nota:
Algumas opções de configuração são somente leitura.

Painel de configuração da habilidade de resumo 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.

5. Crie tarefas secundárias nas tarefas Configuração assistida para configurar as habilidades Now Assist.
6. Prossiga para a próxima etapa quando terminar de configurar a etapa atual selecionando **Salvar e continuar**.

   Você pode retornar à etapa anterior selecionando **Voltar**.
7. Aplique as novas configurações depois de revisar suas mudanças selecionando **Concluído**.

Resultado

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

Fazer uma cópia de uma habilidade Now Assist

Crie uma cópia de uma habilidade Now Assist para que você possa experimentar as configurações de habilidade e configurar a habilidade para atender às suas necessidades de negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As habilidades que vêm com as aplicações Now Assist têm configurações padrão otimizadas para atender aos casos de uso mais comuns. Se você quiser mudar as configurações de habilidade, poderá editar uma habilidade com o console Administrador do Now Assist ou criar uma cópia da habilidade. Criar uma cópia deixa a configuração da habilidade original intacta, caso você queira usá-la mais tarde ou criar outra cópia a partir da original. Você pode ativar e configurar as cópias das habilidades usando a mesma configuração assistida das habilidades padrão.

Nota:
Criar e ativar uma cópia permitirá que a habilidade original e sua cópia permaneçam ativas simultaneamente. No passado, a ativação de uma habilidade copiada desativava a habilidade principal; no entanto, agora ambos podem estar ativos simultaneamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades**.

   Se você já estiver no console Administrador do Now Assist, selecione a guia **Recursos do Now Assist**.
2. No painel de navegação, selecione o fluxo de trabalho da habilidade que você deseja copiar, como Tecnologia ou Cliente.
3. No cartão de recurso que contém a habilidade padrão, selecione **Exibir detalhes**.
4. Na seção **Todas as habilidades disponíveis** ou **Habilidades ativas**, selecione o ícone de mais opções  ao lado da habilidade da qual você deseja fazer uma cópia e selecione **Fazer uma cópia**.
5. No modal, selecione **Fazer uma cópia**
6. Você pode optar por mudar a entrada da tabela de entrada base de acordo com a cópia criada.
   Uma mensagem de confirmação é exibida verificando as mudanças de configuração.
7. Selecione **Salvar** para confirmar as mudanças e prosseguir para Configuração assistida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 cópia da habilidade é gerada e você é direcionado para Configuração assistida.

O que Fazer Depois
Continue as etapas na configuração assistida para ativar a habilidade. Para obter mais informações, consulte Ativação de uma habilidade do Now Assist.

Se você estiver fazendo uma cópia da habilidade de resumo de caso ou incidente e quiser saber mais sobre suas opções, consulte a documentação para configurar o resumo de registro.

Configurar resumo de caso ou incidente no console Administrador do Now Assist

Configure o resumo de casos ou incidentes usando a configuração assistida no console do Administrador do Now Assist. Você pode escolher as tabelas e os campos de entrada, bem como personalizar a saída do prompt para cópias das habilidades de resumo de registro.

https://player.vimeo.com/video/996395898?h=e609c55303&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Antes de Iniciar
Você só pode personalizar os dados de entrada e a saída do prompt para uma cópia de uma habilidade de resumo de registro. Para saber mais sobre como fazer uma cópia de habilidade, consulte Fazer uma cópia de uma habilidade Now Assist. Depois de criar uma cópia da habilidade, você pode aprender as etapas para concluir a configuração da habilidade aqui.

Função necessária: nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, muitas configurações de resumo de registro Now Assist são otimizadas para casos de uso geral. Revise seus objetivos para incorporar IA generativa em sua instância para determinar se você deseja fazer mudanças e quais são essas mudanças. Depois de criar um plano, você pode criar uma cópia de uma habilidade e modificar as origens de entrada e a saída do prompt.

Procedimento
1. No campo **Nome da habilidade**, insira o nome da habilidade.

   O nome padrão adiciona (cópia) ao final do nome da habilidade original. Por exemplo, Resumo de caso (cópia). Alterar o nome para ser mais específico facilita a identificação posterior se você quiser fazer mudanças.

2. **Opcional:** Adicione uma descrição para a habilidade.
3. Vá para a próxima etapa selecionando **Salvar e continuar**.
4. Escolha os campos de entrada e as fontes de dados para cada modelo de entrada.

   As opções padrão são selecionadas para você. Algumas opções são somente leitura. Depois de fazer mudanças no modelo de entrada, você pode salvar seu trabalho selecionando **Salvar modelo**.

   a. Selecione um modelo de entrada.

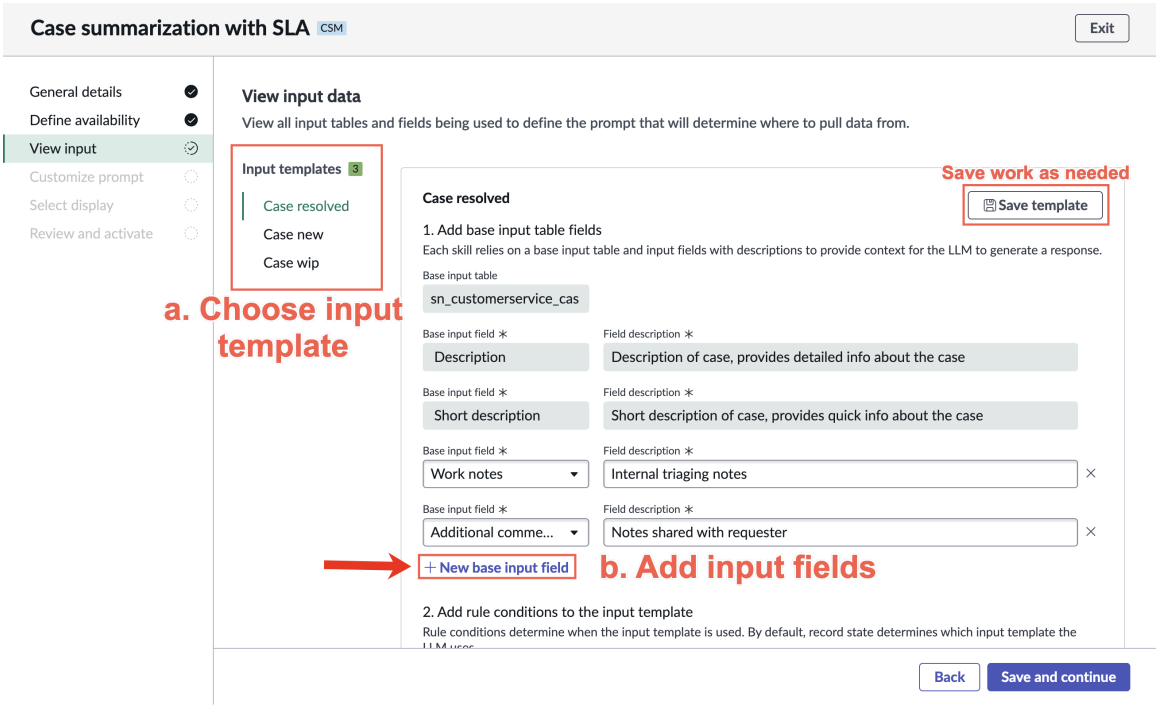
      Os três modelos de entrada padrão são para novos registros, registros que estão em andamento e registros encerrados.

Tradução automática

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

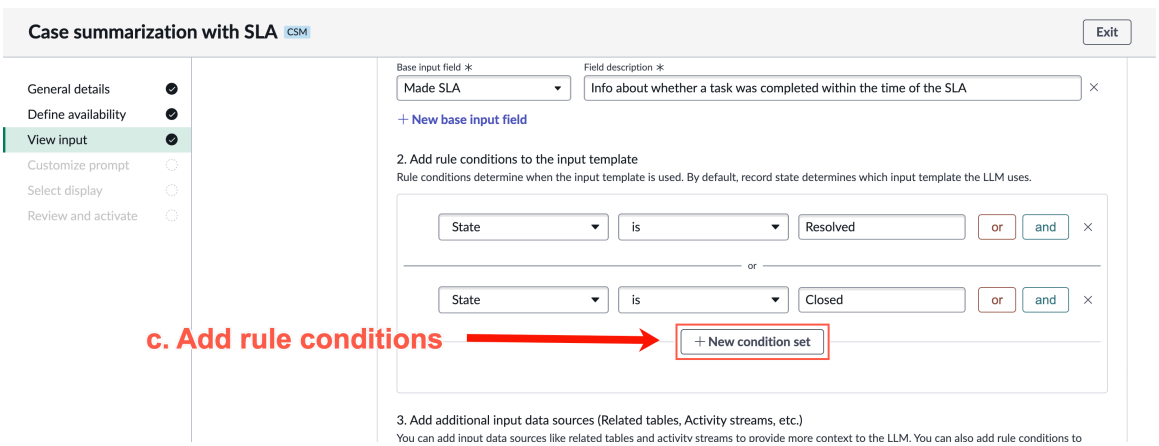
b. Adicione os campos da tabela de entrada base selecionando **Novo campo de entrada base**, escolhendo um campo e inserindo uma descrição de campo.

Cada campo da tabela de entrada base requer uma descrição. A descrição informa ao modelo de linguagem grande (LLM) para que serve o campo e como as informações devem ser interpretadas. Quanto mais informações você colocar na descrição, o modelo terá mais contexto para os dados.



c. Adicione ou modifique as condições da regra para a tabela base.

As condições da regra definem quando o modelo de entrada é usado. O resumo do registro está disponível somente para os registros que correspondem às condições de regra de um modelo de entrada.



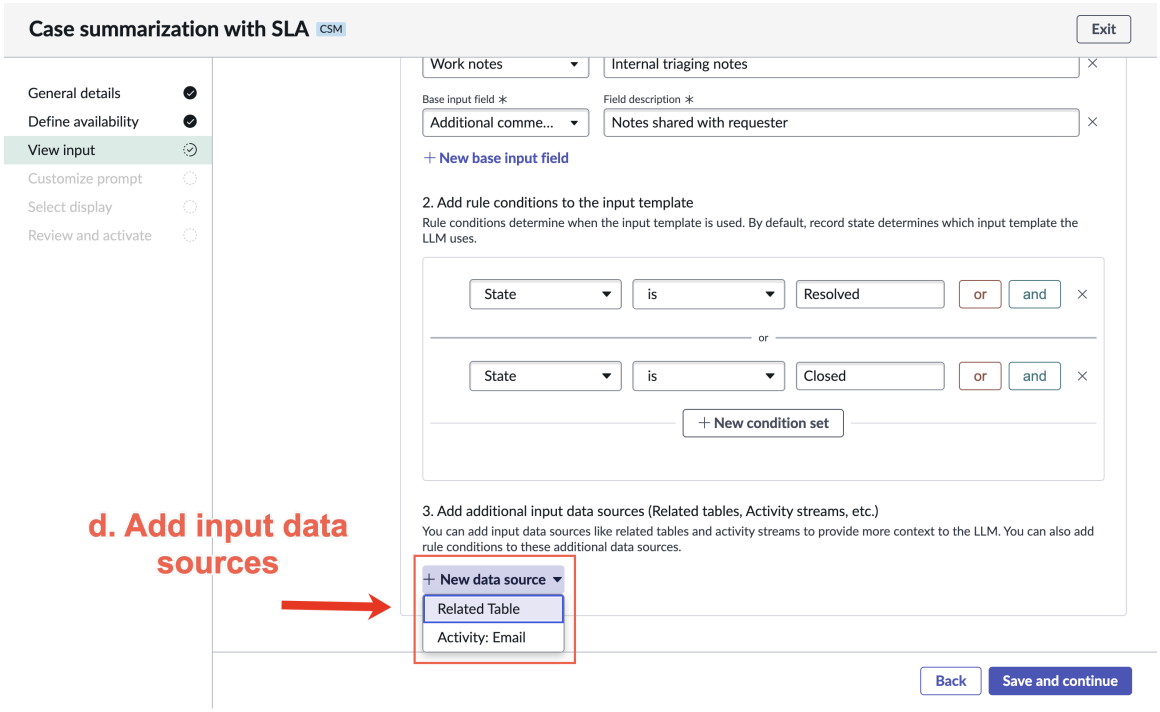
d. Opcional: Adicione fontes de dados de entrada adicionais selecionando **Nova fonte de dados** e escolhendo **Tabela relacionada** ou **Atividade: e-mail**.

(Optional) Cada tabela relacionada é configurada com campos de entrada e descrições. Descrições mais específicas para tabelas relacionadas ajudam a fornecer mais contexto

Tradução automática

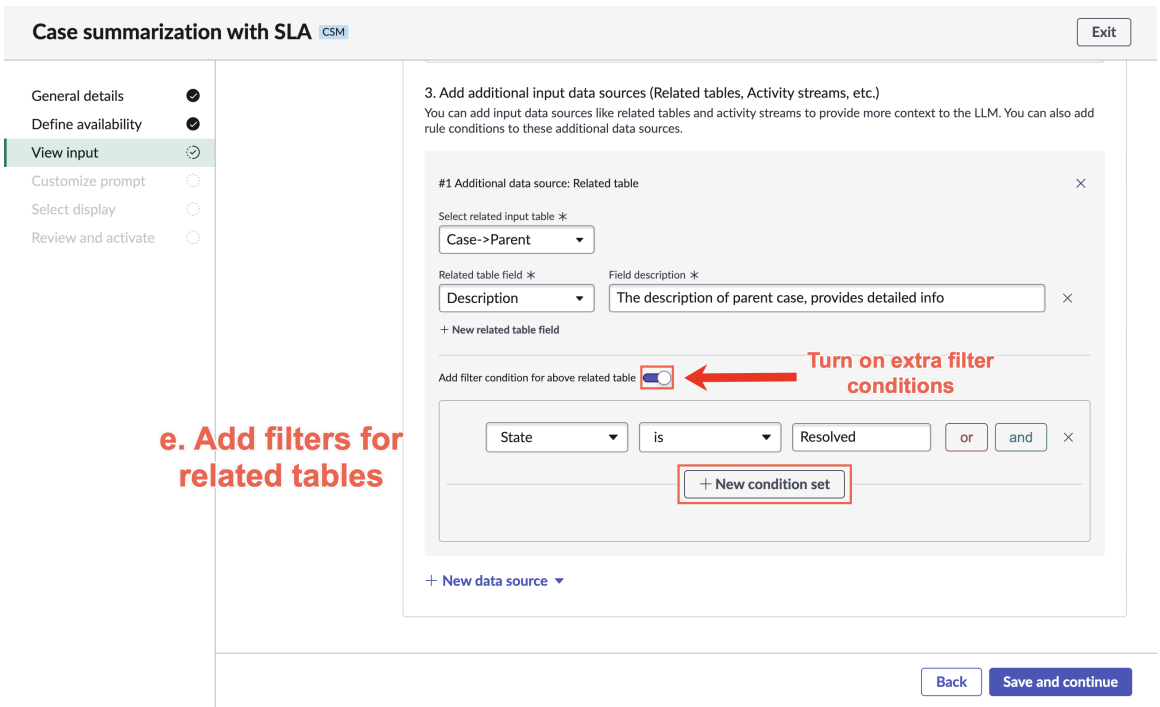
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

para o LLM. Campos de atividade, como E-mail, não têm campos de entrada que você pode configurar.



e. Opcional: Adicione uma condição de filtro à tabela relacionada.

(Optional) Você pode adicionar mais condições de regra à tabela relacionada. Essas condições de regra determinam se os dados da fonte de dados adicional são incorporados ao resumo. Você pode gerar resumos em casos que não correspondem a condições de regra de fonte de dados adicionais, desde que as condições de regra da tabela base sejam atendidas.



5. Selecione **Salvar e continuar**.

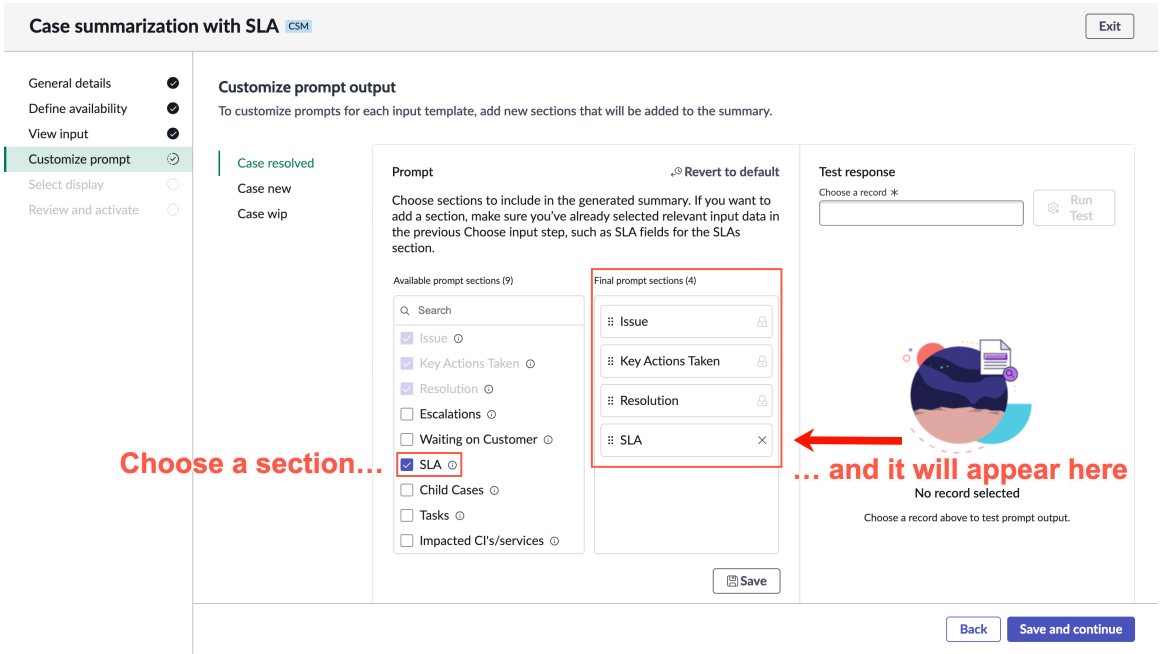
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Tradução automática

6. Escolha seções de saída de prompt para aparecer em resumos movendo uma seção de prompt na lista Seções de prompt disponíveis para a lista Seções de prompt final.

   Você pode reordenar as seções arrastando as caixas na lista Seções de prompts finais.

   Alguns modelos de entrada têm seções marcadas com o ícone de cadeado ( ). Essas seções devem aparecer no resumo final, mas você ainda pode reordená-las com as seções adicionadas.



7. No painel Testar resposta, selecione um registro no campo **Escolher um registro**.
8. Gere um resumo para o registro escolhido selecionando **Executar teste**.

   Importante:
   Cada vez que você testa a saída do prompt, a operação conta como uma assistência que é rastreada por sua assinatura Now Assist. Para rastrear seu uso de Now Assist, Monitore o uso do Now Assist na Gestão de assinaturas .

   A execução de vários testes com registros diferentes pode ajudar a garantir que você esteja satisfeito com os resultados.
9. Selecione **Salvar e continuar**.
10. Escolha quando a habilidade está disponível selecionando A **habilidade está sempre disponível** ou **Personalizar disponibilidade de habilidades**.

    Se você escolher **Personalizar disponibilidade de habilidades**, poderá usar o construtor de condições para adicionar condições que restringem quando a habilidade está disponível. Por exemplo, você pode tornar a habilidade disponível somente para determinados grupos de atribuição.
11. Selecione **Salvar e continuar**.
12. Escolha onde deseja que o resumo do registro esteja disponível selecionando a alternância ao lado da sua opção de exibição preferida.

    Você pode selecionar no produto, no painel Now Assist ou em ambos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 produto**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist são exibidas em formulários e espaços.

  Para as habilidades que são mostradas no produto, clique na seta para baixo para identificar as funções que podem usar a habilidade.

- **Painel do Now Assist**: quando selecionada essa opção, as habilidades de Now Assist ficam disponíveis no painel Now Assist. Se você não vir esta opção, deverá ativar o painel do Now Assist. Para obter mais informações, consulte Ativar o painel Now Assist.

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

Você pode adicionar funções inserindo o nome da função no campo **Funções do usuário**. Você pode remover funções existentes selecionando o ícone X na bolha de função. Você deve especificar pelo menos uma função, mas pode adicionar quantas funções quiser.

13. Selecione **Salvar e continuar**.
14. Revise suas escolhas e selecione **Ativar** para concluir a configuração.

Resultado
Sua versão personalizada do resumo de caso ou incidente está ativa na instância.

O que Fazer Depois
Analise o desempenho da habilidade no console Administrador do Now Assist para ajudar a determinar o sucesso da nova versão da habilidade. Saiba mais sobre como rastrear o uso de Now Assist em Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Solução de problemas de uma habilidade Now Assist

Execute o diagnóstico de uma habilidade no console Administrador do Now Assist e obtenha informações sobre o status da configuração da sua habilidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Certas habilidades têm scripts de diagnóstico que você pode executar no console do Administrador do Now Assist. Esses scripts de diagnóstico verificam a execução bem-sucedida da habilidade e a configuração das definições de capacidadesubjacentes. Se você fez uma cópia de uma habilidade, não poderá executar diagnósticos na cópia da habilidade.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades**.

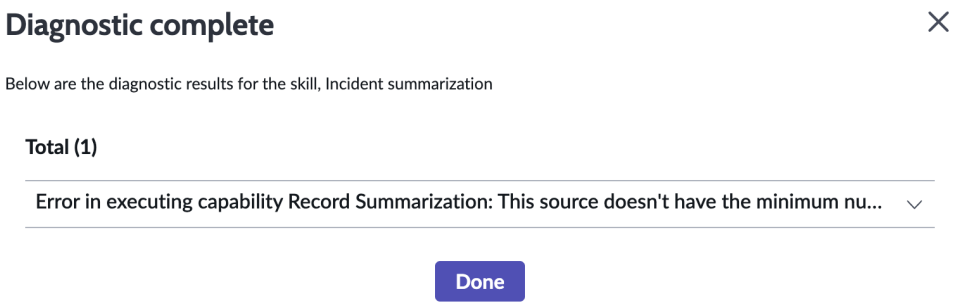
   Se você já estiver no console Administrador do Now Assist, selecione a guia **Recursos do Now Assist**.

2. No painel de navegação, selecione o fluxo de trabalho da habilidade que você deseja solucionar problemas, como **Tecnologia** ou **Cliente**.
3. No cartão de recurso que contém a habilidade cujo problema você deseja solucionar, selecione **Exibir detalhes**.
4. Na seção Todas as habilidades disponíveis ou Habilidades ativas, selecione o ícone de mais opções ao lado da habilidade da qual você deseja fazer uma cópia e selecione **Executar 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.

5. Depois que os diagnósticos forem concluídos, revise os resultados de cada teste.



O que Fazer Depois

Se você identificou algum problema com a configuração da habilidade, pode editar a habilidade no console Administrador do Now Assist.

Se a edição da habilidade não resolver o problema, entre em contato com o Suporte da ServiceNow para obter ajuda adicional.

Analisando o uso de Now Assist

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

Página de visão geral do Administrador do Now Assist

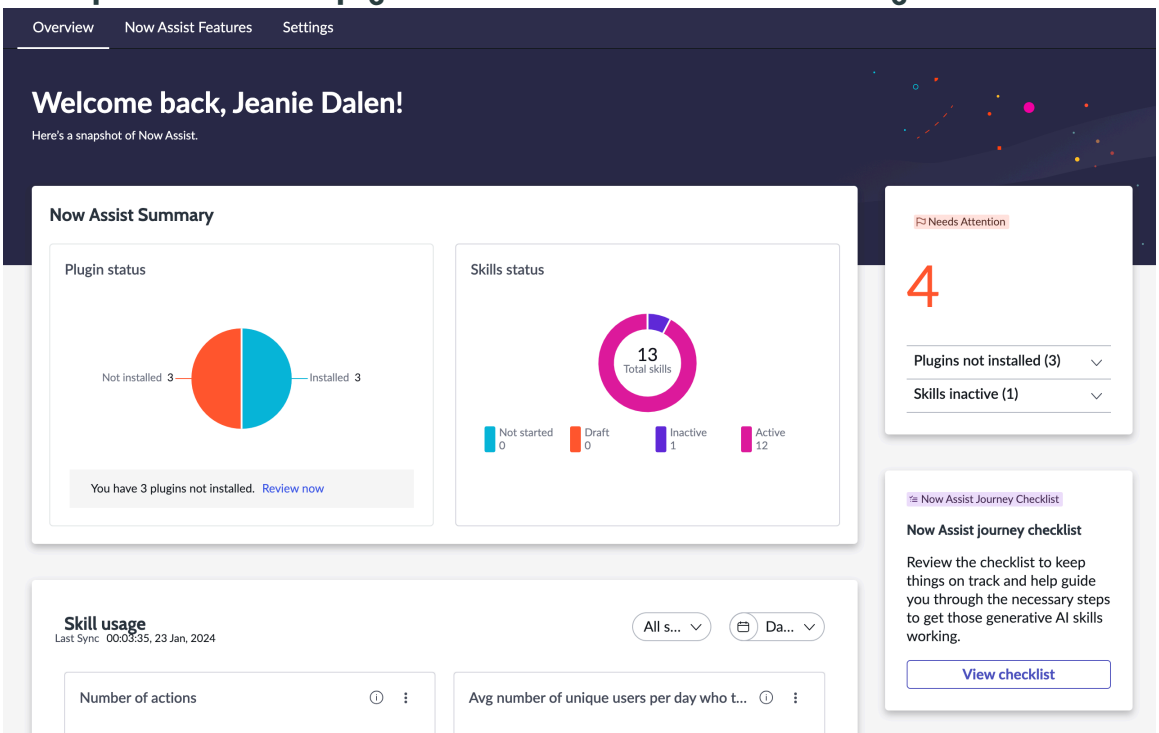
Depois de ativar e começar a usar as habilidades, você pode medir seu uso ao longo do tempo com gráficos que exibem métricas importantes. A página Visão geral do console contém informações sobre o desempenho da habilidade, incluindo a conclusão da tarefa ao longo do tempo e um resumo de quais habilidades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

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

Tradução automática

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

Desempenho e análise na página Administrador do Now Assist Visão geral



Now Assist Seção Resumo

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

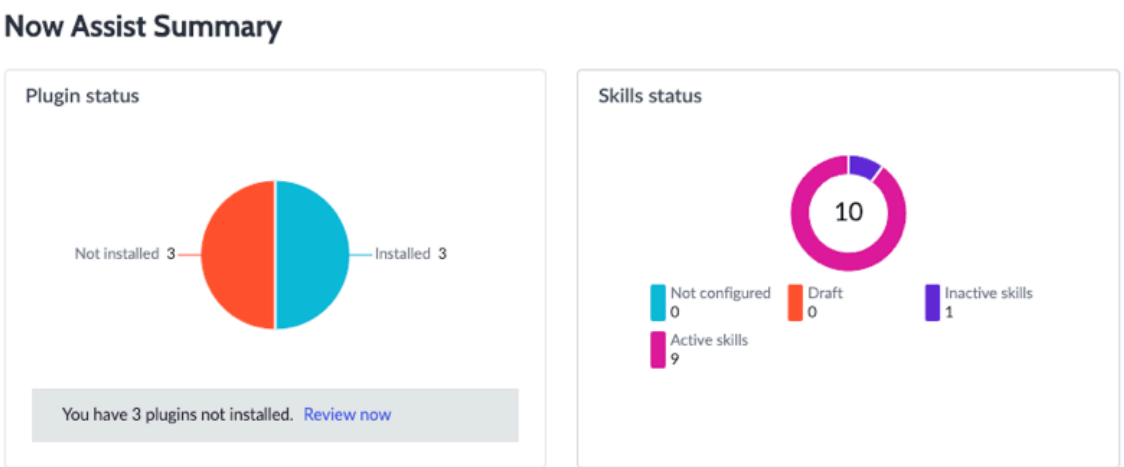
Status do plug-in

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

Status das habilidades

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

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



Tradução automática

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

Seção de uso de habilidades

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

Use os controles de configuração para configurar os gráficos.

Todas as habilidades

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

Intervalo de data

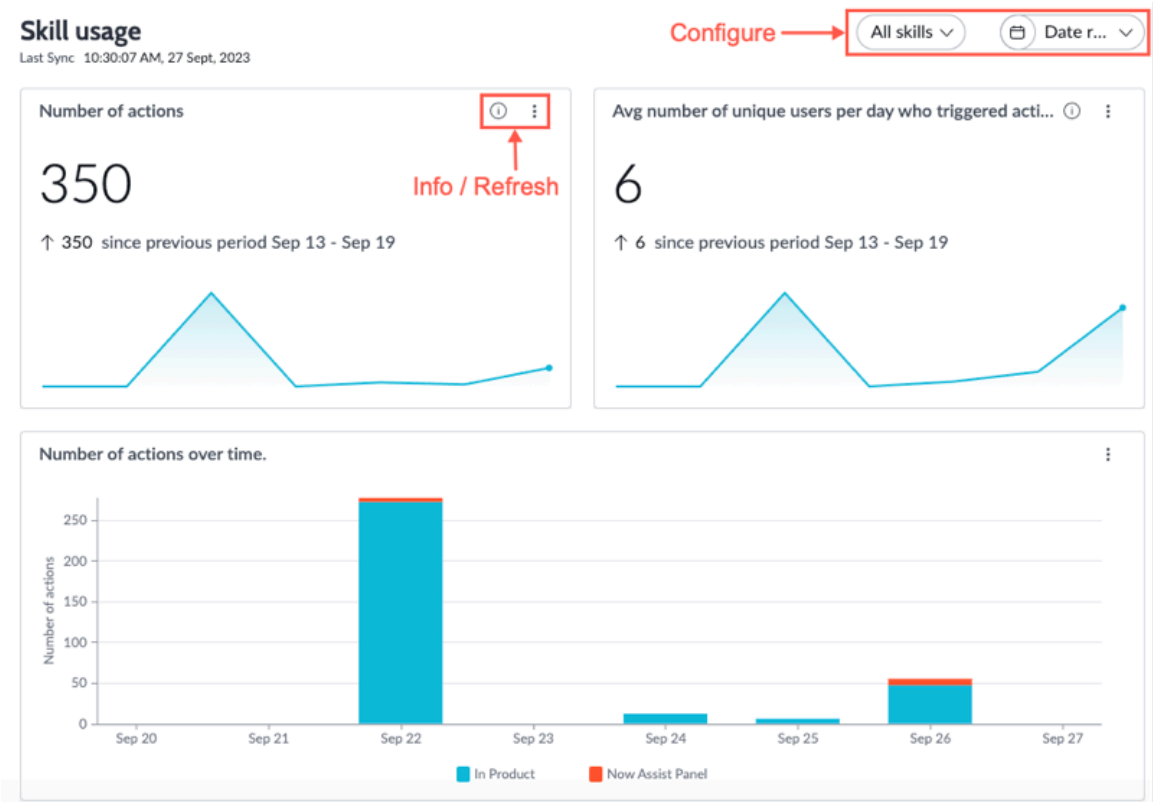
Altere o intervalo de datas da análise.

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

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

Para obter informações mais detalhadas sobre desempenho, consulte Now Assist Analytics e Indicadores de Performance Analytics para IA generativa

Gráficos e controles de uso de habilidades

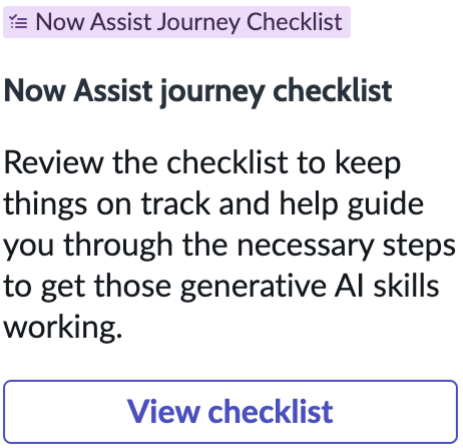


Now Assist check-list da jornada

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

Tradução automática

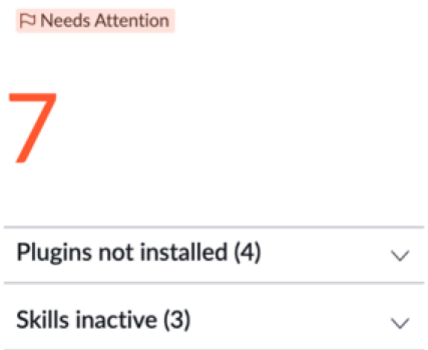
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Recursos adicionais na página Visão geral

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

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



Definir configurações gerais do Now Assist

Defina as configurações gerais de todas as aplicações do Now Assist, incluindo suporte a idiomas, compartilhamento e processamento de dados e guardião do Now Assist, no console do administrador do Now Assist.

Habilitar tradução para Now Assist aplicações

Ative o suporte a vários idiomas para texto inserido pelo usuário com Tradução dinâmica em aplicações Now Assist.

Antes de Iniciar
Você deve ter instalado e ativado a aplicação Tradução dinâmica e instalado pelo menos um pacote de idiomas. Para obter mais informações, consulte Ativar Tradução dinâmica e Ativar um idioma .

Se você não vir uma seção de idioma e região do console Administrador do Now Assist, certifique-se de ter instalado pelo menos uma aplicação Now Assist. Isso instala ou atualiza as dependências necessárias para a versão 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.

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem dois serviços de tradução disponíveis para traduzir conteúdo gerado pelo usuário em aplicações Now Assist. Para obter mais informações sobre as diferenças entre os dois, consulte Tradução do Now Assist.

Depois de habilitar a Tradução dinâmica ou a tradução nativa, as traduções estarão disponíveis para experiências no produto, Virtual Agent e o painel Now Assist.

Como a detecção de idioma depende do idioma da sessão do usuário, todos os idiomas disponíveis como pacotes de idiomas são compatíveis com aplicações Now Assist. Se você quiser adicionar suporte a idiomas adicionais, consulte Ativar um idioma para obter uma lista dos idiomas disponíveis e instruções para instalação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. No painel esquerdo, selecione a página **Idioma e região**.
3. No Tradução dinâmica ou no cartão de tradução nativa, alterne o comutador para **Ativado**.
   Uma anotação será exibida, informando que Now Assist o streaming de respostas de LLM (grande modelo de linguagem) não estará disponível quando Tradução dinâmica estiver ativo.

   Nota:

   Tradução dinâmica está habilitado por padrão, tornando o fluxo do Now Assistant indisponível. Quando Tradução dinâmica, o streaming do Now Assistant se torna disponível. A mensagem exibida mudará de acordo com o status de Tradução dinâmica.

4. Você pode habilitar Tradução dinâmica e a tradução nativa.
   A tradução nativa é aplicada primeiro. Se o idioma não for compatível com a tradução nativa, Tradução dinâmica será aplicado.
5. **Opcional:** Para mudar os idiomas disponíveis para tradução do Now Assist, selecione **Editar** e marque a caixa de seleção ao lado dos idiomas aos quais você deseja oferecer suporte.

   (Optional) Quando terminar, pressione **Salvar**.

Resultado

A tradução está habilitada para Now Assist aplicações em sua instância.

O que Fazer Depois

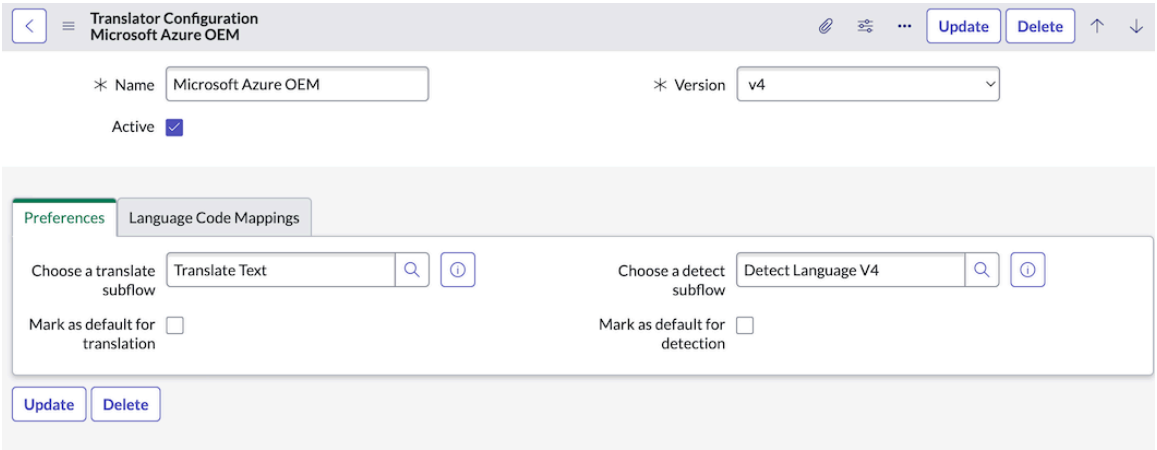
Para alterar os idiomas compatíveis, selecione **Editar** e selecione quais idiomas você deseja habilitar. Você só pode selecionar idiomas que já tenha instalado e ativado em sua instância.

Microsoft Azure OEM para Tradução dinâmica no Now Assist

Ofereça suporte à entrada de vários idiomas em aplicações Now Assist com o serviço de tradutor OEM Microsoft Azure incluído em Controlador de IA generativa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 vários idiomas para aplicações Now Assist



Quando a tradução dinâmica no Controlador de IA generativa está habilitada, o texto de entrada dos usuários é tratado pelo Microsoft Azure OEM (com.snc.microsoft_oem_translation_spoke) da seguinte forma:

1. O idioma do texto foi detectado.
2. O texto é traduzido dinamicamente para o inglês e fornecido para Now Assist.
3. Now Assist retorna uma resposta em inglês.
4. A resposta em inglês é traduzida para o idioma preferencial do usuário e exibida na IU.

Para obter mais informações sobre como habilitar a tradução dinâmica neste contexto, consulte Habilitar tradução para Now Assist aplicações e Habilitar Tradução dinâmica para capacidades no controlador de IA generativa.

Ativação

O serviço de tradutor do Microsoft Azure OEM está incluído no Controlador de IA generativa. Microsoft Azure O OEM requer Tradução dinâmica tabelas, portanto Controlador de IA generativa ativa Tradução dinâmica se ainda não estiver ativo.

Microsoft Azure O OEM aparece como uma linha na tabela Configurações do tradutor (sn_dt_translator_configuration). Este registro não é editável. As credenciais de conexão deste serviço de tradutor já estão configuradas. Para obter mais informações sobre essa integração, consulte https://www.servicenow.com/company/media/press-room/gen-ai-now-platform.html .

Se você tentar atualizar este registro na tabela Configurações do tradutor, o seguinte erro será exibido: "A configuração do tradutor do Microsoft Azure OEM é usada em fluxos de IA generativa. Ele não pode ser editado".

Com a versão Xanadu Patch 3, o tradutor Microsoft Azure OEM inclui suporte para Exclusion Framework in Dynamic Translation . Além disso, a API usada por fluxos e subfluxos é atualizada automaticamente para v4.

O escopo da aplicação para Microsoft Azure OEM é sn_ms_oem.

Para obter mais informações, consulte 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.

Tópicos relacionados

Dynamic Translation

Controlador de IA generativa

Atribuir a função de administrador de dados

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sys_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

As etapas a seguir explicam como atribuir uma função a um usuário específico. Outra opção é criar um grupo, como "Administradores de dados de IA", atribuir a função ao grupo e, em seguida, colocar o usuário nesse grupo. Consulte Atribuir uma função a um grupo para obter mais informações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Usuários** e abra um registro de usuário.
2. Na lista relacionada “Funções”, selecione **Editar**.
3. Na coleção de funções, selecione a função sn_generative_ai.data_steward e selecione o ícone **Adicionar** ( ).
4. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

Depois que o administrador de dados tiver a função correta, ele poderá revisar as informações de compartilhamento de dados no console do administrador do Now Assist na guia **Configurações** em **Privacidade e compartilhamento de dados** > **Compartilhamento de dados**.

Recusar compartilhamento de dados para Now Assist

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

Antes de Iniciar

Importante:
O compartilhamento de dados não está disponível para instâncias do GCC ou auto-hospedadas. Você não precisa recusar porque o compartilhamento de dados nunca está habilitado. Se você tiver alguma dúvida, entre em contato com o representante de 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.

Se você não tiver um administrador de dados, consulte a documentação Atribuir a função de administrador de dados.

Função necessária: sn_generative_ai.data_steward

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

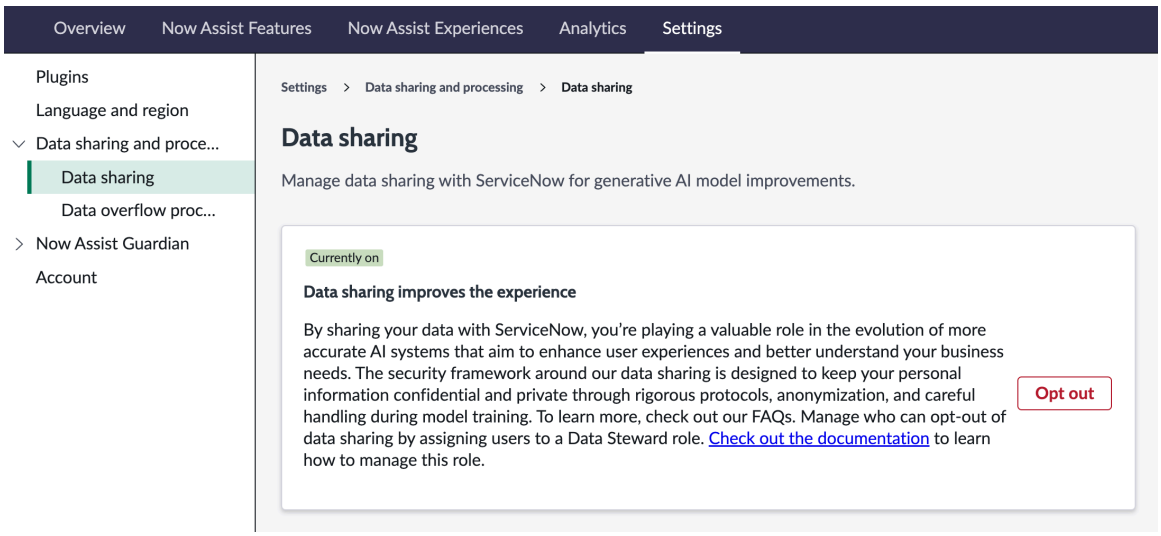
Você pode optar por recusar uma instância ServiceNow do compartilhamento de dados do console Administrador do Now Assist se não quiser participar. Repita o processo de recusa para todas as instâncias que usam a funcionalidade Now Assist.

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

Procedimento

1. Altere o escopo da sessão atual selecionando o ícone de Globo no canto superior direito, ao lado da barra de pesquisa e definindo o Escopo da aplicação como Controlador de IA generativa.
2. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.

   Se você já estiver no console Administrador do Now Assist, selecione a guia **Configurações**.
3. No painel Configurações, selecione o **Compartilhamento e processamento de dados** > **Compartilhamento de dados** guia.



4. Selecione **Recusar**.
5. Na janela de confirmação, selecione **Recusar**.

Resultado

Sua preferência de compartilhamento de dados é salva na instância. Se você quiser aceitar novamente o compartilhamento de dados, deverá consultar seu executivo de contas.

Configurar o processamento de estouro de dados do Now Assist

Configure onde os dados do Now Assist são processados durante períodos de alto tráfego.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_generative_ai.data_steward

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os dados do Now Assist são processados em datacenters da ServiceNow. Durante períodos de alto tráfego de rede, os dados podem ser “explosivos” para datacenters do Microsoft Azure para ajudar a manter tempos de carregamento consistentes e evitar erros de estouro de capacidade. Usuários com a função de administrador de dados podem recusar ou aceitar esse comportamento no console do administrador do Now Assist.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. No painel de navegação, vá para **Compartilhamento e processamento de dados** > **Processamento de estouro do Now**.
3. Selecione **Recusar** ou **Aceitar**.
   As instâncias são aceitas por padrão. Você pode mudar essa configuração a qualquer momento.

Revisar Now Assist informações da conta

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

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

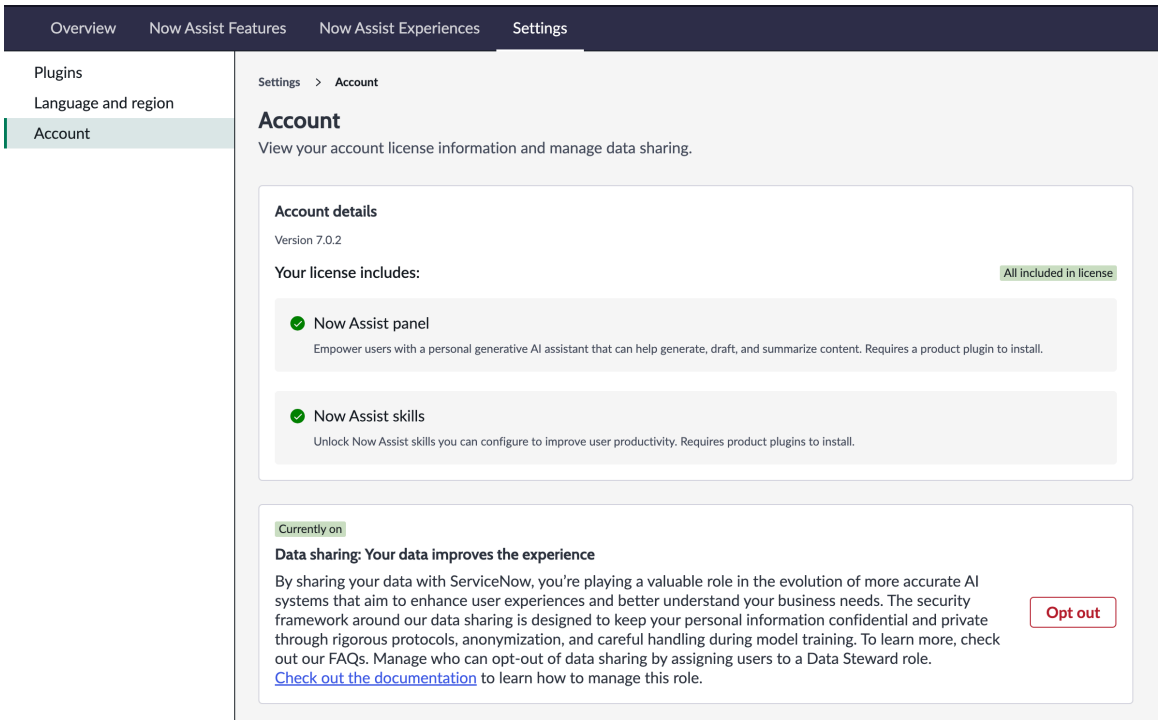
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Detalhes da conta do painel, revise o que está incluído na sua licença Now Assist.

O que Fazer Depois

Ative as habilidades desejadas para suas aplicações de fluxo de trabalho Now Assist para que você possa usar capacidades de IA generativa em Now Platform. Para obter mais informações, consulte Definição de Now Assist configurações e recursos.

Ativar a proteção contra ofensividade da IA generativa

Ative a proteção contra ofensividade para registrar e adicionar a opção para bloquear conteúdo ofensivo em conversas e textos gerados por IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A IA generativa é probabilística, o que significa que as saídas são baseadas em probabilidades e usar a mesma entrada duas vezes não garante a mesma saída. Parte do material gerado pela IA pode ser indesejável devido à toxidade, sexismo ou outro sentimento ofensivo. O guardião do Now Assist permite que você registre qualquer material que seja detectado como ofensivo. Se você quiser, também poderá bloquear material ofensivo para que os usuários não vejam o conteúdo gerado. Em vez disso, eles veem uma mensagem informando que o material ofensivo foi detectado e bloqueado.

Consulte Guardião do Now Assist para obter mais informações.

Os logs podem ser exportados para revisão. Para obter instruções sobre como fazer isso, consulte Exportar logs do guardião do Now Assist.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. No painel lateral, selecione o **Guardião do Now Assist** > **Ofensividade** guia.

Tradução automática

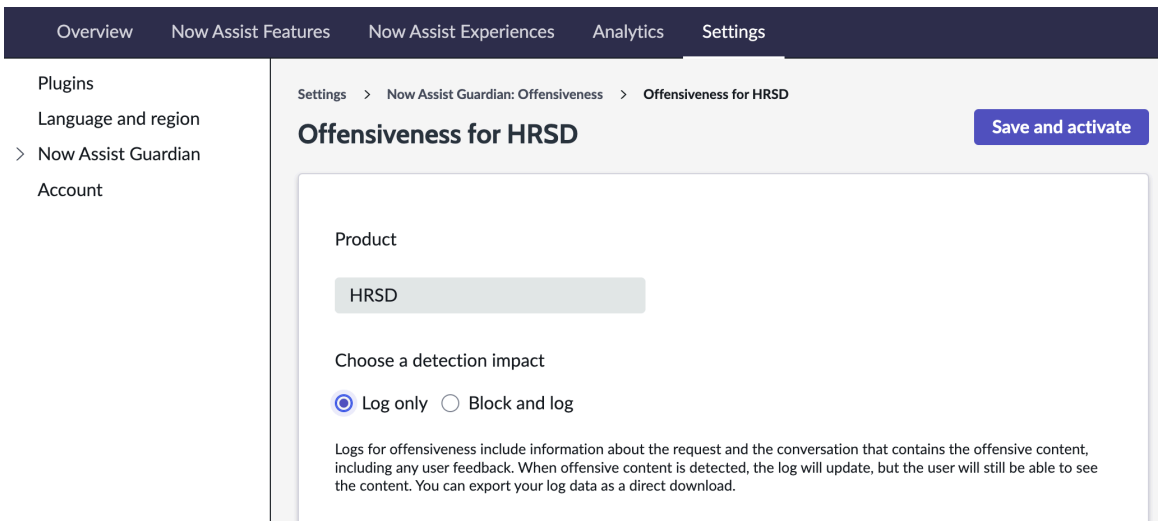
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

3. Vá para a guia **Disponível para você** para ver quais fluxos de trabalho você pode escolher.

   Se você tiver proteções contra ofensividade já ativadas, elas serão exibidas na guia **Ativo**.

4. Selecione **Ativar** para o fluxo de trabalho em que você deseja habilitar a proteção contra ofensividade.
5. Selecione sua detecção de impacto.

   O guardião do Now Assist registra quando o conteúdo ofensivo é detectado ou gerado quando a proteção contra ofensividade está ativada. Você também pode escolher se deseja bloquear o conteúdo do usuário. Se você optar por bloquear o conteúdo, o usuário verá uma mensagem padronizada explicando que o material ofensivo foi bloqueado em vez do que foi gerado.



6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado
A proteção contra ataque do guardião do Now Assist está habilitada na sua instância para o fluxo de trabalho selecionado.

O que Fazer Depois
Você pode habilitar a proteção contra ofensividade para todas as aplicações do Now Assist que você habilitou em sua instância. Se você quiser mudar o impacto da detecção, poderá selecionar mais opções (⋮) na lista de fluxos de trabalho ativos e escolher **Editar**.

Você pode desativar a proteção contra ofensividade do fluxo de trabalho a qualquer momento selecionando mais opções e escolhendo **Desativar**.

Configurar proteção contra ataque de injeção de prompt

Ative ou desative a proteção contra ataques de injeção de aviso para textos e conversas gerados por IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os ataques de injeção de aviso são um tipo de ataque de segurança cibernética em que alguém tenta substituir as instruções iniciais de um LLM para causar comportamentos não intencionais. O guardião do Now Assist pode detectar e registrar essas tentativas 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.

ataque, e você pode escolher se deseja bloquear a resposta gerada por IA após a tentativa de ataque.

Consulte Guardião do Now Assist para obter mais informações.

Os logs podem ser exportados para revisão. Para obter instruções sobre como fazer isso, consulte Exportar logs do guardião do Now Assist.

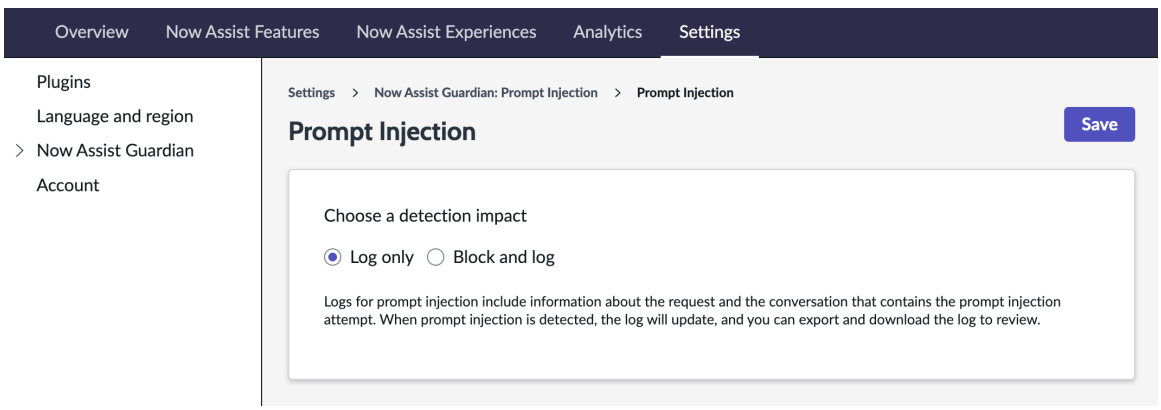
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. No painel lateral, vá para **Guardião do Now Assist** > **Injeção de prompt**.
3. Selecione a alternância para mudar o status ativo da proteção contra ataque de injeção de prompt.

   A proteção contra ataque de injeção de aviso está habilitada por padrão, o que significa que o guardião do Now Assist registra tentativas, a menos que você a desative.

4. **Opcional:** Em **Impacto da detecção**, selecione o ícone de opções (⋮) e escolha **Editar** para mudar o impacto da detecção.

   (Optional) Você pode escolher se os ataques de injeção de aviso serão bloqueados e registrados em log.



Resultado

Você configurou se a proteção contra ataque de injeção de aviso está habilitada em sua instância e determinou o que deseja que o guardião do Now Assist faça em caso de uma tentativa.

Configurar filtros de tópicos confidenciais

Configure filtros para redirecionar usuários para um tópico diferente se determinado assunto for detectado em uma conversa do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para determinados assuntos, convém redirecionar um usuário para criar um caso de RH ou falar com um atendente em vez de continuar uma conversa com IA generativa. Você pode ativar e configurar os tipos de assuntos para os quais o guardião do Now Assist detectará e habilitará o redirecionamento.

Consulte Guardião do Now Assist para obter mais informações.

Tradução automática

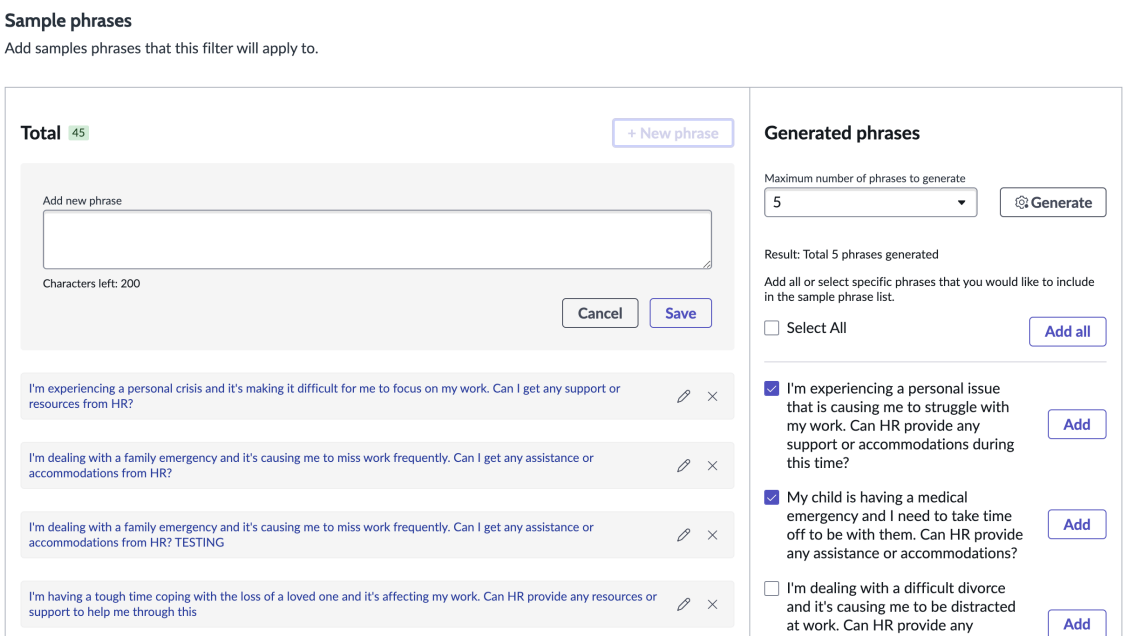
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. Navegar até **Guardião do Now Assist** > **Filtros**.
3. Vá para a guia **Disponível para você** para ver quais filtros estão disponíveis.
4. Selecione **Ativar** no filtro que você deseja habilitar.
5. Revise e gere exemplos de frases.

   Exemplos de frases informam ao LLM que tipo de texto deve ser detectado pelo filtro. Quanto mais frases de exemplo você fornecer, mais preciso será o LLM na detecção desses tópicos. Você pode editar frases de exemplo existentes selecionando o ícone de lápis e removê-las com o ícone de exclusão.

   Existem duas maneiras de adicionar uma nova frase de exemplo. Para adicionar uma frase manualmente, selecione **Nova frase**, insira o texto na caixa de texto e selecione **Salvar** para adicioná-lo à lista. Você também pode gerar frases de amostra com IA generativa acessando o painel **Amostras generativas**, escolhendo o número de frases que deseja gerar e selecionando **Gerar**. Depois que as frases forem geradas, selecione **Adicionar** para adicionar uma frase de amostra ou use as caixas de seleção para selecionar frases e escolha **Adicionar tudo** para adicionar todas as frases selecionadas.



6. Selecione **Salvar e continuar**.
7. Escolha para quais Virtual Agents você deseja habilitar os filtros de tópicos confidenciais marcando a caixa de seleção ao lado do nome do Virtual Agent.
8. Selecione **Salvar e continuar**.
9. Revise o tópico de fallback para quando um filtro for detectado.

   Por padrão, quando um tópico confidencial é detectado, o usuário é redirecionado para o tópico Detecção de confidencialidade: fallback, que incentiva o usuário a criar um caso de RH ou falar com um atendente. Você pode visualizar o tópico na configuração assistida.

10. Selecione **Salvar e continuar**.
11. Revise suas escolhas para a configuração do filtro na etapa final.

Tradução automática

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

Se você quiser fazer mudanças, poderá usar o painel de navegação de etapas para voltar para uma etapa anterior.

12. Selecione **Ativar** para ativar o filtro.

Resultado
O redirecionamento de tópico confidencial está habilitado em sua instância para o filtro selecionado. O filtro aparece na guia **Ativo** da seção **Filtros** das configurações do guardião do Now Assist.

O que Fazer Depois
Se você quiser fazer mudanças na configuração posteriormente, vá para a guia **Ativo** das opções de configurações do guardião do Now Assist e selecione o ícone de mais ações (⋮) na coluna **Ações**.

Exportar logs do guardião do Now Assist

Exporte logs do guardião do Now Assist para obter informações sobre a frequência com que diferentes proteções são detectadas e usadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O guardião do Now Assist cria logs para todas as três proteções disponíveis. A revisão dos logs pode ajudar a determinar com que frequência o conteúdo ofensivo é gerado, as tentativas de ataque de injeção de aviso ocorrem ou os tópicos confidenciais são detectados.

Consulte Guardião do Now Assist para obter mais informações.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. Use o item de menu mais opções (⋮) e selecione **Exportar**.
   a. Para a proteção contra ofensividade, vá para **Guardião do Now Assist** > **Ofensividade**.

      Use a lista na guia **Ativo** para escolher para qual fluxo de trabalho você deseja exportar logs.

   b. Para a proteção de injeção de prompt, vá para **Guardião do Now Assist** > **Injeção de prompt**.

Resultado
O log é exportado como um arquivo .csv para o seu computador.

O que Fazer Depois
Se você não vir nenhum dado de log, é mais provável que a proteção ainda não tenha sido acionada. Se você acredita que deveria estar vendo dados, mas não está, entre em contato com Now Support.

Gerenciar modelos de idioma grandes

Acesse e selecione o LLM (grande modelo de idioma) usado para várias habilidades do Now Assist. A seleção afeta todas as habilidades na capacidade.

Tradução automática

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

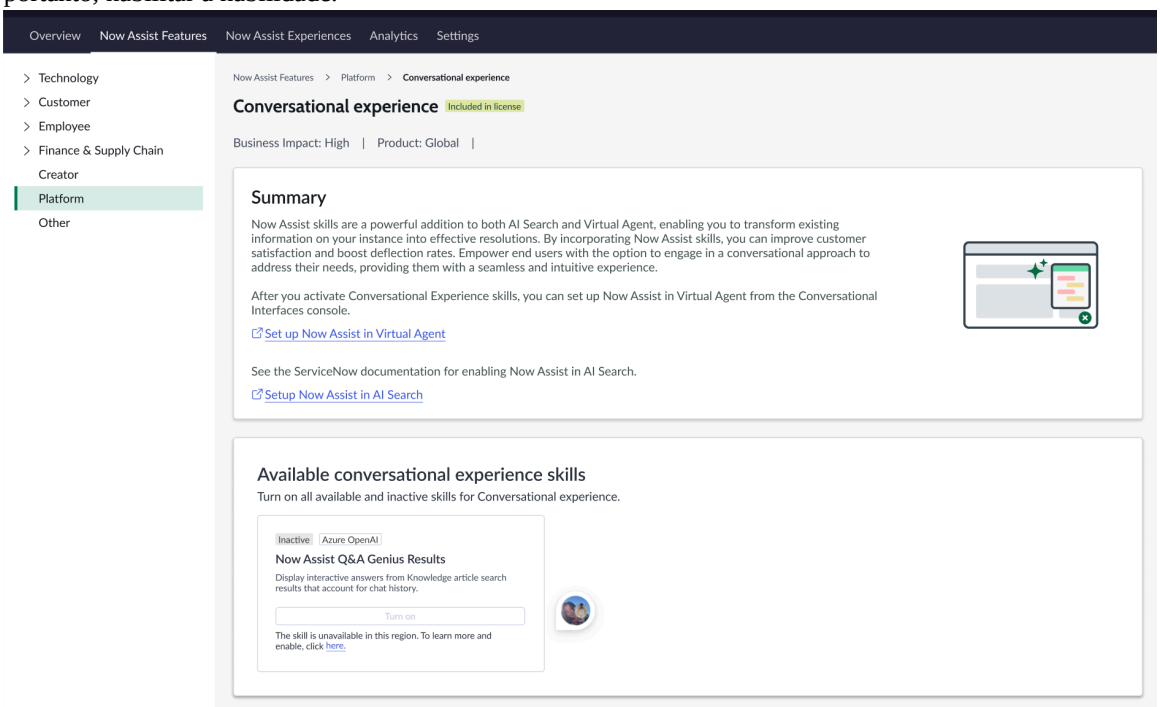
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Para habilitar a seleção do provedor LLM, certifique-se de que a habilidade esteja disponível nessa região. Por exemplo, para atualizar o provedor de LLM para resultados do Genius de perguntas e respostas do Now Assist, certifique-se de que todas as habilidades em Habilidades de conversação estejam disponíveis e ativas na região.

Procedimento

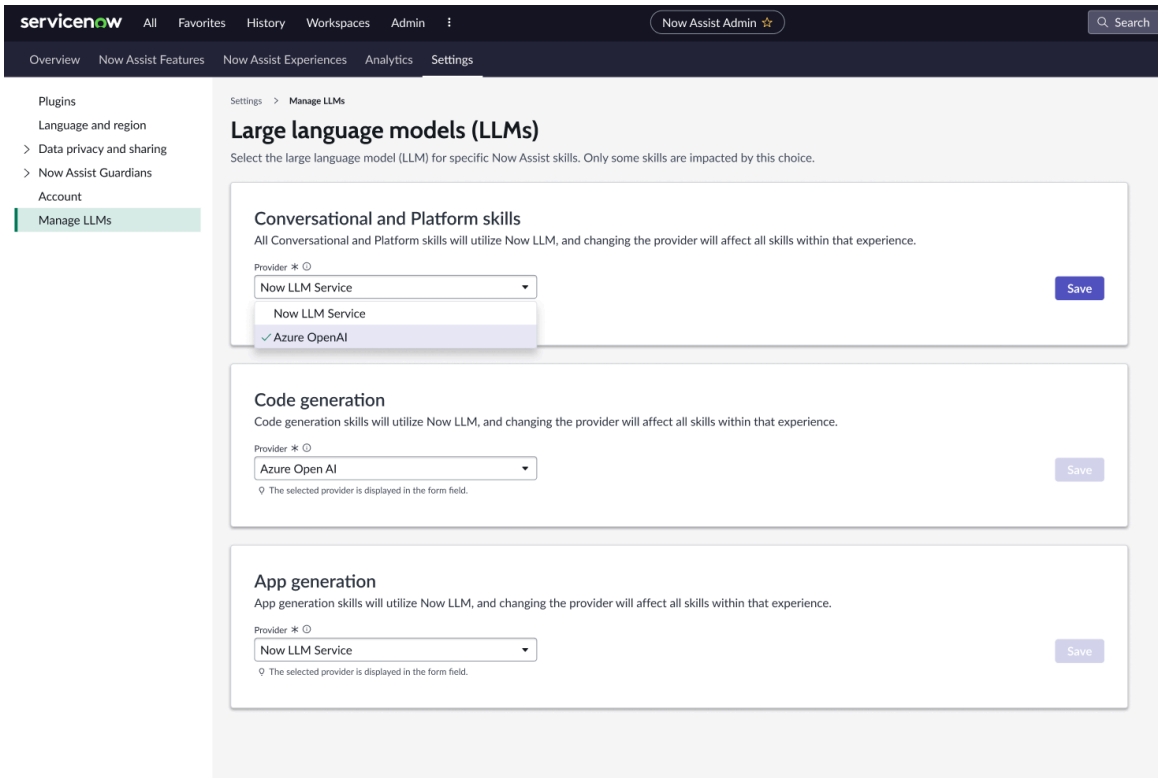
1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Configurações**.
2. Selecione **Recursos do Now Assist** para encontrar o fluxo de trabalho para o qual você deseja selecionar o provedor de LLM.
3. Encontre as habilidades disponíveis no fluxo de trabalho e selecione **Ativar** para mudar o escopo da região e, portanto, habilitar a habilidade.



4. Revise os termos e condições para aceitar ou reverter para a mudança do provedor de LLM.
5. Navegar até **Configurações** > **Gerenciar LLMs**.

Tradução automática

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



6. Selecione na plataforma, geração de código ou habilidade de geração de item do catálogo para a qual você deseja atualizar o LLM.
7. Selecione o LLM no menu suspenso **Provedor**.
   Você pode escolher entre o Now LLM e o Open AI do Azure.
8. Selecione **Salvar** para atualizar o LLM.
   Você recebe uma mensagem de acordo antes de confirmar a seleção do LLM.

   Nota:
   A mensagem de aceitação do acordo é exibida somente para o usuário pela primeira vez.

9. Revise o https://learn.microsoft.com/en-us/azure/ai-services/openai/how-to/deployment-types#global-standard para concordar ou negar a mudança do LLM.

   Nota:
   A seleção do OpenAI do Azure exigia a mudança do local de processamento de dados da IA generativa de APJ (Ásia-Pacífico e Japão) para local global.

10. Selecione **Concordo** para aceitar e aplicar a seleção de LLM.
    Você recebe uma mensagem confirmando a seleção do provedor de LLM para essa capacidade. A seleção também notificará se alguma das habilidades nessa capacidade não for atualizada com o LLM selecionado.

Habilitar entrada de voz para o painel Now Assist

Forneça aos usuários a opção de usar a voz ao interagir com o painel Now Assist para tornar o painel mais acessível. A entrada de voz permite que você use o painel sem precisar usar um teclado.

Antes de Iniciar

Você deve ter instalado pelo menos uma aplicação do Now Assist com uma habilidade que usa o painel do Now Assist. Consulte o painel do Now Assist para obter mais informações sobre as habilidades 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.

Função necessária: sn_generative_ai.nsa_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode dar aos usuários a opção de usar entrada de voz no painel Now Assist. Este recurso fornece um método de entrada adicional para interagir com habilidades do Now Assist em qualquer idioma compatível. Depois de habilitado, os usuários podem optar por ativar este recurso em suas preferências pessoais de acessibilidade, ativando a **opção Habilitar entrada de voz para o painel do Now Assist**. Consulte Configurar preferências de acessibilidade do Next Experience para obter mais informações sobre como definir preferências pessoais de acessibilidade.

A entrada de voz para texto pode ajudar usuários com problemas de mobilidade a acessar habilidades de IA generativa sem usar um teclado. Este recurso também pode ser útil para usuários cegos ou com baixa visão, usuários com baixa visão, usuários com deficiência visual, falantes de idiomas não nativos e usuários móveis em trânsito, como agentes de serviço de campo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Experiências do Now Assist**.

   Se você já estiver no console Administrador do Now Assist, navegue até a página Now Assist Experiências.

2. Vá para a guia do painel Now Assist.
3. Na seção Configurações, ative o botão de alternância para **Entrada de voz**.

Resultado

Os usuários podem escolher se podem usar a voz para interagir com o painel Now Assist em suas preferências de acessibilidade do Next Experience.

Analisando Now Assist desempenho

Use o painel Análise do Now Assist para monitorar o uso e o desempenho dos recursos e capacidades de IA generativa oferecidos em Now Assist.

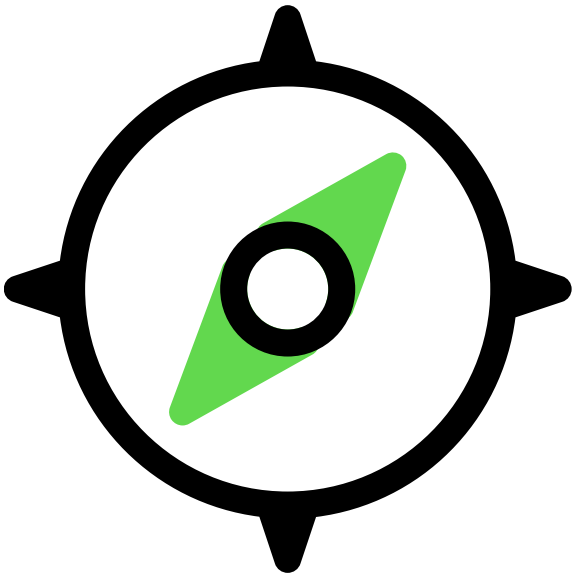
https://player.vimeo.com/video/1063716199?h=247ef99aa4&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Tradução automática

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

Iniciar

Explorar



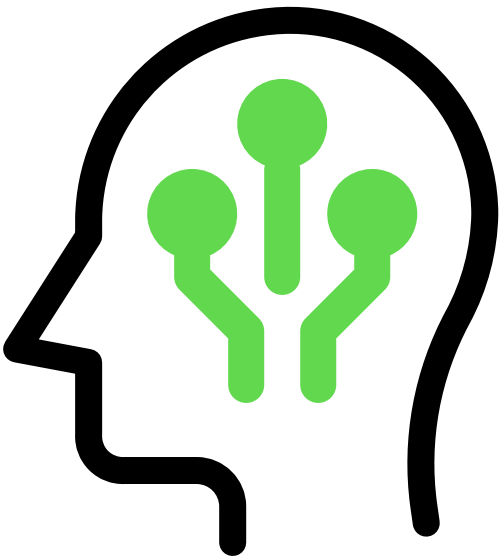
Saiba mais sobre Análise do Now Assist

Configurar



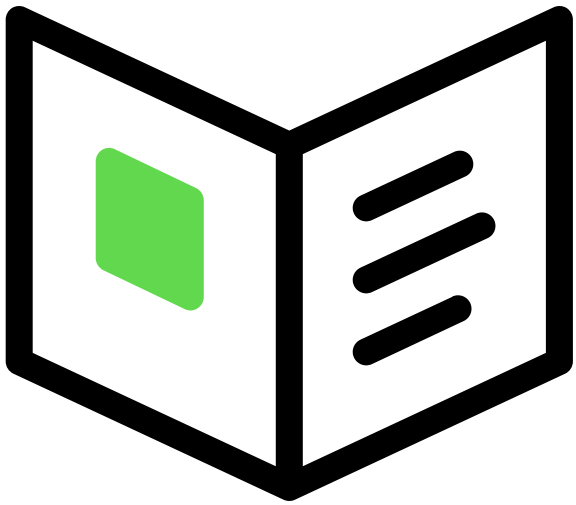
Como configurar o Análise do Now Assist

Uso



Usar Análise do Now Assist

Referência



Saiba mais sobre as funções de usuário em Análise 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.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

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

Processamento de dados

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

Coleta de dados

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

Explorando Análise do Now Assist

Saiba como Análise do Now Assist permite que usuários com a função Análise do Now Assist Visualizador ou Análise do Now Assist Administrador monitorem o uso, o valor e o desempenho dos recursos e capacidades de IA generativa oferecidos em Now Assist.

Visão geral Análise do Now Assist

O painel Análise do Now Assist foi criado com base na experiência Análise da plataforma. O painel contém indicadores e detalhamentos que fornecem informações práticas sobre o uso, valor e desempenho da sua Now Assist implementação, incluindo Guardião do Now Assist, Now Assist menu de contexto e 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.

Análise do Now Assist usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Análise do Now Assist Administrador	Análise do Now Assist administradores monitoram o uso, o valor e o desempenho da implementação Now Assist, incluindo Guardião do Now Assist, Now Assist menu de contexto e pesquisa. Eles também configuram mapeamentos de painel de habilidades para exibir indicadores de desempenho e uso de habilidades individuais.
Análise do Now Assist Visualizador	Exiba as páginas do painel para monitorar indicadores de uso e desempenho.

Benefícios do Análise do Now Assist

Benefícios do Análise do Now Assist

Benefício	Recurso	Usuários
Monitore o uso, o valor e a adoção de Now Assist, desempenho de habilidades, Guardião do Now Assist, Now Assist menu de contexto e pesquisa.	• Uso e adoção • Desempenho de autoatendimento • Desempenho de habilidades • Guardião do Now Assist análise • Now Assist análise do menu de contexto • Analisador de pesquisa de usuário • Now Assist informações de valor	Análise do Now Assist Administrador ou Análise do Now Assist Visualizador

Tradução automática

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Análise do Now Assist, consulte:

- Configuração da Análise do Now Assist
- Como usar o Análise do Now Assist
- Referência do Análise do Now Assist

Configuração da Análise do Now Assist

Configure o painel Análise do Now Assist para exibir indicadores de uso, valor e desempenho de Now Assist.

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

Análise do Now Assist requer que pelo menos uma aplicação Now Assist, por exemplo, Now Assist para Customer Service Management (CSM), seja instalada e configurada em sua instância. Para obter mais informações, consulte Instalação de Análise do Now Assist.

A seguir está uma tarefa de configuração opcional usada para mapear uma habilidade Now Assist para um painel.

Mapear uma habilidade para um painel para exibir o uso de habilidades e os indicadores de desempenho.

Instalação de Análise do Now Assist

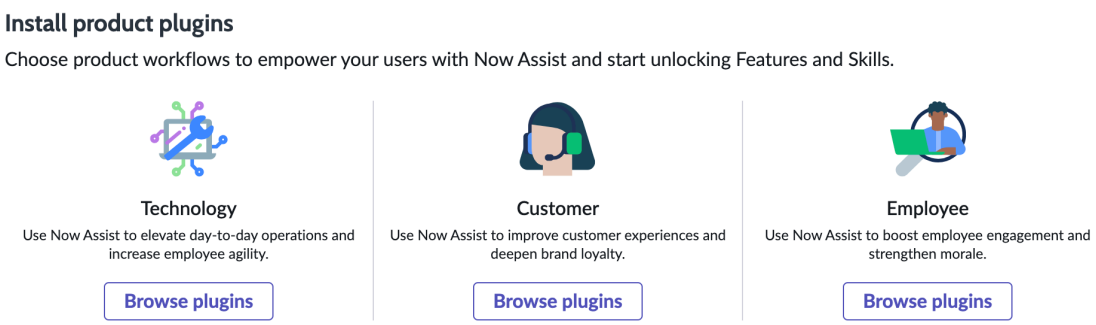
Você pode instalar a aplicação Análise do Now Assist (sn_na_analytics) com aplicações Now Assist se tiver a função de administrador.

Requisitos de instalação

Você deve estar no Yokohama Patch 0 ou posterior.

Análise do Now Assist está incluído como uma dependência para todas as aplicações Now Assist. Não é recomendável instalar a aplicação sozinha. Em vez disso, você pode instalar aplicações Now Assist do console Administrador do Now Assist ou diretamente do ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte Instalar plug-ins de Now Assist.

Administrador do Now Assist instalação do plug-in do console



Matriz de compatibilidade

Análise do Now Assist tem uma dependência em Administrador do Now Assist. Certifique-se de ter a versão compatível do console Administrador do Now Assist com base na matriz de compatibilidade a seguir.

Análise do Now Assist versão	Administrador do Now Assist versão do console	Versão
Análise do Now Assist 2.0.14	Administrador do Now Assist 5.0.7	Yokohama Patch 1
Análise do Now Assist 1.1.11	Administrador do Now Assist 4.1.16	Yokohama Patch 0

Mapear uma habilidade para um painel

Mapeie uma habilidade Now Assist para um painel para exibir indicadores de desempenho e detalhes da habilidade.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Certifique-se de mapear um painel com uma habilidade no mesmo domínio.

Nota:

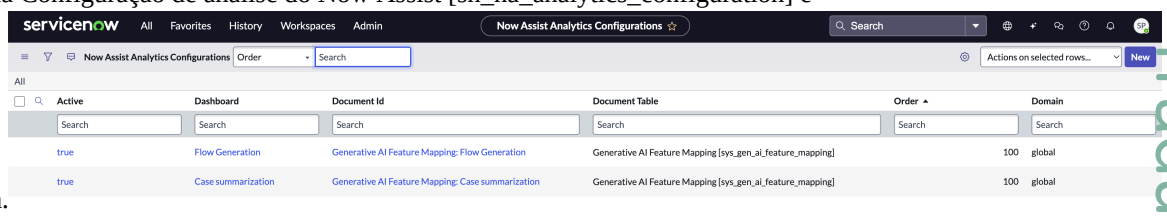
Você só pode mapear uma habilidade para um painel. No momento, não há suporte para o mapeamento de um recurso (que consiste em várias habilidades).

Se você'remapear uma habilidade para um painel personalizado, certifique-se de compartilhar o acesso apropriado ao painel. Para obter mais informações, consulte Share a Platform Analytics dashboard .

Funções necessárias: Análise do Now Assist Administrador [sn_na_analytics.admin] e Administrador do Now Assist [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

Procedimento

1. Navegue até o **Tudo** menu e insira sn_na_analytics_configuration.list.
   A tabela Configuração de análise do Now Assist [sn_na_analytics_configuration] é exibida.



2. Crie um novo mapeamentoselecionandoing **Novo**
3. No formulário, preencha os campos.

Análise do Now Assist Formulário de registro de configuração

Campo	Descrição
Painel	O painel que você deseja mapear para uma habilidade. Use o ícone de pesquisa ícone de pesquisa ( ) para pesquisar e selecionar o painel.
Aplicação	A aplicação que contém o registro
Tabela de Documentos	Tabela que contém as habilidades configuradas. Use o ícone de pesquisa ícone de pesquisa ( ) para pesquisar e selecionar a tabela Configuração de habilidades do Now Assist [sn_nowassist_skill_config].
ID do documento	A habilidade que você deseja mapear para o painel. Use o ícone de pesquisa ícone de pesquisa ( ) para pesquisar e selecionar a habilidade que você deseja mapear para o painel.
Ativo	Caixa de seleção usada para habilitar ou desabilitar o mapeamento.
Ordem	Ordem a ser definida que determina a prioridade do mapeamento nos casos em que várias habilidades são mapeadas para o mesmo 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.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Depois de concluir o mapeamento, acesse a página de detalhes da habilidade e selecione a habilidade na lista suspensa-para baixo para verificar se o painel mapeado é exibido.

Como usar o Análise do Now Assist

O painel Análise do Now Assist fornece indicadores e detalhamentos que ajudam a monitorar o desempenho de recursos, capacidades e habilidades de IA generativa ativos em sua instância.

Acesse o painel navegando até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Análise**. Você deve ter a função de Administrador de análise do Now Assist [sn_na_analytics_admin] ou Visualizador de análise do Now Assist [sn_na_analytics_viewer] para exibir o painel. As seções a seguir explicam as páginas do painel com mais detalhes.

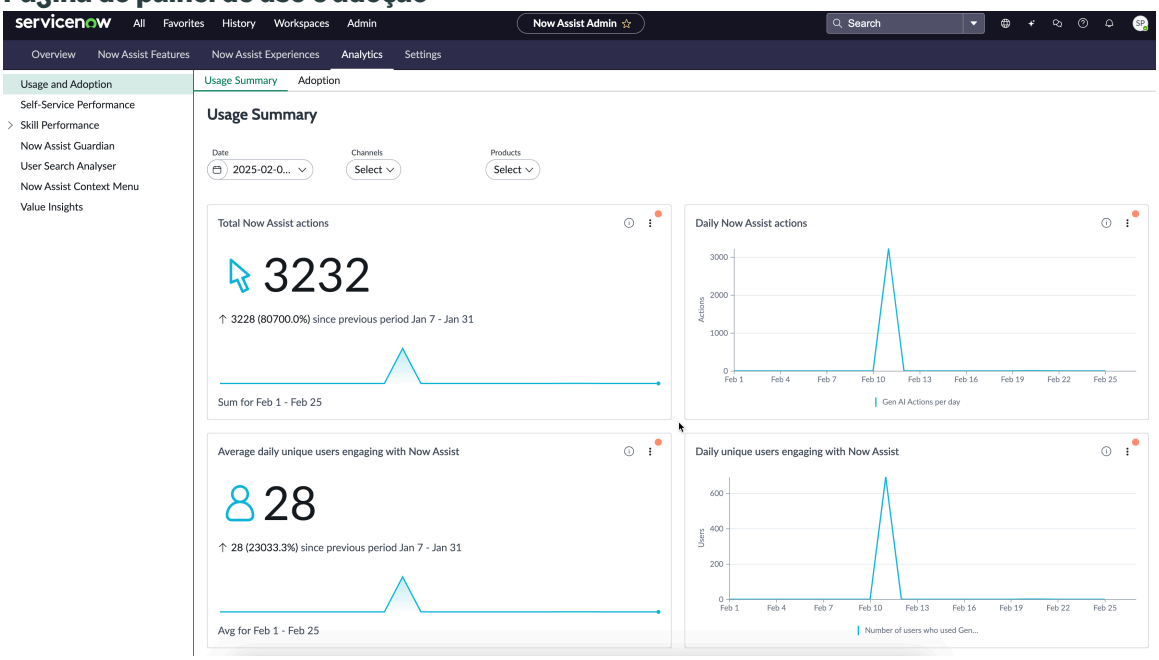
Uso e adoção

A página do Painel de uso e adoção contém os principais indicadores de uso e desempenho que ajudam a avaliar a adoção de Now Assist em sua organização.

A página do painel Uso e adoção é a página principal do painel. A página do painel Uso e adoção contém duas guias que fornecem informações sobre o resumo de uso e a adoção.

A página Resumo de uso inclui indicadores de ações Now Assist totais e diárias, distribuição de habilidades e tendência de engajamento e usuários exclusivos diários que se envolveram com Now Assist. A página Adoção rastreia os departamentos com o maior uso de Now Assist, a comparação de ações por departamento e detalhes de feedback e erro. Use os filtros de intervalo de datas, canal e produto para exibir indicadores de uso e adoção para o período selecionado, Now Assist canal e produto, respectivamente. O intervalo de datas padrão é de 30 dias.

Página do painel de uso e adoção



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 indicadores na página do painel Uso e adoção fornecem as informações a seguir. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre a fonte de dados e os cálculos por trás de cada indicador na página.

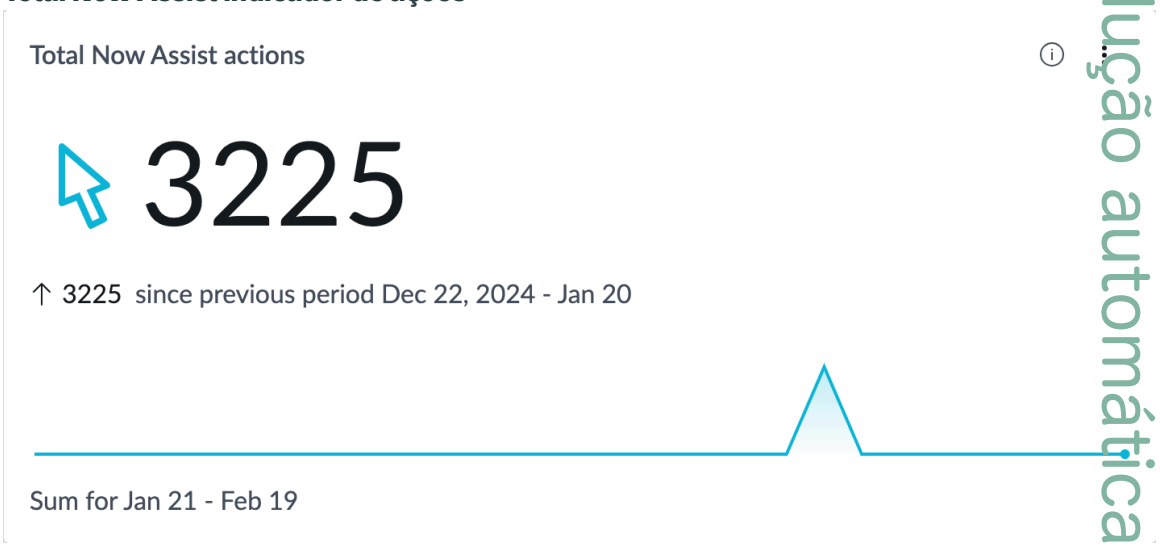
- A tendência de engajamento de habilidades para um período selecionado pode revelar habilidades que foram usadas com mais ou menos frequência.
- As ações totais e diárias para um período selecionado podem revelar a escala de Now Assist ações executadas. A linha de tendência na visualização mostra períodos de maior ou menor engajamento.
- A média de usuários únicos e diários pode revelar o envolvimento do usuário com Now Assist.

Indicadores de resumo de uso

Total de Now Assist ações

Esta área do painel mostra o número total de Now Assist ações no intervalo de datas selecionado. Um único uso de uma habilidade Now Assist representa uma ação. Selecione uma combinação de filtros para exibir o número de ações por produtos ou Now Assist canais. Por exemplo, você pode exibir o número de ações Now Assist executadas por meio do canal Now Assist em Virtual Agent para o produto Now Assist para Customer Service Management (CSM).

Total Now Assist indicador de ações



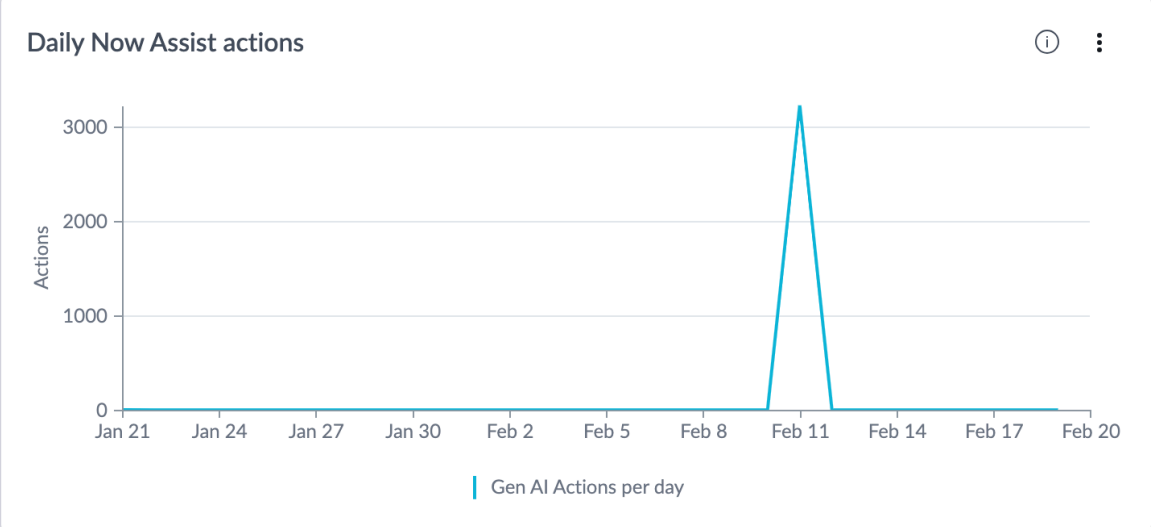
Ações diárias Now Assist

Esta área do painel mostra o número de Now Assist ações executadas por dia no intervalo de datas 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.

Indicador de ações diárias Now Assist



Média diária de usuários exclusivos que interagiram com Now Assist

Esta área do painel mostra o número médio de usuários exclusivos diários que se envolveram com Now Assist ações no intervalo de datas selecionado. O número médio de usuários exclusivos diários é um indicador do nível de Now Assist compromisso em Now Assist produtos e canais selecionados.

Número médio de usuários exclusivos por dia que acionaram o indicador de ações



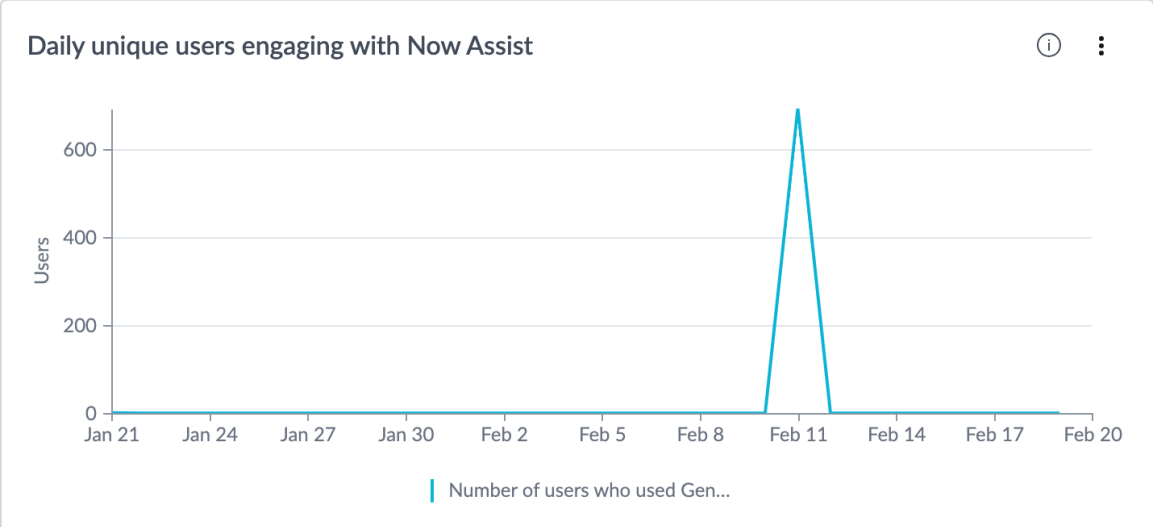
Usuários exclusivos diários interagindo com Now Assist

Esta área do painel mostra os usuários exclusivos diários que se envolveram com Now Assist ações no intervalo de datas 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.

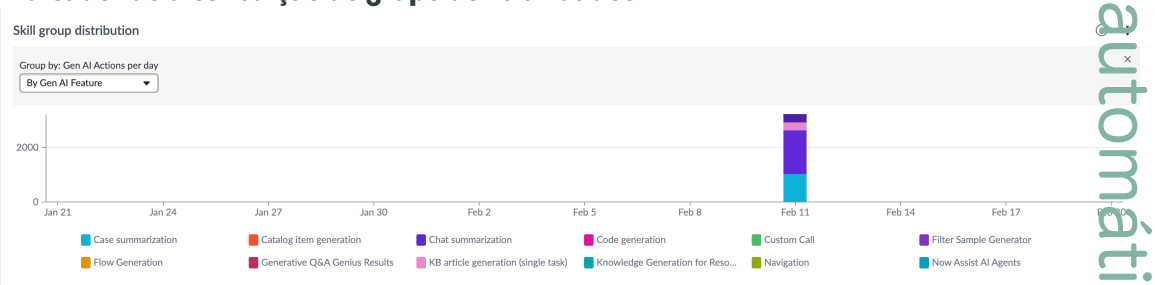
Usuários exclusivos diários interagindo com o indicador Now Assist



Distribuição do grupo de habilidades

Esta área do painel mostra o uso de habilidades em um gráfico de tendências para os filtros selecionados. A visualização é interativa. Use o filtro Agrupar por para aplicar detalhamentos predefinidos. Passe o mouse sobre as linhas de tendência para ver o número de vezes que cada habilidade foi usada. Selecionar um ou mais itens na legenda remove a linha de tendência desses itens. Você pode comparar e comparar a distribuição de uso de habilidades em um intervalo de datas para entender as habilidades sob demanda e as habilidades com baixo uso e que precisam de análise adicional.

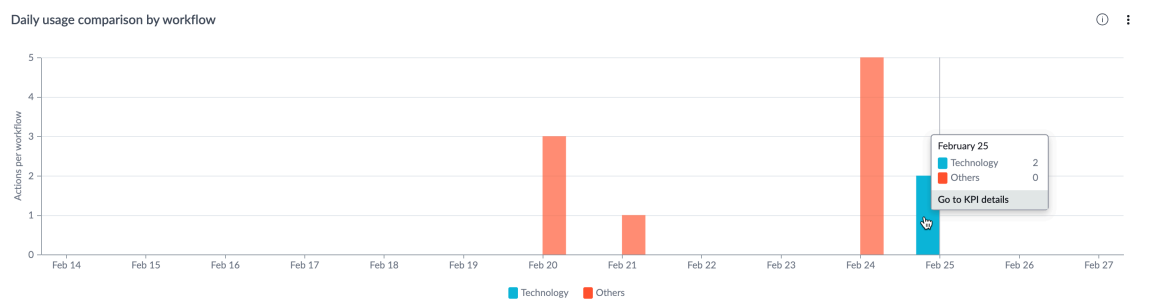
Indicador de distribuição do grupo de habilidades



Comparação de uso diário por fluxo de trabalho

Esta área do painel mostra o número de Now Assist ações executadas por dia em relação a cada fluxo de trabalho no intervalo de datas selecionado. Passe o mouse sobre uma barra para exibir a contagem de Now Assist ações executadas para um fluxo de trabalho nesse dia.

Comparação de uso diário por indicador de fluxo de trabalho



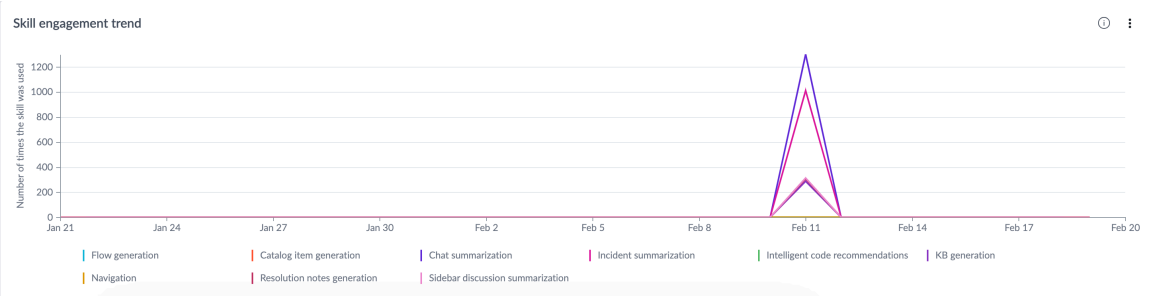
Tendência de compromisso com habilidades

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.

Esta área do painel mostra o uso de habilidades em um gráfico de tendências para os filtros selecionados. A visualização é interativa. Passe o mouse sobre as linhas de tendência para ver o número de vezes que cada habilidade foi executada. A seleção de uma ou mais habilidades na legenda remove a linha de tendência dessas habilidades. Você pode comparar e comparar os níveis de uso de habilidades em um intervalo de datas para entender as habilidades sob demanda e as habilidades com baixo uso e que precisam de análise adicional.

Indicador de tendências de engajamento de habilidades

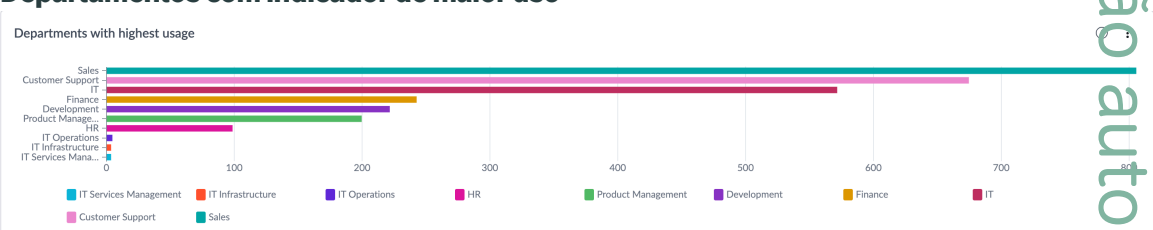


Indicadores de adoção

Departamentos com maior uso

Esta área do painel mostra os departamentos com o maior uso de ações Now Assist no intervalo de datas selecionado. Passe o mouse sobre as barras horizontais para exibir a contagem de ações de um departamento específico.

Departamentos com indicador de maior uso



Now Assist comparação de ações por departamento do usuário

Esta área do painel mostra o número e o tipo de Now Assist ações executadas em cada departamento no intervalo de datas selecionado.

Now Assist comparação de ações por indicador de departamento do usuário

Now Assist actions comparison by user department

By Department / By Skills Config	Sales	Customer Support	IT	Finance	Development
Chat summarization	344	250	218	62	87
Incident summarization	238	225	190	61	71
Sidebar discussion summarization	75	58	53	21	24
Resolution notes generation	80	77	53	14	22

Detalhes do feedback

Esta área do painel mostra os números e a porcentagem de feedback fornecidos por usuários de Now Assist ações no intervalo de datas 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.

Indicador de detalhes do feedback

Feedback details

By Skill Family	Number of Now Assist actions	Number of Now Assist actions with feedback	Percentage of feedback submitted	Number of Now Assist actions with positive feedback	Percentage of positive feedback
Others	5K	12	0.25	6	58.33%
ITSM	3	0	0	0	0.00%
Creator	3	1	33.33	1	700.00%
Total	**5K**	**13**	**0.27**	**7**	**53.85%**

Detalhes do erro

Esta área do painel mostra o número de Now Assist ações que resultaram em erros e a porcentagem de registros correspondentes aos erros.

Indicador de detalhes do erro

Error details

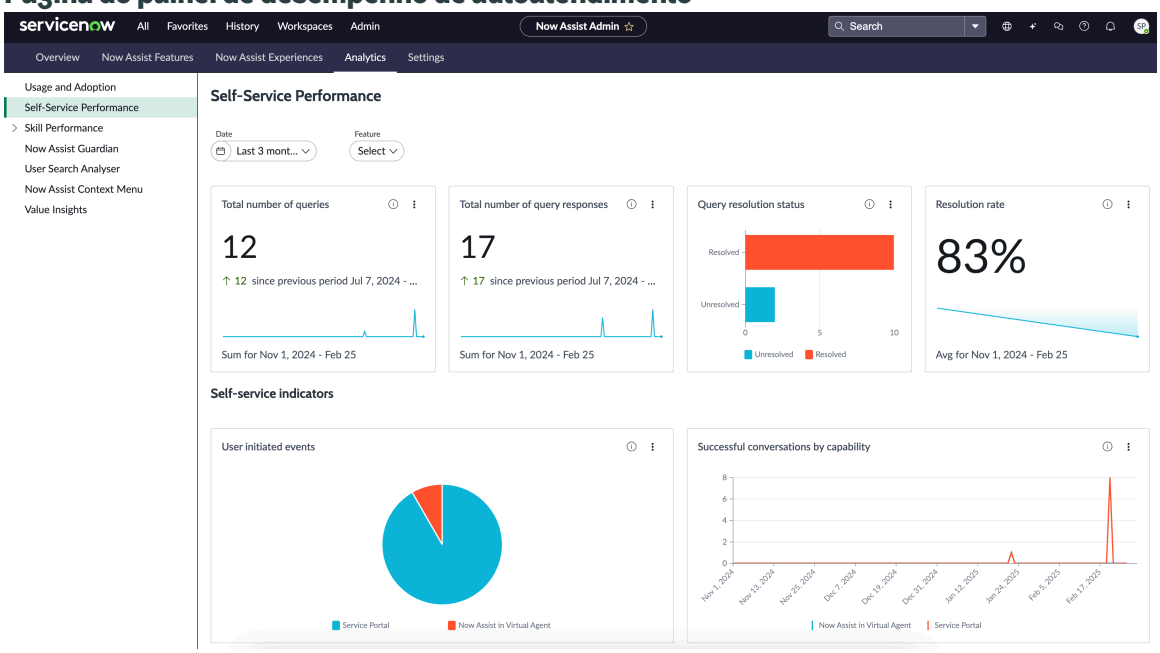
By Skill Family ▲	Number of now Assist Actions	Number of now Assist Actions with error status	Percentage of error records
Creator	3	1	33.33
ITSM	3	2	66.67
Others	5K	23	[illegible]
Total	**5K**	**26**	[illegible]

Desempenho de autoatendimento

Use a página do painel de desempenho de autoatendimento para exibir indicadores de desempenho de Now Assist experiências de autoatendimento como Now Assist em Virtual Agent, Portal de serviços que estão ativos na instância.

A página do painel de desempenho de autoatendimento contém indicadores que ajudam a analisar o desempenho de Now Assist experiências de autoatendimento, como Now Assist em Virtual Agent e Portal de serviços. Use o intervalo de datas e os filtros de recurso para exibir indicadores de desempenho de autoatendimento para um determinado período e Now Assist experiência. A seleção de filtro se aplica a todas as visualizações na página. O intervalo de datas padrão é de 30 dias.

Página do painel de desempenho de autoatendimento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 indicadores na página do painel de desempenho de autoatendimento fornecem as informações a seguir. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

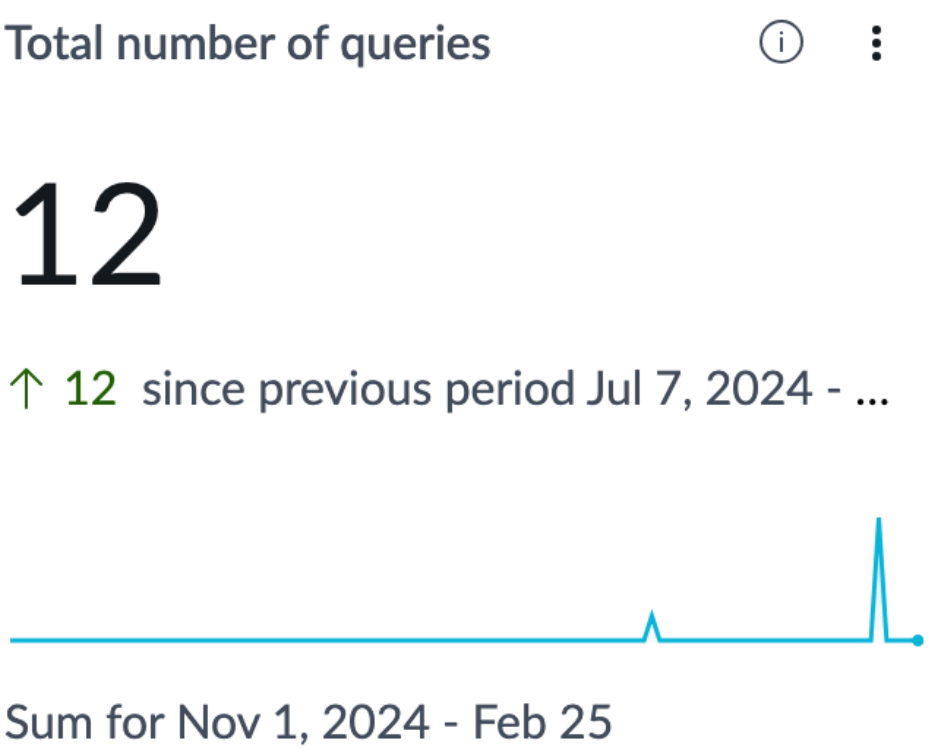
- Taxa de resolução com base no número de consultas resolvidas por uma capacidade de autoatendimento Now Assist, por exemplo, Now Assist em Virtual Agent.
- Detalhamento da porcentagem de consultas do usuário respondidas por Now Assist capacidades de autoatendimento.
- Now Assist capacidade de autoatendimento que contribuiu para o maior número de conversas bem-sucedidas, ou seja, conversas com feedback como Resolvido.

Indicadores de desempenho de autoatendimento

Número total de consultas

Esta área do painel mostra o número total de consultas de usuário recebidas pela capacidade de autoatendimento Now Assist selecionada. Em uma conversa, quando o usuário seleciona outros itens da lista, como **Mostrar próxima resposta** e **Mostrar mais resultados**, a entrada do usuário é considerada parte da mesma consulta. Quando Now Assist em Virtual Agent detecta uma troca de intenção, por exemplo, quando um usuário insere uma consulta diferente ou seleciona **Iniciar uma nova conversa**, isso é contado como uma nova consulta.

Indicador de número total de consultas



Número total de respostas de consulta

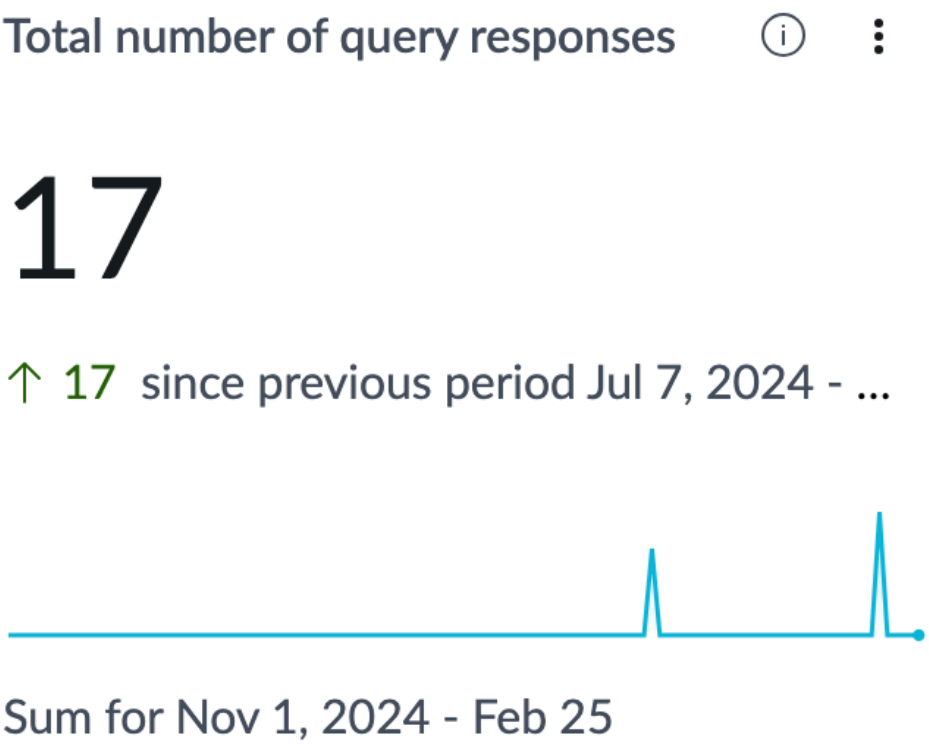
Esta área do painel mostra o número total de respostas em que as habilidades ativas Now Assist na capacidade de autoatendimento apresentaram conteúdo para os usuários revisarem. As habilidades Now Assist em Virtual Agent incluem Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius, Now Assist Ordenação de catálogos de vários turnose Now Assist tópicos. Se 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.

conteúdo for apresentado na resposta, a consulta será marcada como Nenhuma Resposta Fornecida.

Indicador de número total de respostas de consulta



Status de resolução da consulta

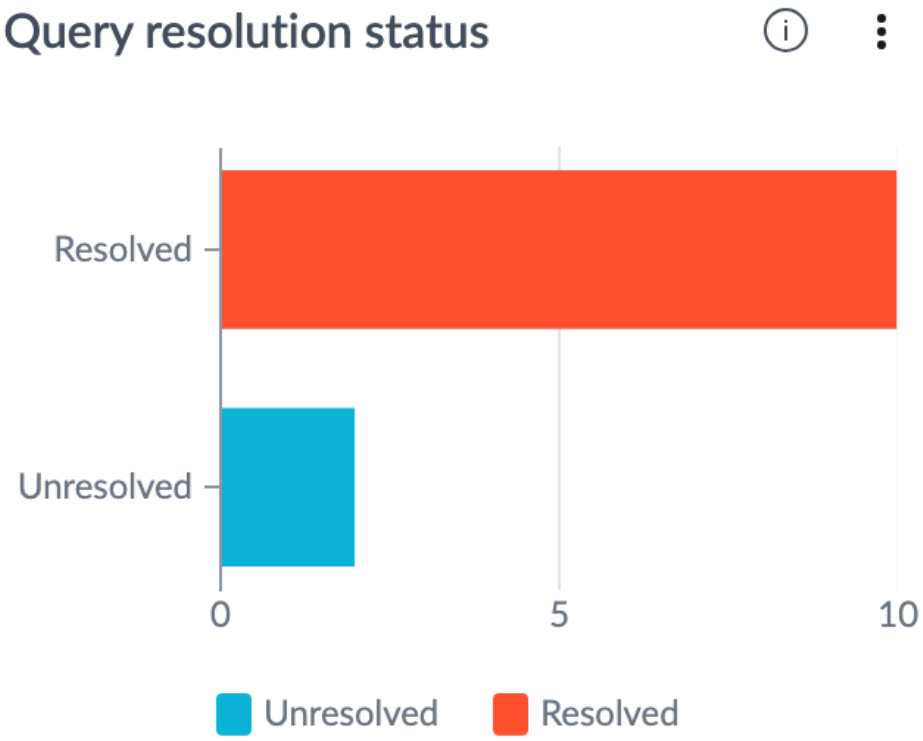
Esta área do painel mostra o status de resolução das consultas do usuário, que é determinado com base no feedback fornecido pelos usuários na resposta da consulta.

- Resolvido: indica que o usuário achou a resposta útil e eficaz ou que não forneceu nenhum feedback.
- Não resolvido: indica que o usuário não achou a resposta apresentada pela capacidade de autoatendimento Now Assist útil e indicou essa resposta por meio de um feedback negativo.

Tradução automática

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

Indicador de status de resolução de consulta



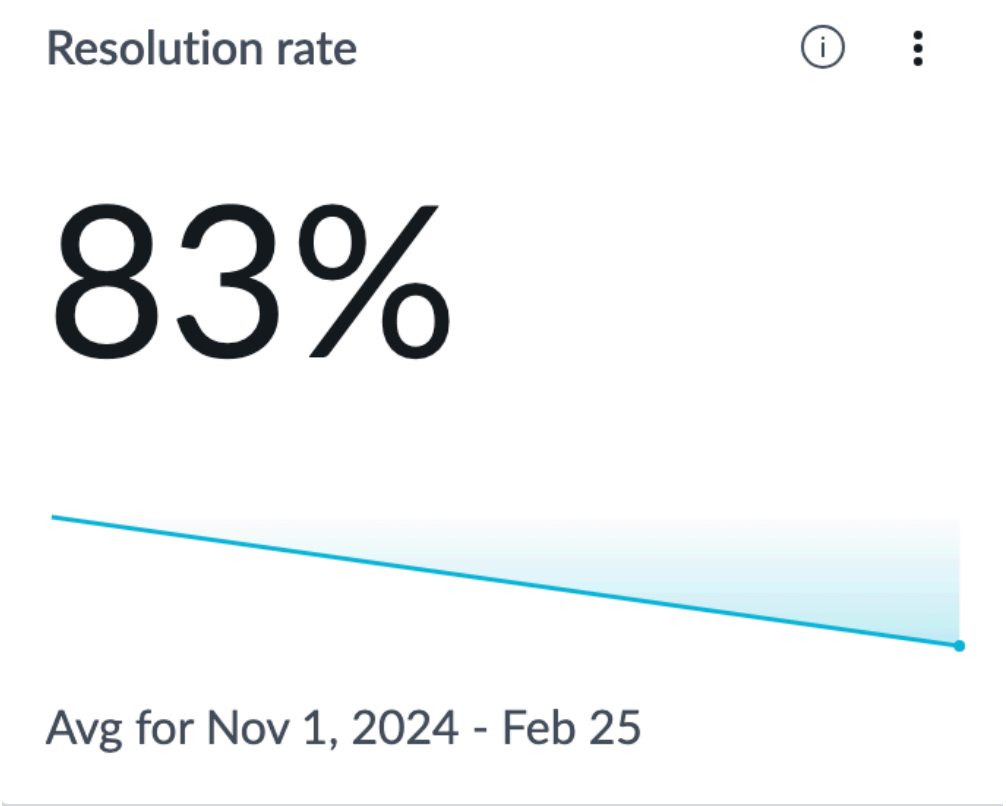
Taxa de resolução

Esta área do painel mostra a porcentagem de consultas do usuário resolvidas pela capacidade de autoatendimento Now Assist. A porcentagem de resolução é calculada usando a seguinte fórmula: (Número de consultas resolvidas/Número total de consultas) x 100.

Tradução automática

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

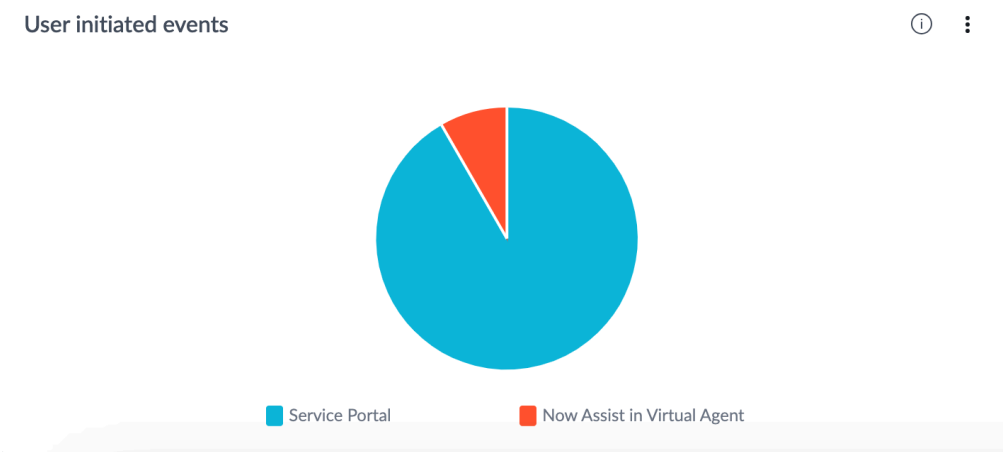
Indicador de taxa de resolução



Eventos iniciados pelo usuário

Esta área do painel mostra um detalhamento das consultas tratadas pela capacidade de autoatendimento Now Assist selecionada. Por exemplo, quando você seleciona Now Assist em Virtual Agent na lista suspensa Recurso, o indicador mostra o número e a porcentagem de consultas tratadas por Now Assist em Virtual Agent. O indicador ajuda a entender qual capacidade de autoatendimento lidou com eficácia com as consultas do usuário.

Indicador de eventos iniciados pelo usuário



Conversas bem-sucedidas por capacidade

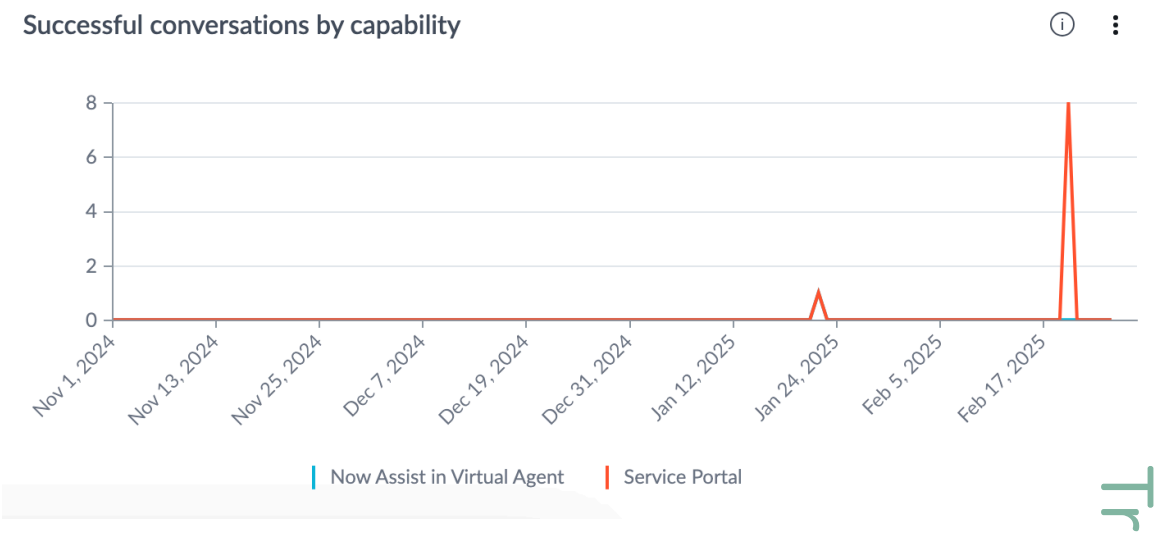
Esta área do painel mostra as capacidades de autoatendimento Now Assist pelo número de conversas bem-sucedidas para as quais eles contribuíram.

Tradução automática

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

Conversas bem-sucedidas são determinadas com base no feedback fornecido pelo usuário na resposta da consulta.

Conversas bem-sucedidas por capacidade

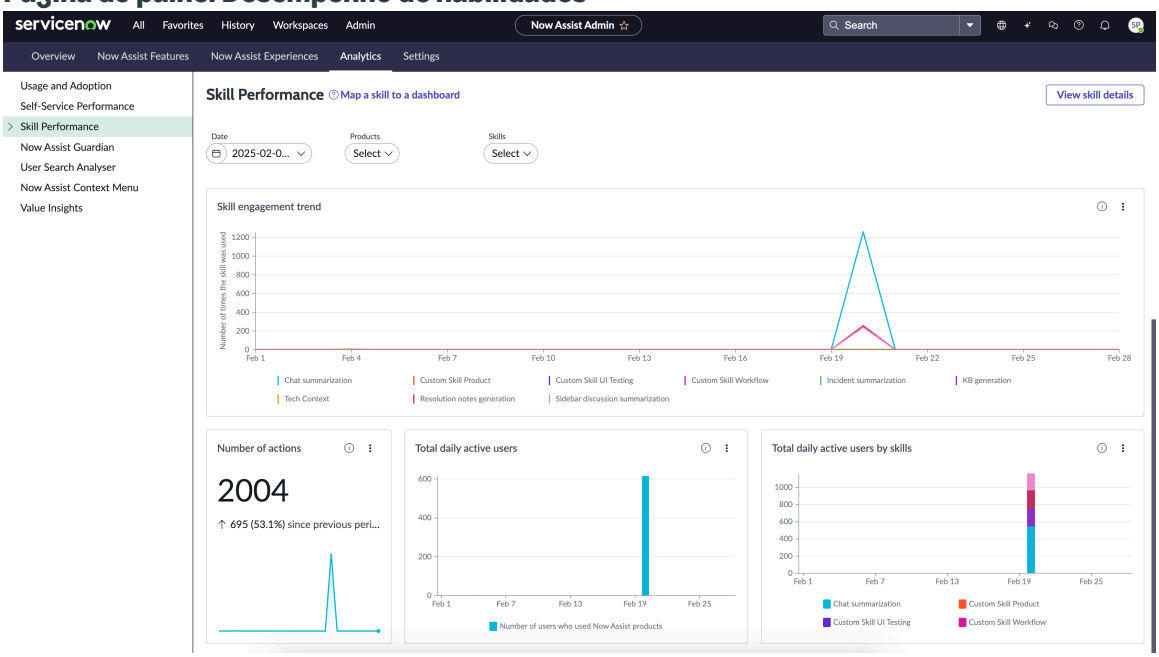


Desempenho de habilidades

Use a página do painel de desempenho de habilidades para exibir indicadores de uso e desempenho de uma ou mais habilidades Now Assist que estão ativas.

A página do painel de desempenho de habilidades contém indicadores que ajudam a analisar o uso e o desempenho das habilidades ativas. Use os filtros **Intervalo de datas**, **Produto**e **Habilidades** para detalhar por intervalo de datas, Now Assist produto e habilidade, respectivamente. A seleção de filtro se aplica a todas as visualizações na página. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

Página do painel Desempenho de habilidades



Os indicadores na página do painel de desempenho de habilidades fornecem as informações a seguir. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 visualização de tendências de uso de habilidades para um período selecionado pode revelar habilidades que foram usadas com mais ou menos frequência.
- A visualização do número de ações para um período selecionado pode revelar a escala de Now Assist execuções de habilidade. A comparação da linha de tendência mostra a tendência crescente ou decrescente do período anterior.
- O indicador Total de usuários ativos diários mostra um detalhamento de usuários ativos diariamente por produto e habilidade.

Selecione o botão **Exibir detalhes da habilidade** para exibir os indicadores de uso e desempenho das habilidades mapeadas para um painel.

Indicadores de desempenho de habilidades

Tendência de engajamento de habilidades

Esta área do painel mostra o uso de habilidades em um gráfico de tendências para os filtros selecionados. A visualização é interativa. Passe o mouse sobre as linhas de tendência para ver o número de vezes que cada habilidade foi usada. A seleção de uma ou mais habilidades na legenda remove a linha de tendência dessas habilidades. Você pode comparar e comparar os níveis de uso de habilidades em um intervalo de datas para entender as habilidades sob demanda e as habilidades com baixo uso e que precisam de análise adicional.

Indicador de tendências de uso de habilidades



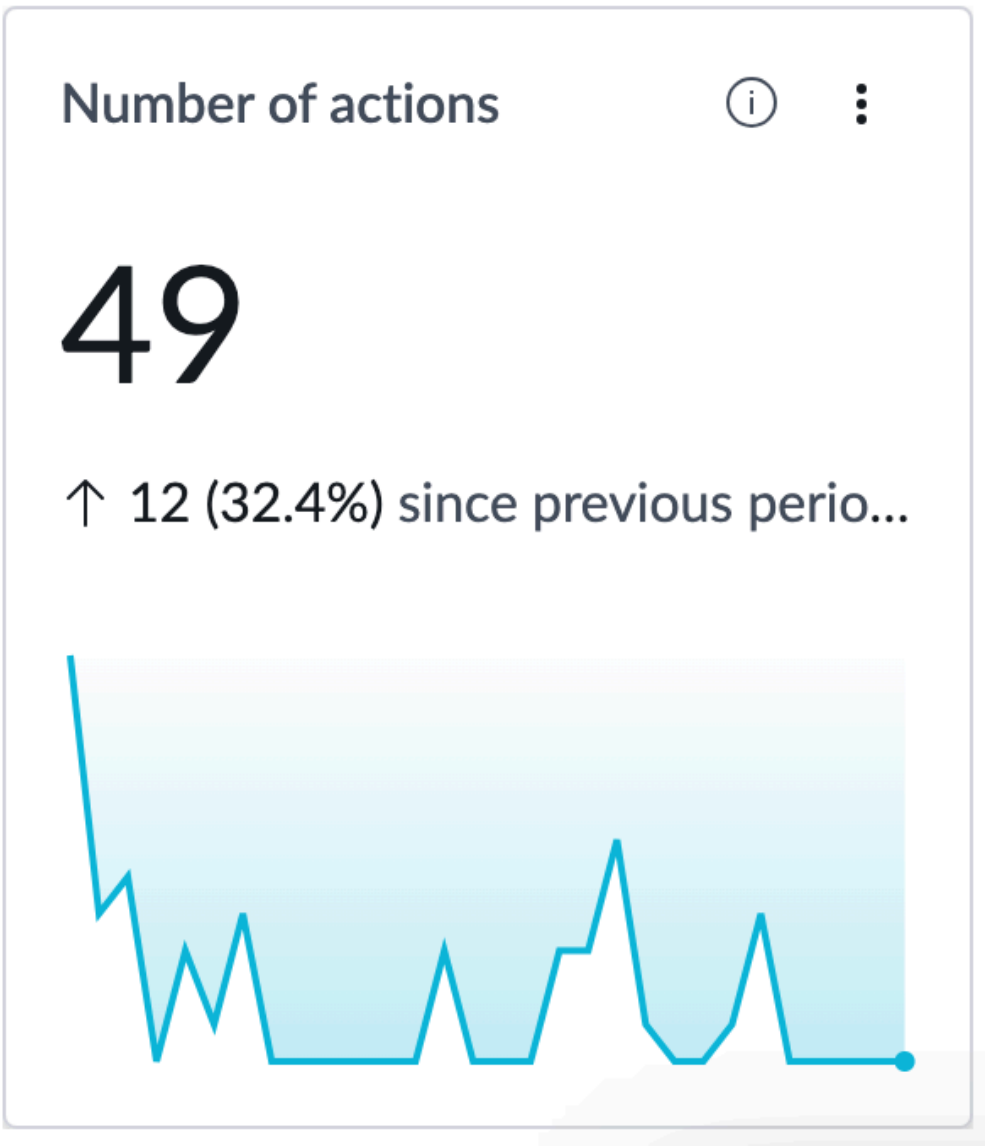
Número de ações

Esta área do painel mostra o número de Now Assist ações para o intervalo de datas, produto e habilidade selecionados. Um único uso de uma habilidade representa uma ação. O número do título é um indicador da escala de uso de habilidades em todos os produtos. A comparação de linha de tendência mostra o aumento ou a diminuição no número de ações em relação ao período 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.

Indicador de número de ações



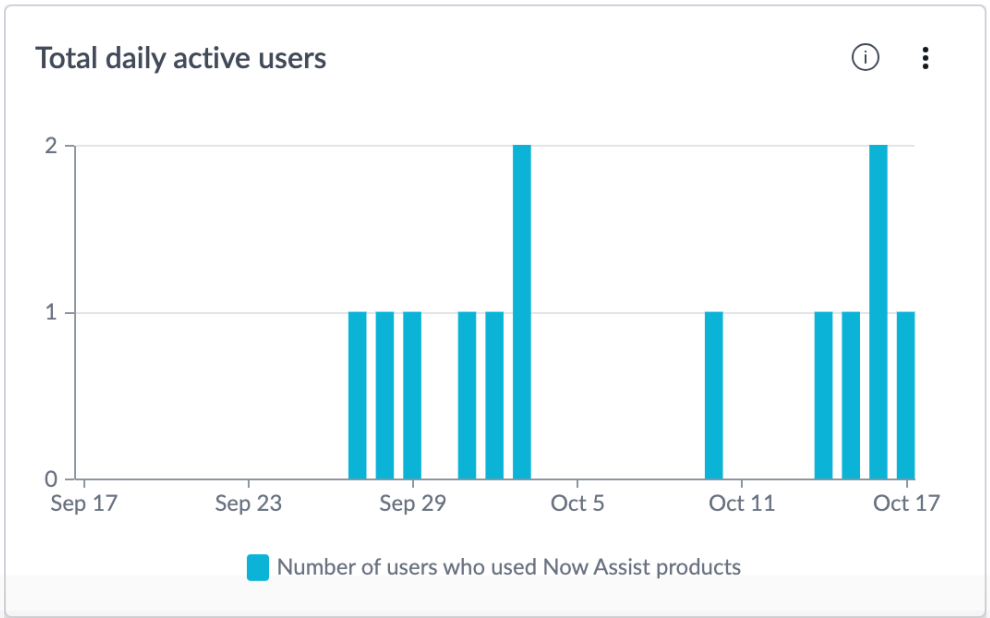
Total de usuários ativos diariamente

Esta área do painel mostra o número cumulativo de usuários ativos diariamente que usaram Now Assist produtos com uma ou mais habilidades ativas. Selecione uma combinação de filtros para ver os padrões de uso de habilidades. Por exemplo, você pode visualizar o número de usuários que usaram a habilidade Resumo de bate-papo em todos os produtos no último 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.

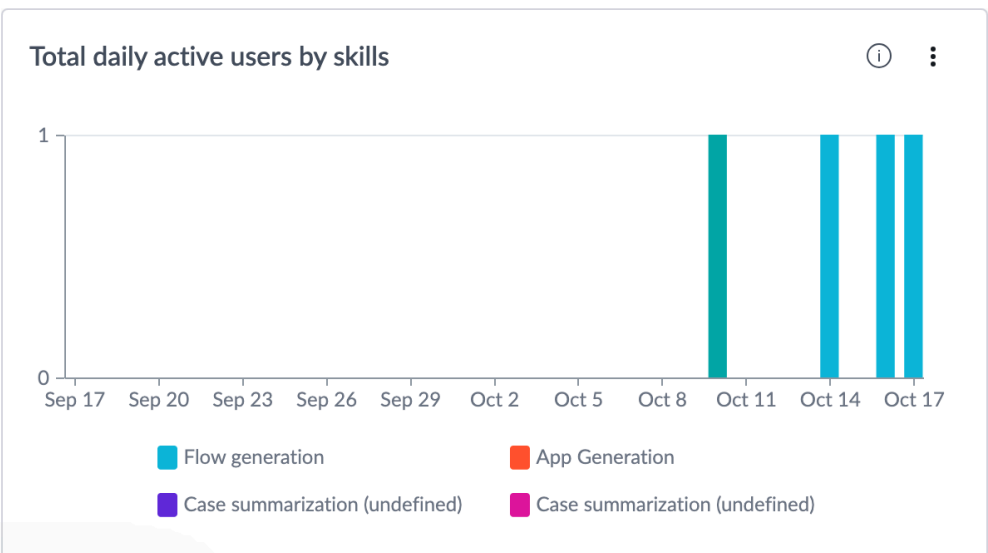
Indicador de total de usuários ativos diariamente



Total de usuários ativos diariamente por habilidade

Esta área do painel mostra o número de usuários ativos diariamente que usaram habilidades Now Assist no intervalo de datas selecionado. Quando você passa o mouse sobre uma data na visualização, um pop-over mostra todas as habilidades ativas com a contagem de usuários em cada habilidade. Selecione uma combinação de filtros para visualizar padrões na atividade do usuário.

Total de usuários ativos diariamente por indicador de habilidade



Detalhes da habilidade

Use a página do painel Detalhes da habilidade para exibir indicadores de uso e desempenho de uma habilidade.

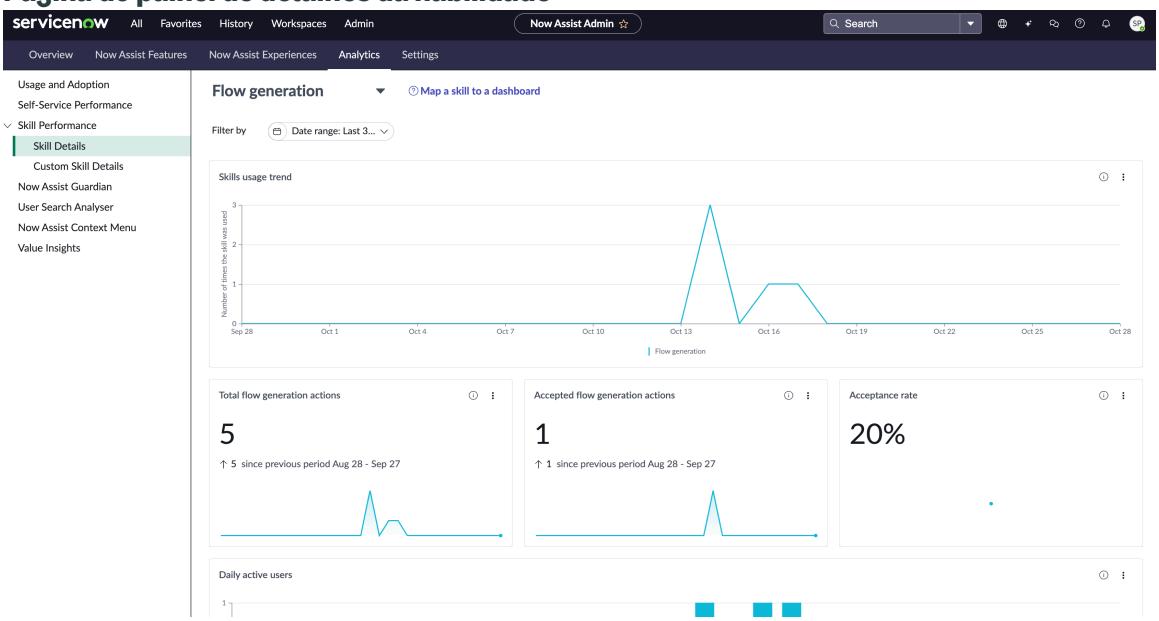
A página do painel de detalhes da habilidade contém indicadores pertencentes a uma habilidade específica. Os indicadores fornecem informações sobre o uso e o desempenho de habilidades. Selecione uma habilidade na lista suspensa para exibir os indicadores. O menu suspenso lista as habilidades ativas e inativas. Cada habilidade tem um subtítulo que identifica a família de habilidades à qual ela pertence, por exemplo, ITSM, RHe assim por

Tradução automática

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

diante. Use o filtro de intervalo de datas para exibir o uso e o desempenho de habilidades durante um determinado período. A seleção de filtro de intervalo de datas se aplica a todas as visualizações na página. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

Página do painel de detalhes da habilidade



Os indicadores na página do painel Detalhes da habilidade fornecem as informações a seguir. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

- A visualização de tendências de engajamento de habilidades para um período selecionado pode revelar padrões no uso de habilidades.
- A visualização da taxa de aceitação mostra como a habilidade atendeu aos requisitos dos usuários que a usaram. Uma alta taxa de aceitação de uma habilidade é um indicador de bom desempenho. Uma baixa taxa de aceitação entre os usuários da habilidade indica que a habilidade não atende aos requisitos total ou parcialmente.
- O número de visualizações de ações para um período selecionado pode revelar a escala das execuções de habilidade. A comparação da linha de tendência mostra a tendência crescente ou decrescente do período anterior.
- As visualizações de usuários ativos diários mostram um detalhamento de usuários ativos diariamente por habilidade para ajudar você a ver a atividade do usuário na habilidade.

Indicadores de detalhes da habilidade

Os indicadores nas páginas de detalhes da habilidade podem diferir com base na habilidade selecionada. Por exemplo, as habilidades de resumo podem ter um conjunto de indicadores diferente em comparação com as habilidades de geração porque cada habilidade é mapeada para seu próprio painel que contém um conjunto de indicadores relacionados à habilidade.

O painel Análise do Now Assist vem com alguns mapeamentos padrão de habilidade para painel para você começar. Os painéis padrão estão visíveis para os usuários com a função Análise do Now Assist Visualizador [sn_na_analytics.viewer]. Você pode criar seus próprios painéis e mapeá-los para habilidades. Consulte Create a dashboard with the in-line editor e Mapear uma habilidade para um painel para obter mais informações sobre como criar painéis personalizados e mapeá-los para habilidades, respectivamente.

Tradução automática

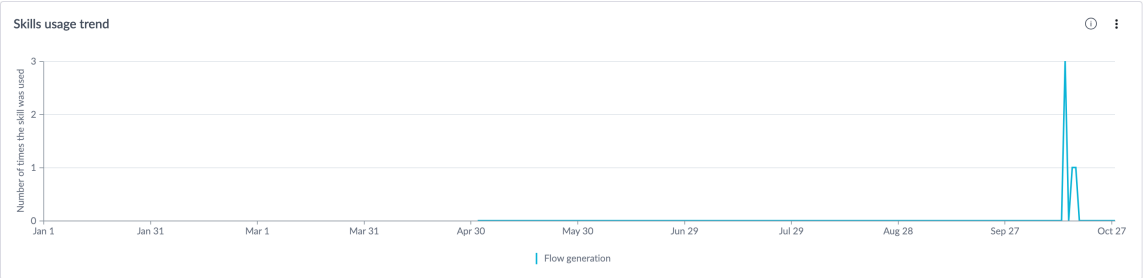
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Os indicadores a seguir são para a habilidade de geração de fluxo.

Indicador de tendência de uso de habilidades

Esta área do painel mostra o uso da habilidade de geração de fluxo em um gráfico de tendências para os filtros selecionados. A visualização é interativa. Passe o mouse sobre as linhas de tendência para ver o número de vezes que a habilidade de geração de fluxo foi usada.

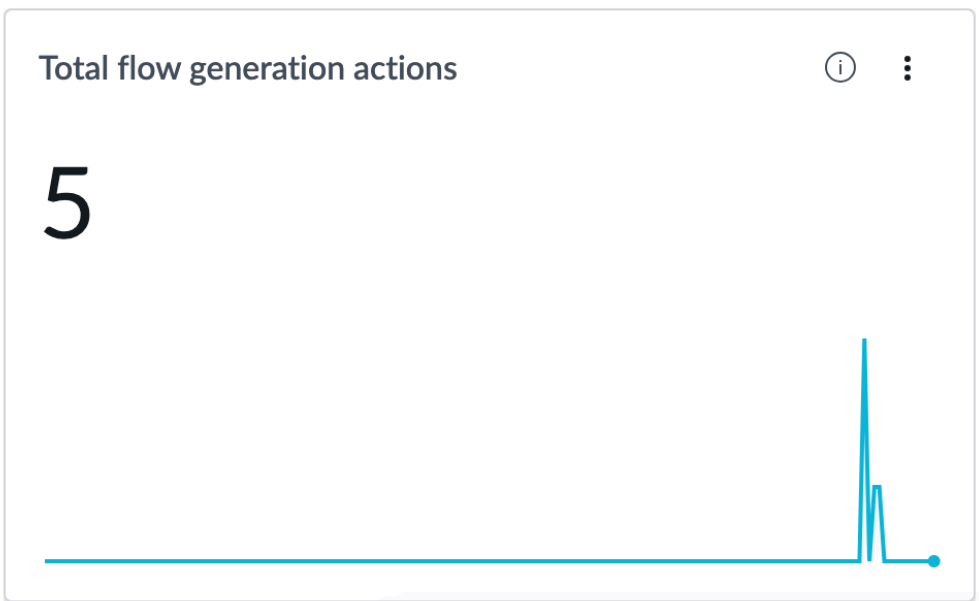
Indicador de tendência de uso de habilidades



Indicador de ações de geração de fluxo total

Esta área do painel mostra o número de ações de geração de fluxo para o intervalo de datas selecionado. Um único uso da habilidade de geração de fluxo representa uma ação. O número do título é um indicador da escala de uso de habilidades de geração de fluxo em todos os produtos. A comparação de linha de tendência mostra o aumento ou a diminuição no número de ações em relação ao período anterior.

Indicador de ações de geração de fluxo total



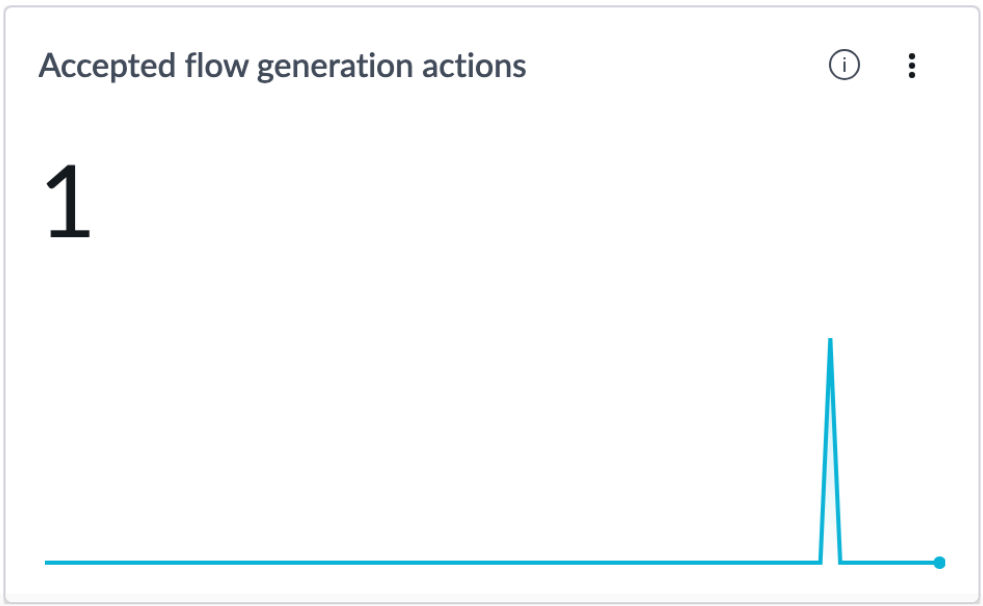
Indicador de ações de geração de fluxo aceitas

Esta área do painel mostra o número de ações de geração de fluxo, ou seja, o número de execuções de habilidades de geração de fluxo que resultaram em fluxos aceitos pelos 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.

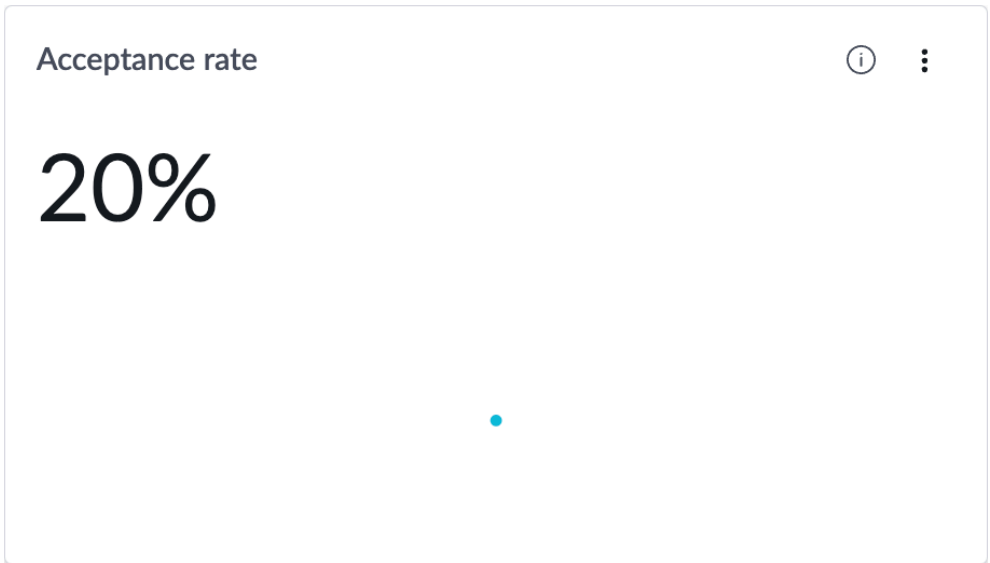
Indicador de ações de geração de fluxo aceitas



Indicador de taxa de aceitação

Esta área do painel mostra a taxa de aceitação da habilidade de geração de fluxo com base na aceitação do fluxo pelo usuário. A porcentagem é calculada usando a fórmula: (Número total de ações de geração de fluxo aceitas/Número total de ações de geração de fluxo) x 100.

Indicador de taxa de aceitação



Detalhes da habilidade personalizada

Use a página do painel Detalhes da habilidade personalizada para exibir indicadores de uso e desempenho de habilidades personalizadas.

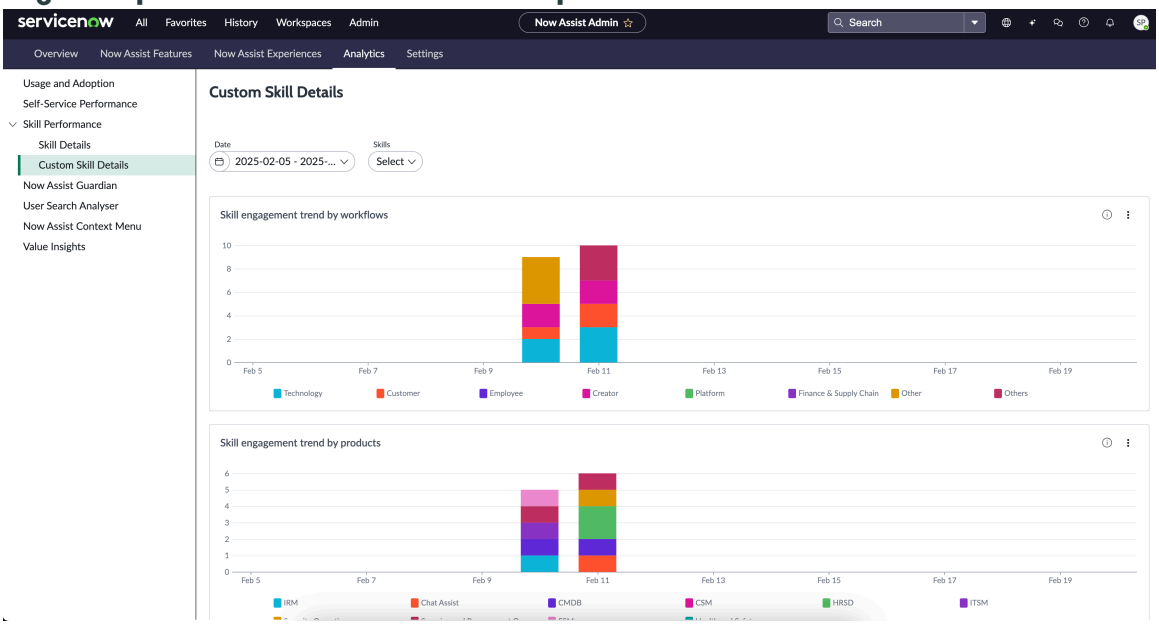
A página do painel de detalhes da habilidade personalizada contém indicadores pertencentes a uma habilidade personalizada. Os indicadores fornecem informações sobre o uso e o desempenho de habilidades. Selecione uma habilidade na lista suspensa Habilidades para exibir os indicadores. O menu suspenso lista as habilidades ativas e inativas. Cada habilidade tem um subtítulo que identifica a família de habilidades à qual ela pertence, por exemplo, ITSM, RHe assim por diante. Use o filtro de intervalo de datas 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.

exibir o uso e o desempenho de habilidades durante um determinado período. A seleção de filtro de intervalo de datas se aplica a todas as visualizações na página. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

Página do painel de detalhes da habilidade personalizada



Os indicadores na página do painel Detalhes da habilidade personalizada fornecem as informações a seguir. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

- As visualizações de tendências de engajamento de habilidades para um período selecionado podem revelar padrões no uso de habilidades em fluxos de trabalho, produtos e recursos.
- A visualização de usuários exclusivos diários mostra um detalhamento de usuários exclusivos diários pela habilidade selecionada para ajudar você a ver a atividade e o envolvimento do usuário com a habilidade.
- A visualização da taxa de aceitação mostra como a habilidade atendeu aos requisitos dos usuários que a usaram. Uma alta taxa de aceitação de uma habilidade é um indicador de bom desempenho. Uma baixa taxa de aceitação entre os usuários da habilidade indica que a habilidade não atende aos requisitos total ou parcialmente.
- A visualização do feedback de habilidades mostra o feedback registrado com base na resposta do usuário a cada execução de habilidade no intervalo de datas selecionado.

Indicadores de detalhes da habilidade

A página Detalhes da habilidade personalizada contém um conjunto comum de indicadores que fornecem informações sobre habilidades personalizadas. Somente as habilidades em que a família de habilidades é Outra ou a categoria é Personalizada são mostradas no filtro de habilidades na página.

Os indicadores a seguir são comuns a todas as habilidades personalizadas.

Tendência de engajamento de habilidades por fluxos de trabalho

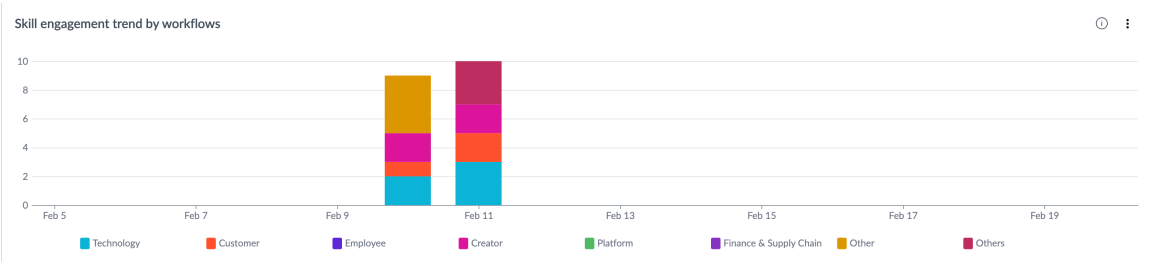
Esta área do painel mostra o uso de habilidades em fluxos de trabalho em um gráfico de barras para o intervalo de datas selecionado. A visualização é

Tradução automática

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

interativa. Passe o mouse sobre as barras para ver o número de vezes que a habilidade foi usada em cada um dos fluxos de trabalho.

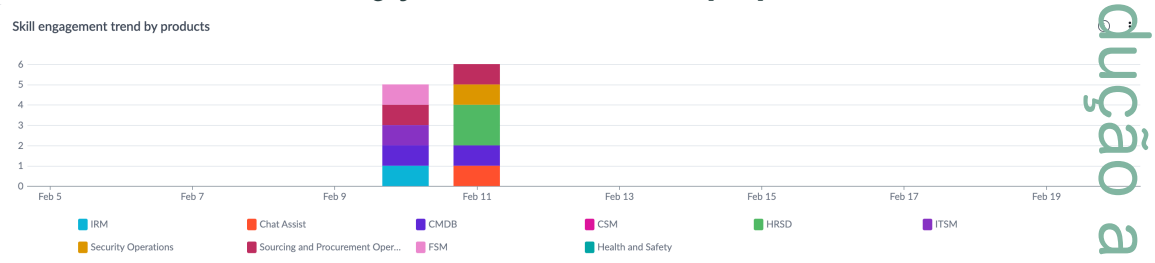
Indicador de tendência de engajamento de habilidades por fluxos de trabalho



Tendência de engajamento de habilidades por produtos

Esta área do painel mostra o uso de habilidades em Now Assist produtos em um gráfico de barras para o intervalo de datas selecionado. A visualização é interativa. Passe o mouse sobre as barras para ver o número de vezes que a habilidade foi usada em cada um dos produtos.

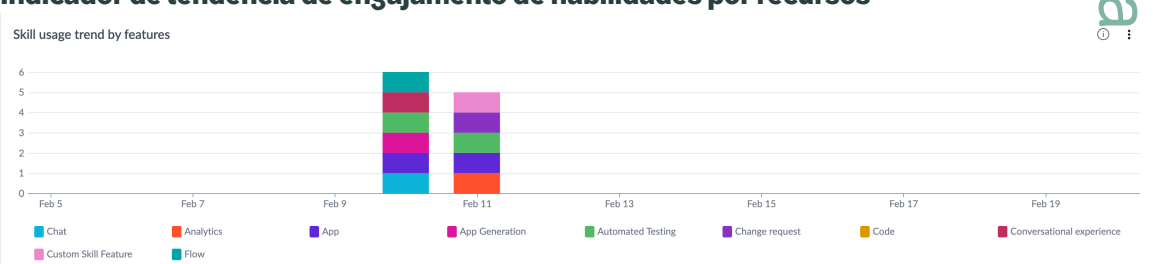
Indicador de tendência de engajamento de habilidades por produtos



Tendência de engajamento de habilidades por recursos

Esta área do painel mostra o uso de habilidades nos recursos Now Assist em um gráfico de barras para o intervalo de datas selecionado. A visualização é interativa. Passe o mouse sobre as barras para ver o número de vezes que a habilidade foi usada em cada um dos recursos.

Indicador de tendência de engajamento de habilidades por recursos



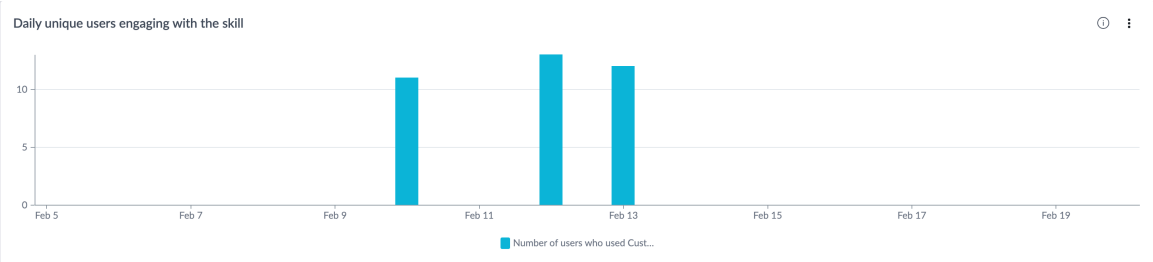
Usuários exclusivos diários interagindo com a habilidade

Esta área do painel mostra o número de usuários exclusivos por dia que se envolveram com a habilidade no intervalo de datas selecionado. O gráfico de barras mostra uma tendência de aumento ou diminuição no número de usuários exclusivos para ajudar você a entender os períodos de alto e baixo envolvimento 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.

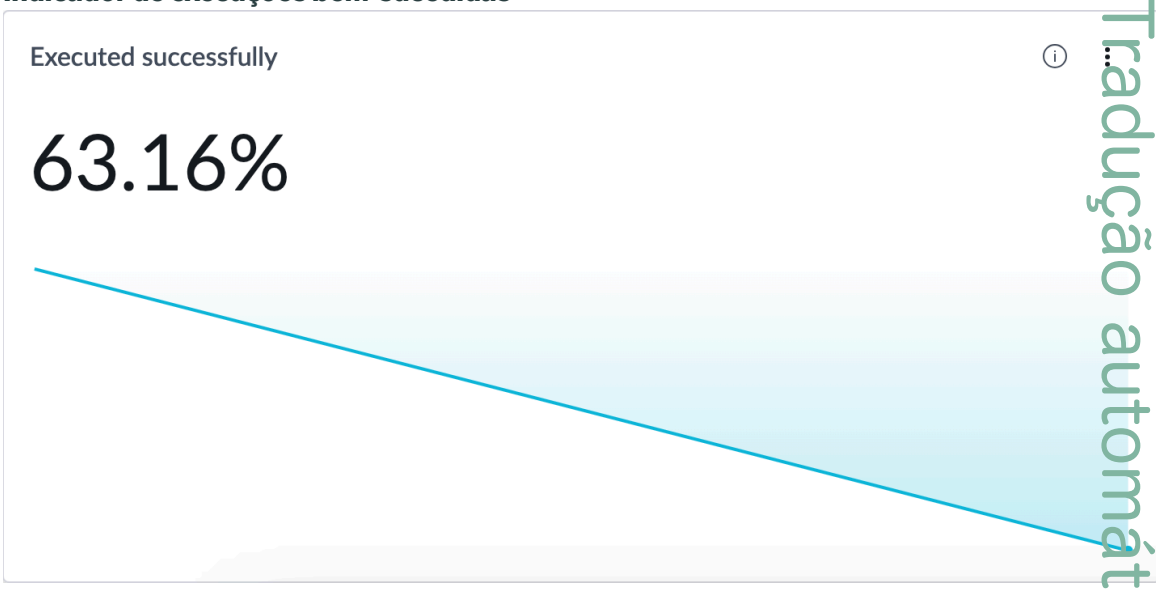
Usuários exclusivos diários interagindo com o indicador de habilidades



Executado com sucesso

Esta área do painel mostra a taxa de aceitação da habilidade selecionada com base no feedback do usuário. A porcentagem é calculada usando a fórmula: (Número total de execuções de habilidades aceitas/Número total de execuções de habilidades) x 100.

Indicador de execuções bem-sucedidas



Tradução automática

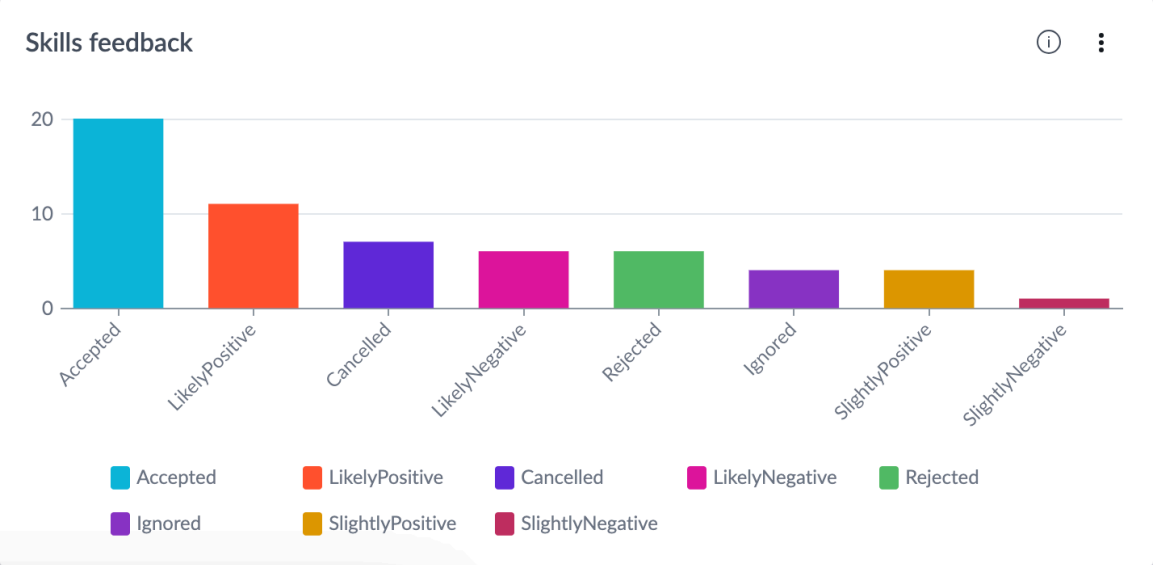
Feedback de habilidades

Esta área do painel mostra o feedback registrado para cada execução da habilidade selecionada. O feedback do usuário é categorizado da seguinte forma:

- Aceito (editado e não editado): o usuário aceitou a saída da habilidade com ou sem edições adicionais na saída.
- Rejeitada: o usuário rejeitou a saída da habilidade.
- Cancelado: o usuário cancelou a execução da habilidade.
- Ignorado: o usuário não realizou nenhuma ação com base na saída da habilidade.

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

Indicador de feedback de habilidades

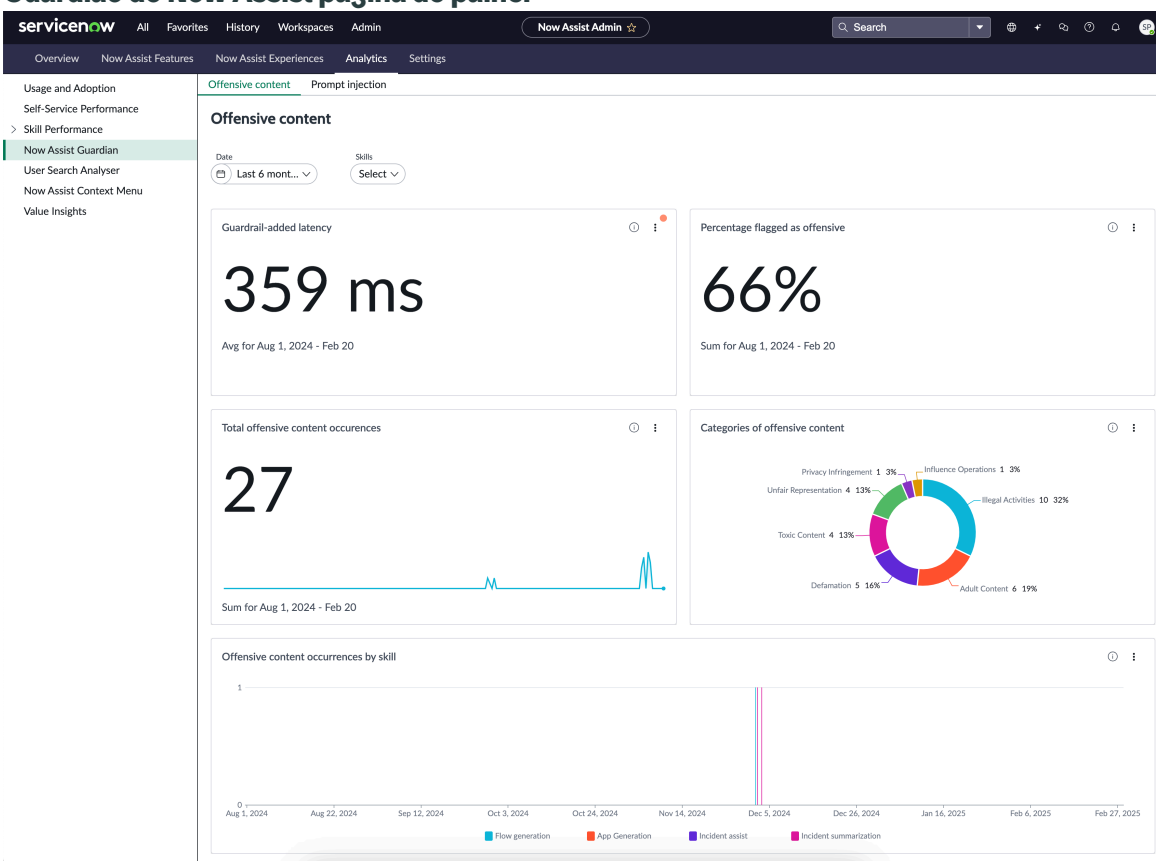


Guardião do Now Assist análise

Monitore o desempenho das proteções habilitadas por meio de Guardião do Now Assist.

O Guardião do Now Assist painel de análise ajuda os administradores a monitorar e avaliar a eficácia do conteúdo ofensivo e das proteções de injeção de prompt no acompanhamento e análise de solicitações enviadas para modelos de linguagem grandes (LLM) e suas respostas.

Guardião do Now Assist página do painel



Os indicadores na página do painel Guardião do Now Assist fornecem as informações 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.

- Latência média como resultado de conteúdo ofensivo ativo e proteções de injeção de prompt. A alta latência pode significar maior atividade de proteção no período.
- Contagem e porcentagem de conteúdo ofensivo e ocorrências de injeção de prompt.
- Habilidades em que foram detectadas ocorrências de conteúdo ofensivo e injeção de prompt.

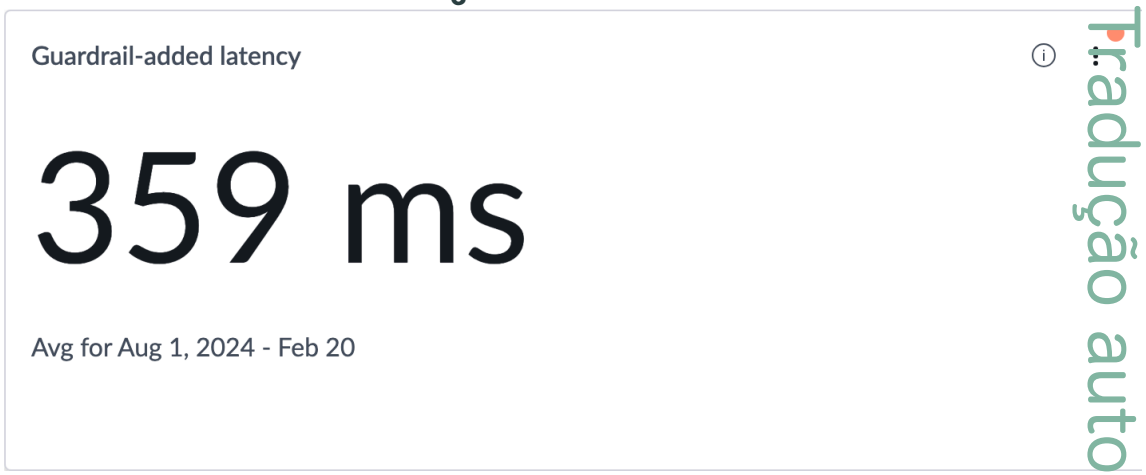
Aplique os filtros no painel para exibir a atividade de proteção das habilidades em um intervalo de datas. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

Indicadores de conteúdo ofensivo

Latência adicionada ao guardrail

Esta área do painel mostra a latência média como resultado da proteção de conteúdo ofensivo ativo para as habilidades e o intervalo de datas selecionados.

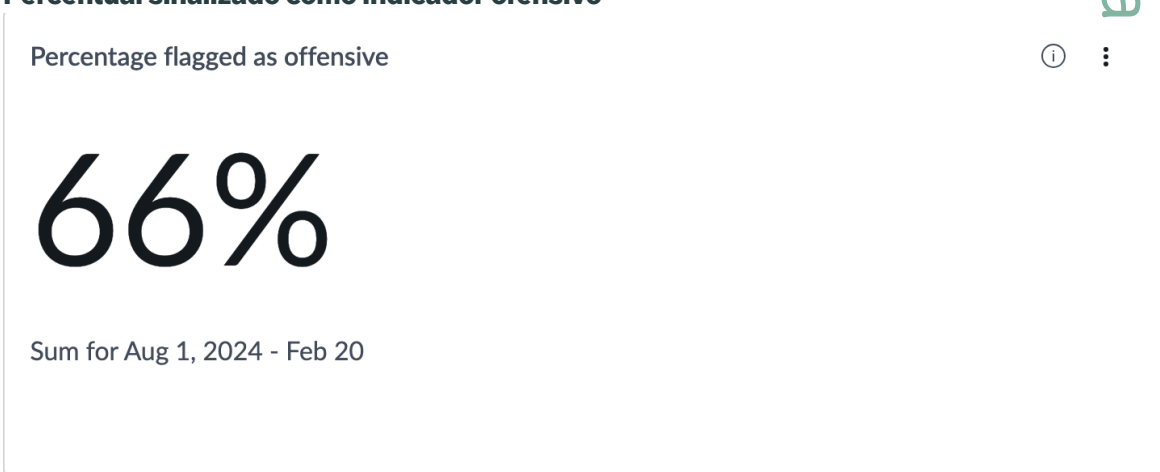
Indicador de latência adicionado ao guardrail



Percentual sinalizado como ofensivo

Esta área do painel mostra a porcentagem de solicitações e respostas de e para o serviço LLM que são sinalizadas quanto a conteúdo ofensivo.

Percentual sinalizado como indicador ofensivo



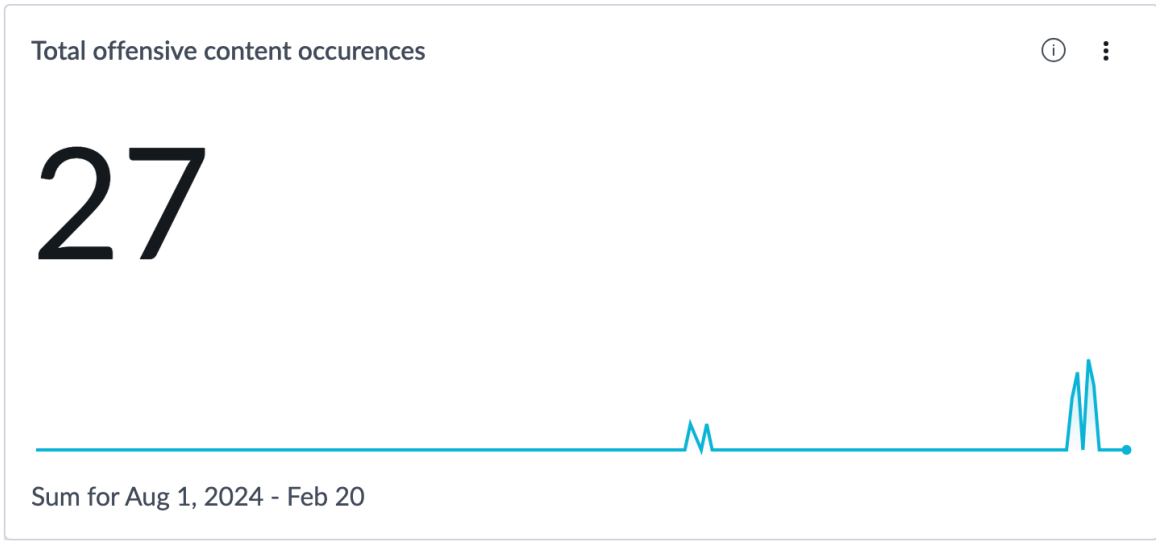
Total de ocorrências de conteúdo ofensivo

Esta área do painel mostra o número total de ocorrências de conteúdo ofensivo para as habilidades e o intervalo de datas selecionados.

Tradução automática

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

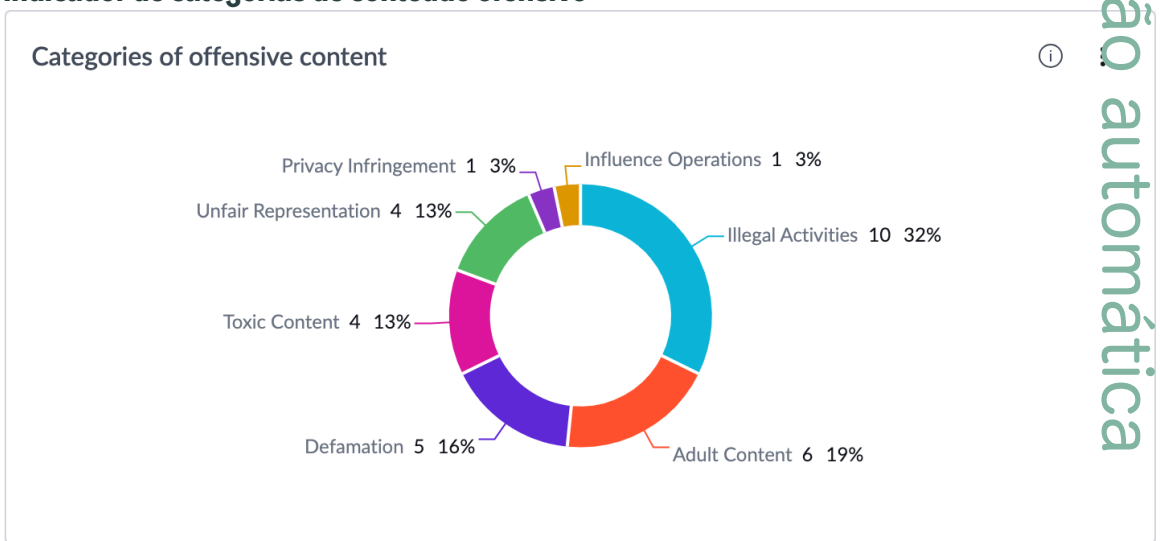
Indicador de total de ocorrências de conteúdo ofensivo



Categorias de conteúdo ofensivo

Esta área do painel mostra um detalhamento das ocorrências de conteúdo ofensivo por categorias. Se o conteúdo for considerado ofensivo em mais de uma categoria, por exemplo, tóxica e difamatória, a ocorrência será contada individualmente para ambas as categorias. Para obter mais informações sobre categorias de conteúdo ofensivo, consulte Guardião do Now Assist.

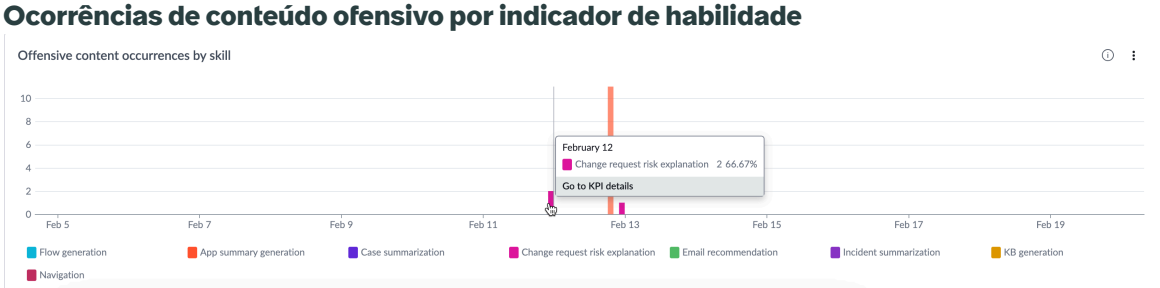
Indicador de categorias de conteúdo ofensivo



Ocorrências de conteúdo ofensivo por habilidade

Esta área do painel mostra o número de ocorrências de conteúdo ofensivo ao longo do tempo pelas habilidades nas quais o conteúdo foi detectado.

Ocorrências de conteúdo ofensivo por indicador de habilidade



Tradução automática

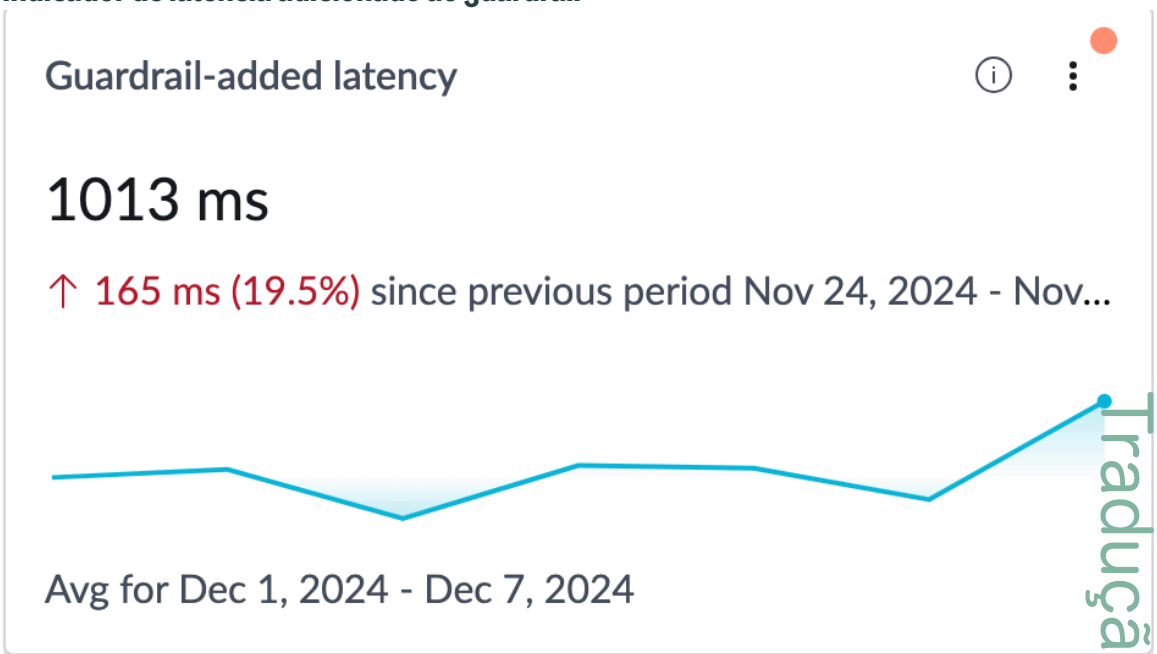
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Indicadores de injeção de prompt

Latência adicionada ao guardrail

Esta área do painel mostra a latência média como resultado da proteção de injeção de prompt ativa para as habilidades e o intervalo de datas selecionados.

Indicador de latência adicionado ao guardrail



Percentual sinalizado como injeção de prompt

Esta área do painel mostra a porcentagem de solicitações e respostas de e para o serviço LLM que são sinalizadas quanto a conteúdo ofensivo.

Percentual sinalizado como indicador de injeção de prompt



Total de ocorrências de injeção de prompt

Esta área do painel mostra o número total de ocorrências de conteúdo ofensivo para as habilidades e o intervalo de datas selecionados.

Tradução automática

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

Indicador de total de ocorrências de injeção de prompt



Ocorrências de injeção de aviso por habilidade

Esta área do painel mostra o número de ocorrências de injeção de prompt ao longo do tempo pelas habilidades em que as tentativas de injeção de prompt foram detectadas.

Ocorrências de injeção de aviso por indicador de habilidade



Analisador de pesquisa de usuário

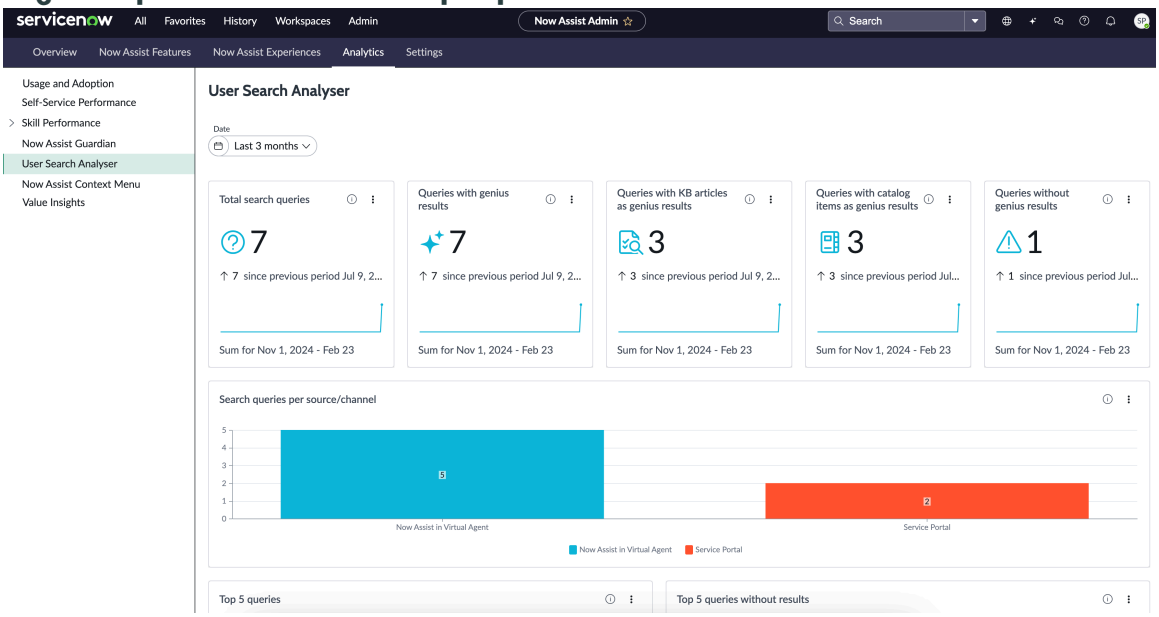
Obtenha informações sobre as consultas de pesquisa do usuário e os resultados fornecidos por Now Assist.

A página do painel do analisador de pesquisa de usuário contém indicadores que ajudam os administradores a entender a eficácia da pesquisa no aprimoramento da experiência de autoatendimento. Com informações do painel, os administradores Knowledge podem melhorar o conteúdo Knowledge e a disponibilidade para 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.

Página do painel do analisador de pesquisa de usuário



Os indicadores na página do painel do analisador de pesquisa de usuário fornecem as informações a seguir. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

- Consultas de pesquisa que geraram Base de conhecimento artigos e itens do catálogo como resultados do Genius.
- Distribuição de consultas de pesquisa pela origem de origem, por exemplo, Now Assist em Virtual Agent, Portal de serviços.
- Lista das consultas mais comuns que geraram ou não resultados do Genius.

Indicadores do analisador de pesquisa de usuário

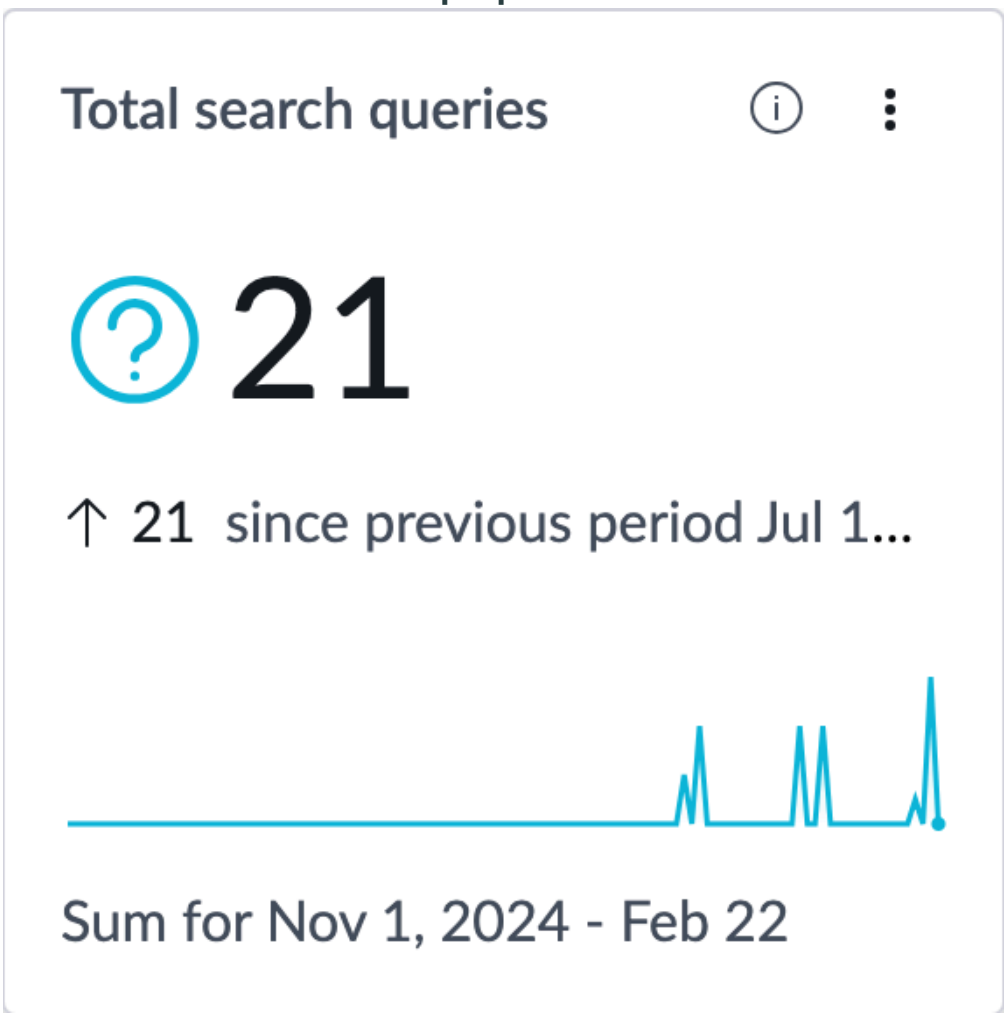
Total de consultas de pesquisa

Esta área do painel mostra o número total de consultas de pesquisa tratadas por Now Assist canais de autoatendimento.

Tradução automática

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

Indicador de total de consultas de pesquisa



Consultas com resultados do Genius

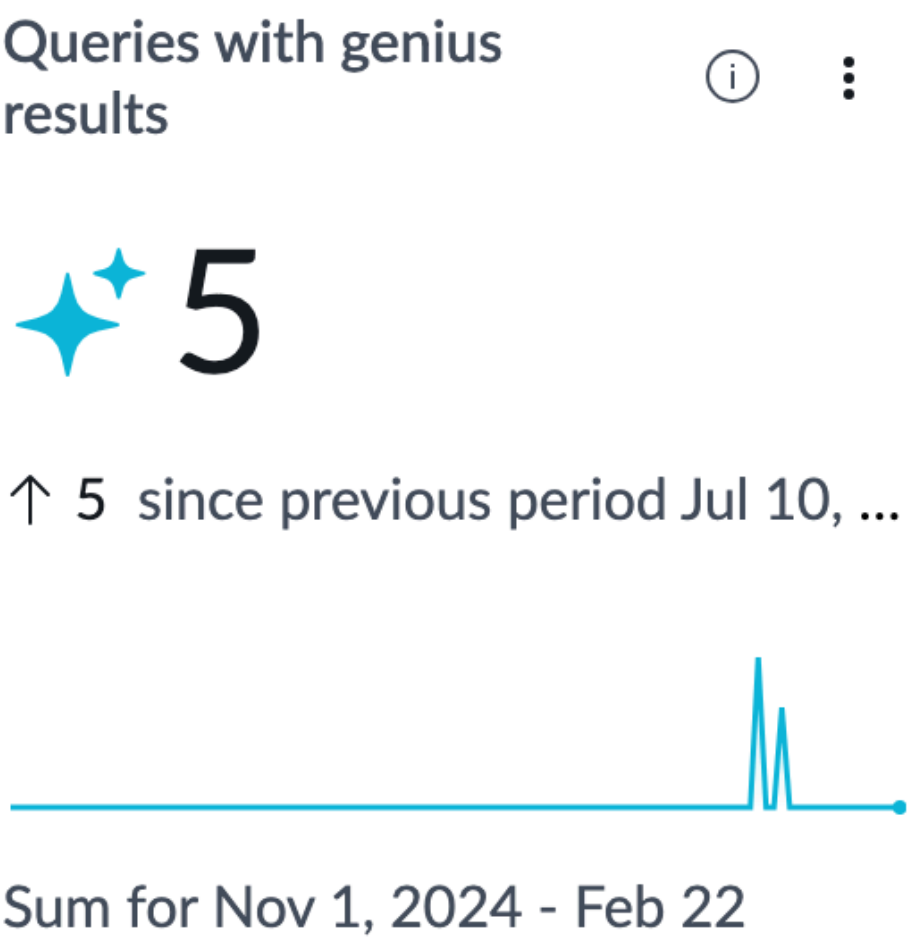
Esta área do painel mostra o número de resultados do Genius retornados por Now Assist para os usuários revisarem.

Nota:
Uma consulta pode ter mais de um 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.

Consultas com o indicador de resultados do Genius



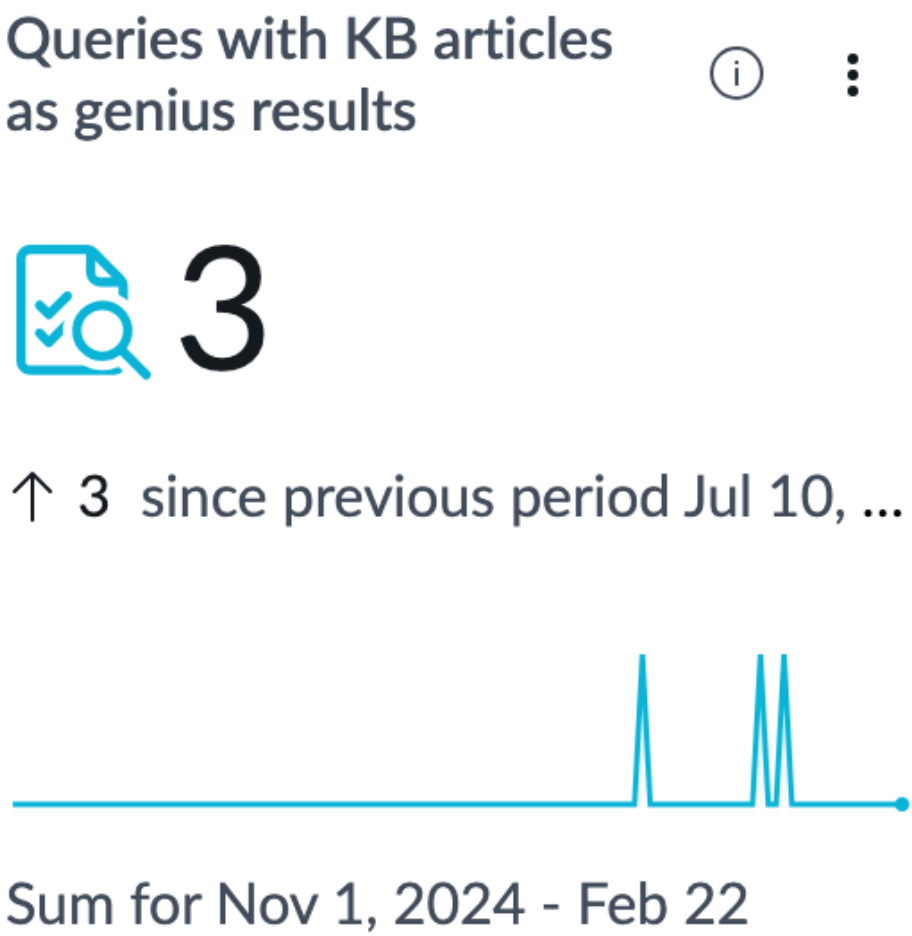
Consultas com Base de conhecimento artigos como resultados do Genius

Esta área do painel mostra o número de consultas de pesquisa em que Now Assist retornou Knowledge artigos como resultados do Genius para os usuários revisarem.

Tradução automática

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

Consultas com Base de conhecimento artigos como indicador de resultados do Genius



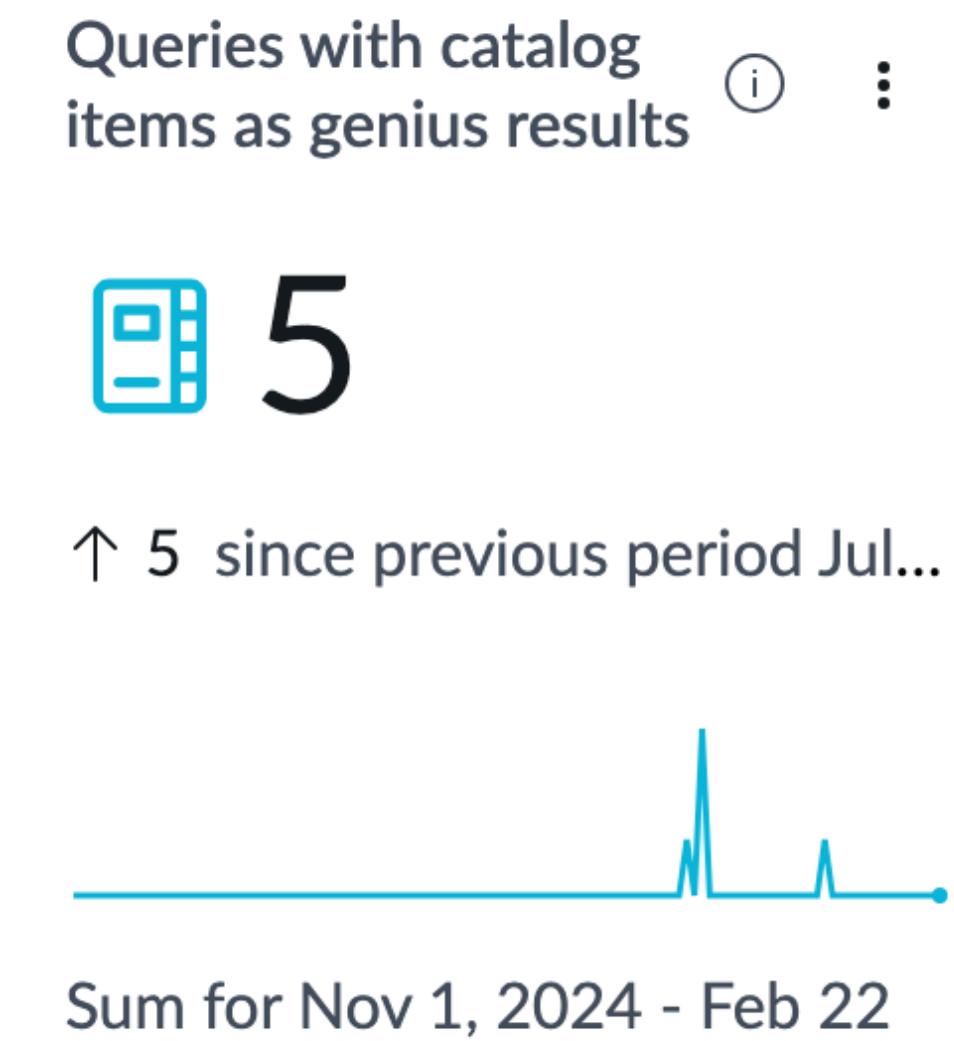
Consultas com itens do catálogo como resultados do Genius

Esta área do painel mostra o número de consultas de pesquisa em que Now Assist retornou itens do catálogo como resultados do Genius para os usuários revisarem.

Tradução automática

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

Consultas com itens do catálogo como indicador de resultados do Genius



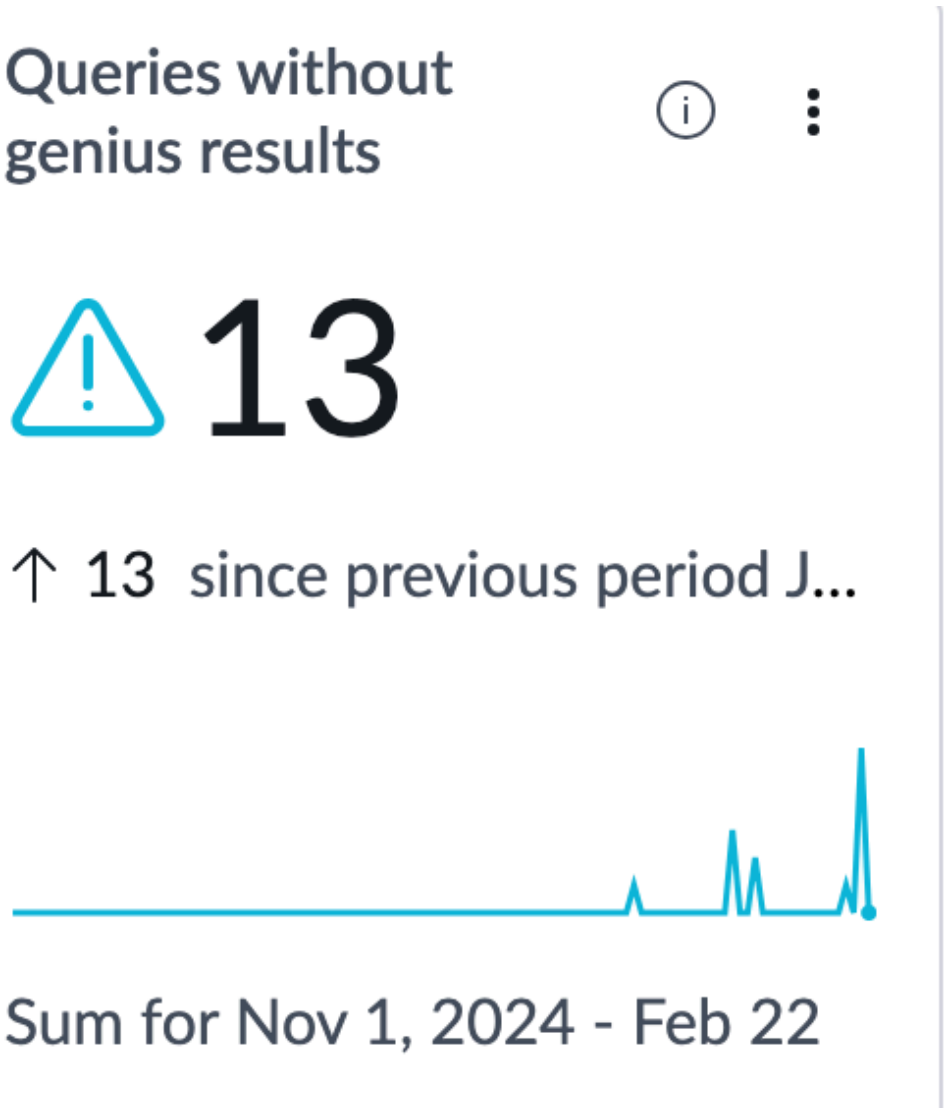
Consultas sem resultados do Genius

Esta área do painel mostra o número de respostas em que Now Assist não forneceu uma resposta de resultado do Genius para os usuários revisarem.

Tradução automática

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

Consultas sem indicador de resultados do Genius

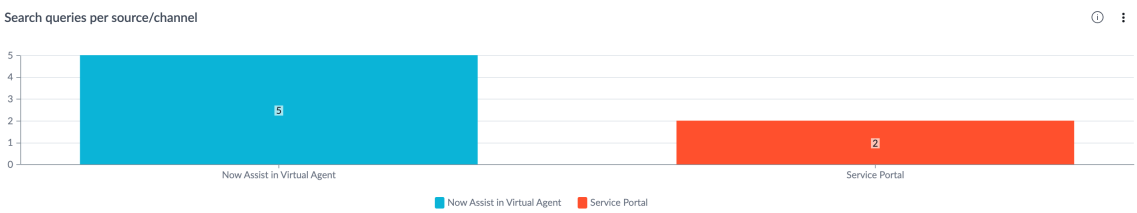


Tradução automática

Consultas de pesquisa por origem ou canal

Esta área do painel mostra o número de consultas de pesquisa tratadas por cada uma das Pesquisa com IA origens ou canais.

Consultas de pesquisa por indicador de origem ou canal



5 principais consultas

Esta área do painel mostra as cinco principais consultas de pesquisa pela respectiva contagem de 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.

5 principais consultas

Top 5 queries

Search Term	Count
samsung s24	7
iphone	4
how to control body weight ?	3
what is spam ?	2
how to order new ipad?	1
Total	**21**

5 principais consultas sem resultados

Esta área do painel mostra as cinco principais consultas de pesquisa que não geraram nenhum resultado.

5 principais consultas sem indicador de resultados

Top 5 queries without results

Search Term	Count
samsung s24	7
how to control body weight ?	3
KB for iphone order	1
outlook issue	1
what is a balance die	1
Total	**13**

5 principais consultas que resultam em Knowledge artigos como resultados do Genius

Esta área do painel mostra as cinco principais consultas de pesquisa em que Now Assist retornou Knowledge artigos como resultados do Genius, com a respectiva contagem 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.

5 principais consultas que resultam em Knowledge artigos como indicador de resultados do Genius

Top 5 queries resulting in knowledge articles as genius results

Search Term	Count
what is spam ?	2
how to order new ipad?	1
Total	**3**

5 principais consultas que resultam em itens do catálogo como resultados do Genius

Esta área do painel mostra as cinco principais consultas de pesquisa em que Now Assist retornou itens do catálogo como resultados do Genius, com a respectiva contagem de consulta.

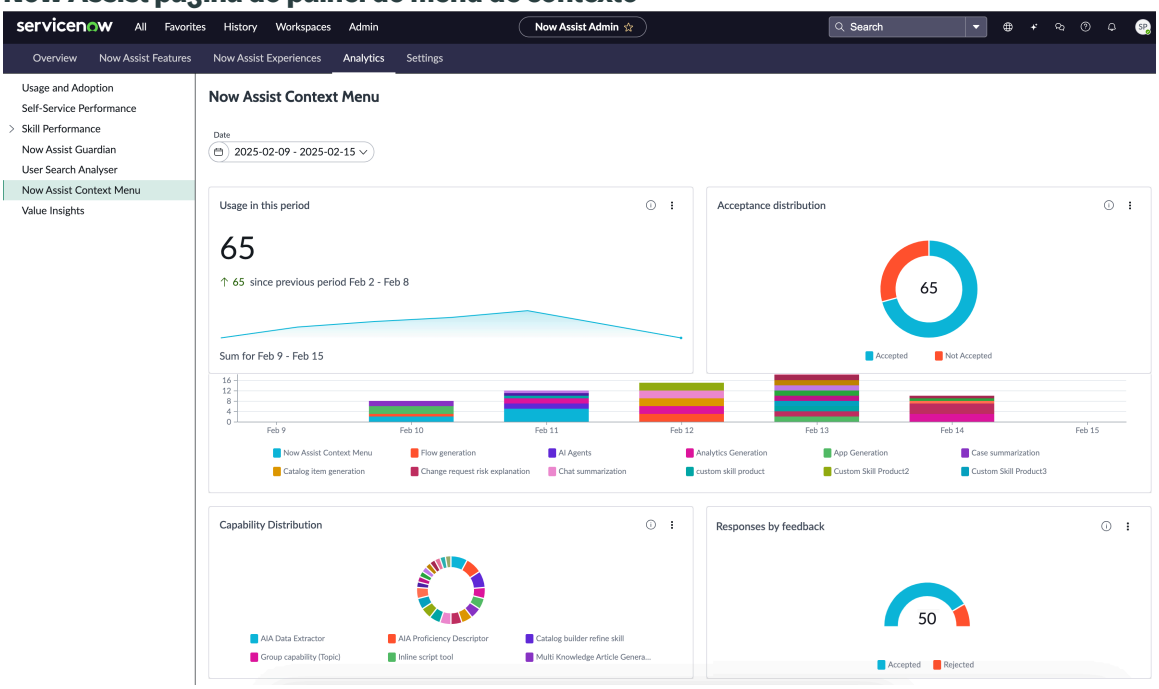
5 principais consultas que resultam em itens do catálogo como indicador de resultados do Genius

Now Assist análise do menu de contexto

Monitore o uso e o desempenho do menu de contexto Now Assist.

ONow Assistpainel do menu de contexto ajuda os administradores a avaliar a eficácia das ações do menu de contexto para ajudar os agentes a resumir, criar e editar e-mails e respostas de bate-papo.

Now Assist página do painel do 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.

Os indicadores na página do painel do menu de contexto Now Assist fornecem as informações a seguir. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

- Contagem e distribuição de ações do menu de contexto em um intervalo de datas. Este indicador revela a escala de uso e as ações mais e menos usadas.
- Aceitação e feedback sobre ações do menu de contexto. Este indicador revela ações que foram aceitas ou rejeitadas pelos usuários com um feedback positivo ou negativo.
- O gráfico de tendências de uso revela padrões no uso de ações do menu de contexto em um intervalo de datas.

Now Assist indicadores do menu de contexto

Uso neste período

Esta área do painel mostra o número total de ações do menu de contexto Now Assist usadas no intervalo de datas selecionado.

Indicador de uso neste período

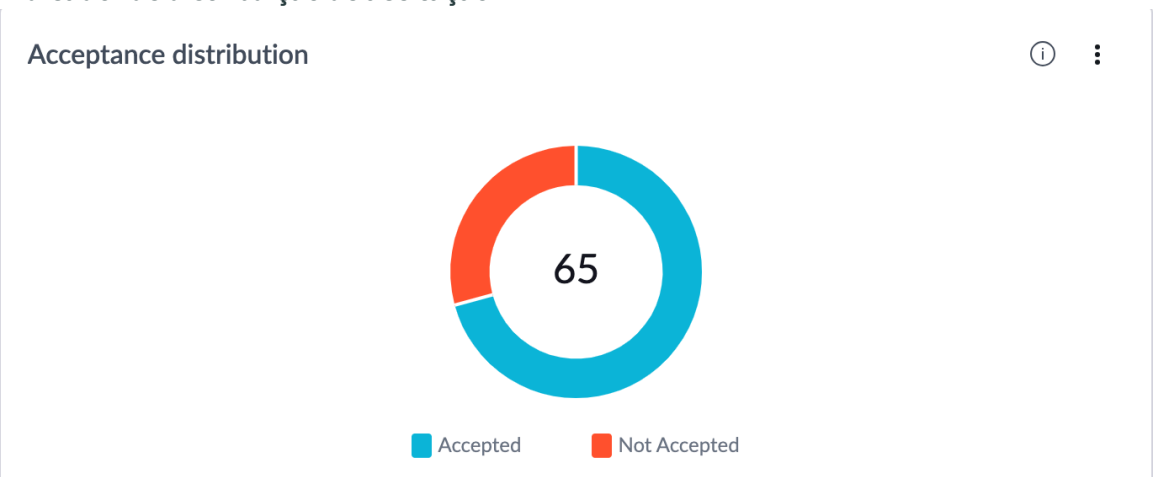


Distribuição de aceitação

Esta área do painel mostra a distribuição de Now Assist ações do menu de contexto por sua aceitação.

- Aceito: o usuário inseriu a resposta do menu de contexto no espaço.
- Não aceito: o usuário fechou a janela ou a caixa de diálogo que contém a resposta do menu de contexto.

Indicador de distribuição de aceitação



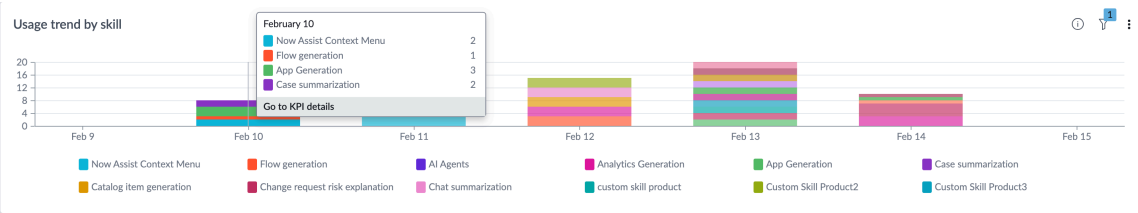
Tradução automática

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

Tendência de uso por habilidade

Esta área do painel mostra a tendência de uso de Now Assist ações do menu de contexto no intervalo de datas selecionado.

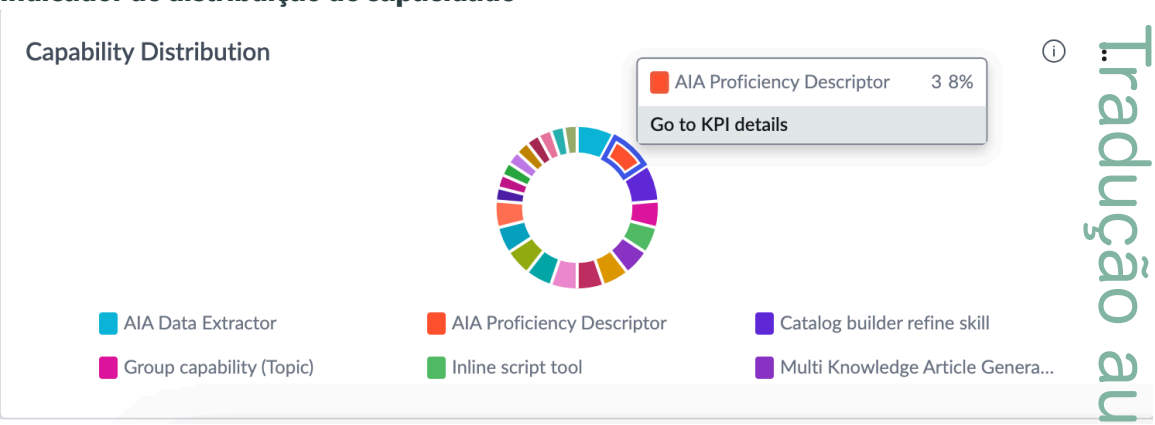
Tendência de uso por indicador de habilidade



Distribuição de capacidade

Esta área do painel mostra a distribuição de uso de várias ações do menu de contexto Now Assist no intervalo de datas selecionado.

Indicador de distribuição de capacidade

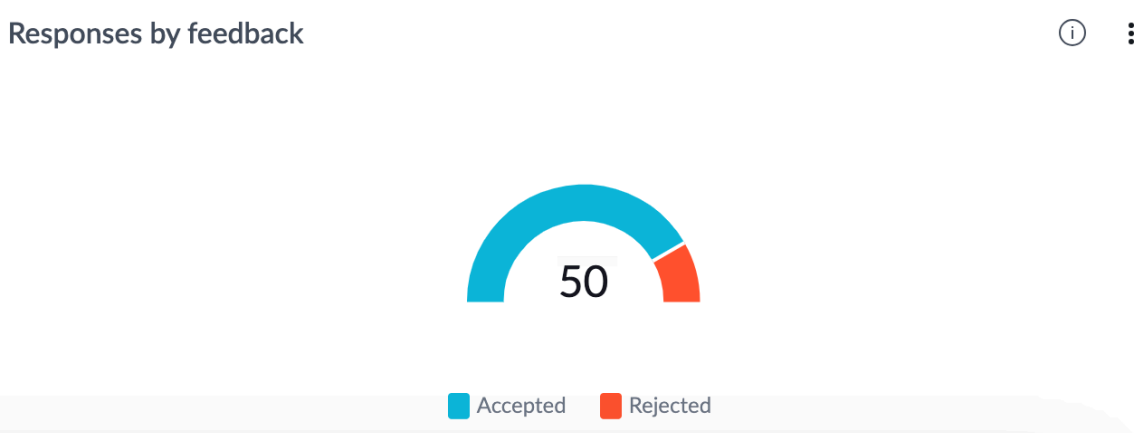


Respostas por feedback

Esta área do painel mostra um detalhamento das respostas do menu de contexto Now Assist pelo feedback do usuário recebido.

- Aceito: o usuário deu um sinal de positivo na resposta do menu de contexto.
- Rejeitado: o usuário deu um polegar para baixo na resposta do menu de contexto.

Respostas por indicador de 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.

Now Assist informações de valor

Obtenha informações sobre o valor obtido com Now Assist habilidades e recursos.

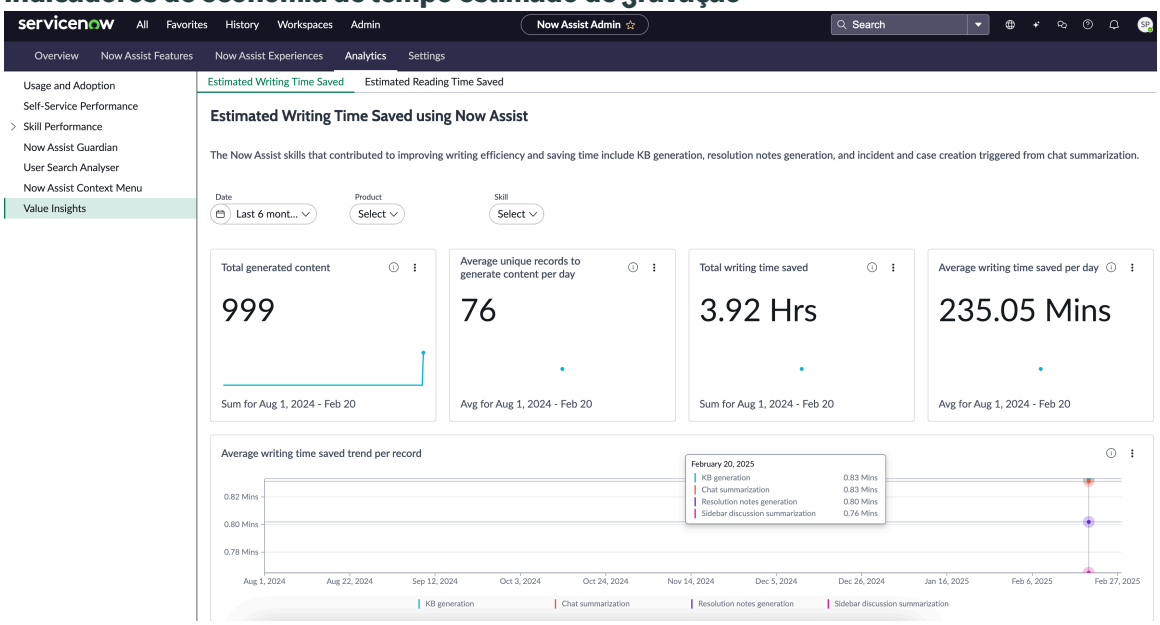
A página do painel de informações de valor Now Assist fornece informações sobre os ganhos de produtividade estimados como resultado do uso de habilidades Now Assist. Os ganhos de produtividade são classificados em duas categorias: tempo estimado de gravação economizado e tempo estimado de leitura economizado. Pontos de dados e carimbos de data/hora dos registros de invocação são capturados e usados para executar cálculos e aproximações para o tempo de leitura e gravação economizado pelos usuários usando Now Assist. Consulte Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel para obter informações sobre os dados e cálculos por trás de cada indicador.

Indicadores de economia de tempo estimado de gravação

Now Assist habilidades que contribuem para melhorar a eficiência da escrita e economizar tempo incluem Base de conhecimento geração, geração de anotações de resolução e criação de incidentes e casos acionada a partir do resumo do bate-papo. O tempo de escrita economizado é uma estimativa do tempo que o usuário teria que gastar escrevendo Knowledge artigos, anotações de resolução, incidentes e detalhes do caso.

Nota:
A fórmula a seguir é usada para calcular o tempo estimado de gravação economizado: (Contagem de palavras da resposta gerada pelo LLM)/(Taxa de gravação). Por exemplo, se as anotações de resolução geradas pela resposta do LLM tiverem 180 palavras, o tempo estimado de gravação economizado será de 180/40, ou seja, 4,5 minutos. Os cálculos são baseados na suposição de que a resposta gerada pelo LLM é aceita em sua totalidade pelo usuário. A taxa de gravação considerada para os cálculos é baseada na média do setor para a taxa de gravação, que é de 40 palavras por minuto. Para definir um valor de acordo com seus requisitos, adicione uma propriedade do sistema com o nome `sn_na_analytics.wts.rate` e defina o valor de acordo. Para obter mais informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Add a system property .

Indicadores de economia de tempo estimado de gravação



Os indicadores na página do painel Economia de tempo estimado de gravação fornecem as informações a seguir. Aplique os filtros de data, produto e habilidade de acordo com seus requisitos.

Tradução automática

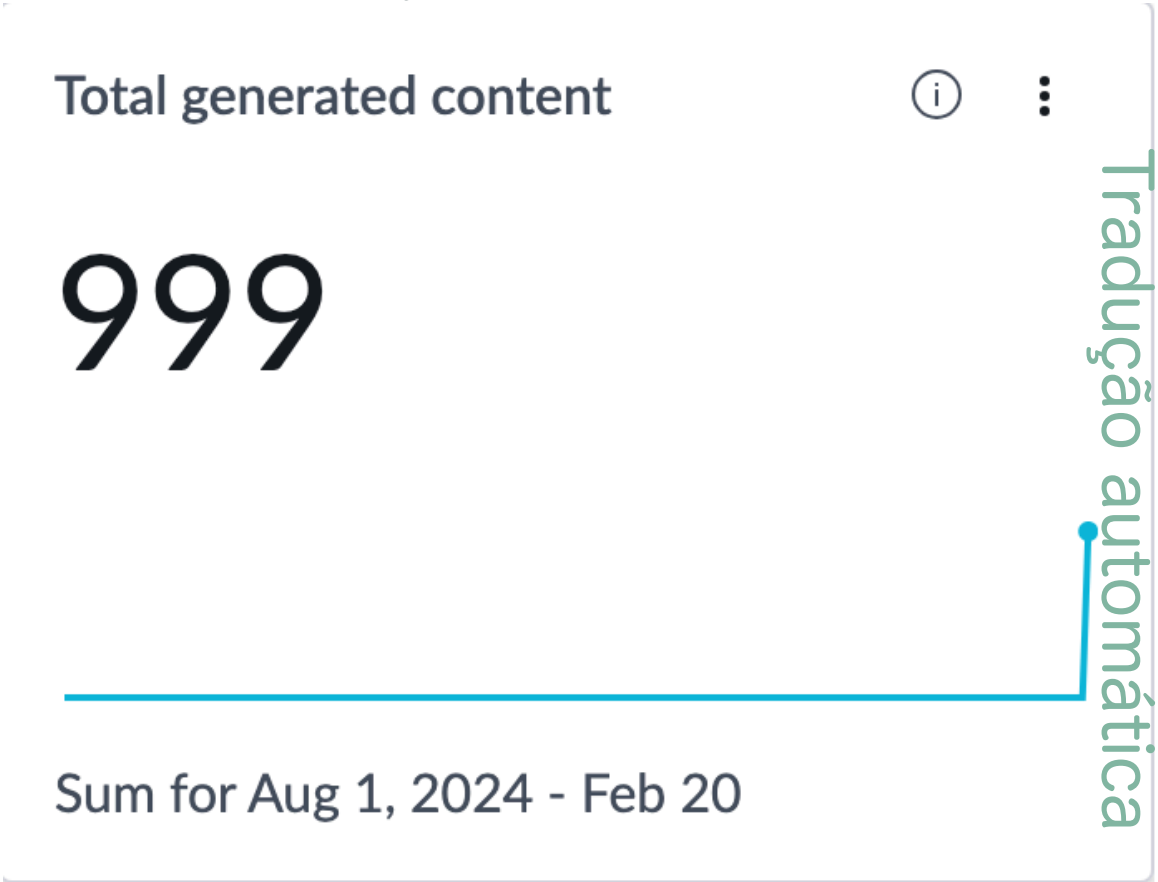
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Total de tempo de gravação economizado usando habilidades Now Assist para gerar conteúdo.
- A média de tempo economizado por registro usando habilidades Now Assist para gerar conteúdo é um indicador de produtividade no nível do registro.
- A média de tempo economizado por usuário usando habilidades Now Assist para gerar conteúdo é um indicador de produtividade no nível do usuário individual.

Total de conteúdo gerado

Esta área do painel mostra o número de vezes que o conteúdo foi gerado usando Now Assist habilidades que contribuíram para a economia de tempo na escrita.

Indicador de total de conteúdo gerado



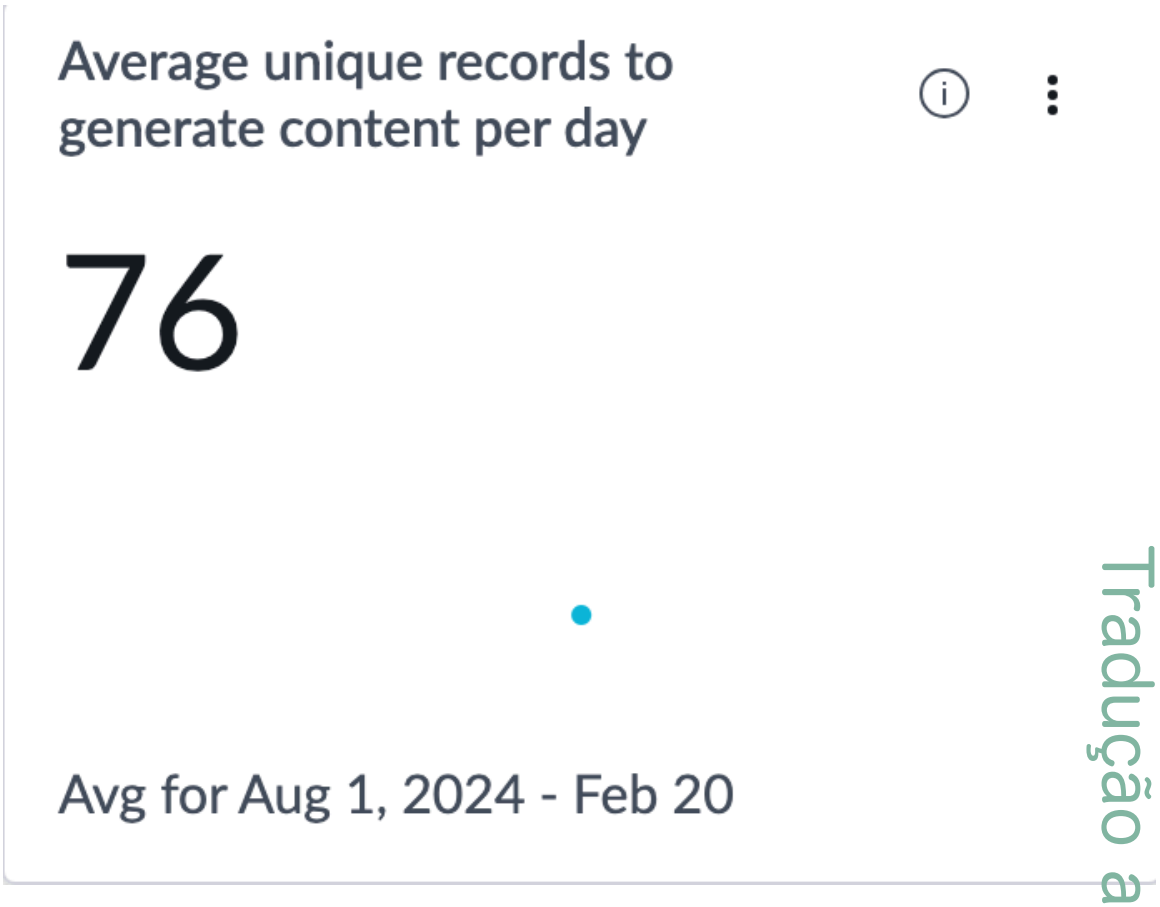
Tradução automática

Média de registros exclusivos para gerar conteúdo por dia

Esta área do painel mostra o número médio de registros exclusivos diários usados pelas habilidades Now Assist para gerar conteúdo que contribuiu para a economia de tempo de escrita no intervalo de datas selecionado.

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

Indicador de média de registros exclusivos para gerar conteúdo por dia



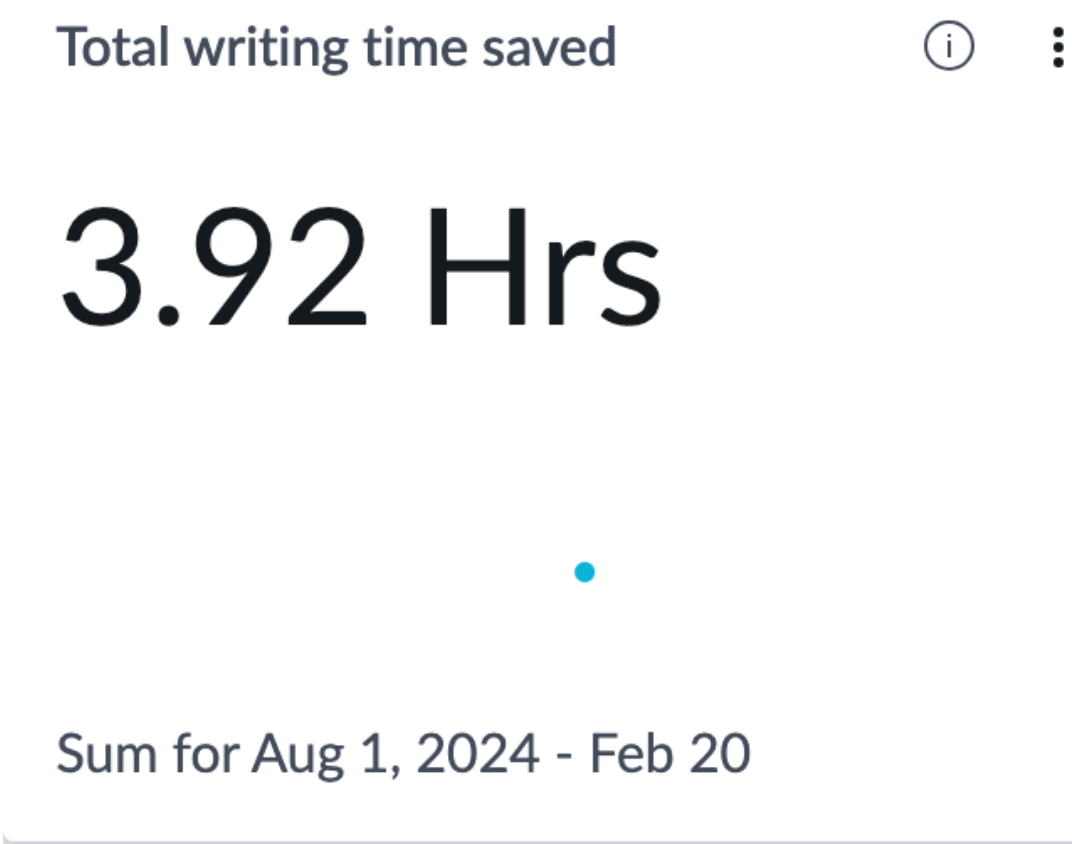
Total de tempo de gravação economizado

Esta área do painel mostra o tempo total economizado usando habilidades Now Assist para gerar conteúdo para eficiência de gravação. O cálculo é baseado na média do setor para o tempo de gravação.

Tradução automática

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

Indicador de tempo total de gravação economizado



Tempo médio de gravação economizado por dia

Esta área do painel mostra o tempo médio economizado por dia usando habilidades Now Assist para gerar conteúdo para eficiência de gravação.

Tradução automática

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

Indicador de tempo médio de escrita economizado por dia

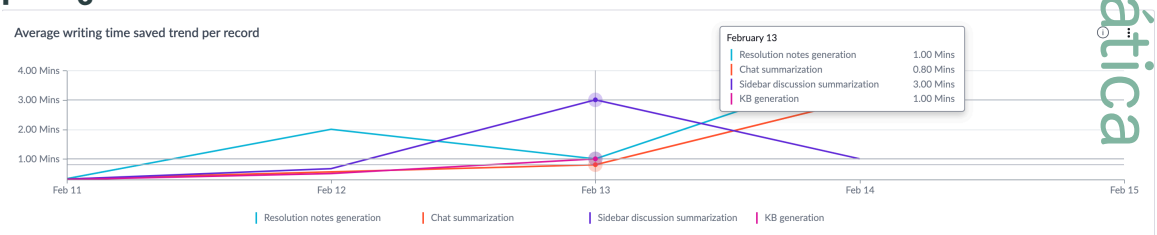


Tradução automática

Tendência média de economia de tempo de gravação por registro

Esta área do painel mostra um gráfico de tendências do tempo médio (em minutos) economizado por registro usando habilidades Now Assist para gerar conteúdo para eficiência de gravação.

Indicador de tendência média de economia de tempo de gravação por registro



Tendência média de economia de tempo de gravação por usuário

Esta área do painel mostra um gráfico de tendências do tempo médio (em minutos) economizado por usuário usando habilidades Now Assist para gerar conteúdo para eficiência de escrita.

Indicador de tendência média de economia de tempo de gravação por usuário



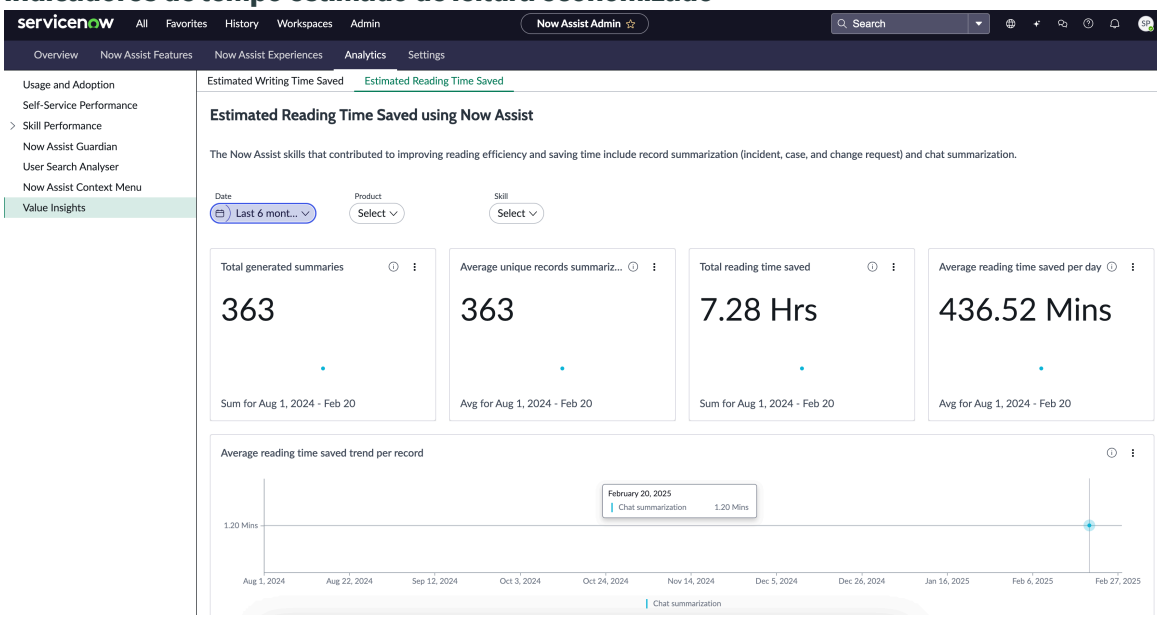
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Economia do tempo estimado de leitura

As habilidades Now Assist que contribuíram para melhorar a eficiência de leitura e economizar tempo incluem o resumo de registro (incidente, caso e solicitação de mudança) e o resumo de bate-papo.

Nota:
A fórmula a seguir é usada para calcular o tempo estimado de leitura economizado: (Contagem de palavras do conteúdo de um registro - contagem de palavras do resumo gerado por LLM do registro)/(Taxa de leitura). Descrição resumida, descrição, prioridade, estado e atividades no registro de metadados constituem o conteúdo de um registro. Por exemplo, se o conteúdo de um registro de caso contiver 420 palavras e o resumo do caso gerado pelo LLM contiver 180 palavras, o tempo estimado de leitura economizado será (420-180)/240, que corresponde a 1 minuto. A taxa de leitura considerada para os cálculos é baseada na média do setor para taxa de leitura, que é de 240 palavras por minuto. Para definir um valor de acordo com seus requisitos, adicione uma propriedade do sistema com o nome `sn_na_analytics.rts.rate` e defina o valor de acordo. Para obter mais informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Add a system property .

Indicadores de tempo estimado de leitura economizado



Os indicadores na página do painel Tempo estimado de economia de leitura fornecem as informações a seguir.

- Total de tempo de leitura economizado usando Now Assist habilidades para resumir o conteúdo.
- O tempo médio economizado por registro usando habilidades Now Assist para resumir conteúdo é um indicador de produtividade no nível do registro.
- A média de tempo economizado por usuário usando habilidades Now Assist para resumir conteúdo é um indicador de produtividade no nível do usuário individual.

Total de resumos gerados

Esta área do painel mostra o número de resumos gerados usando Now Assist habilidades que contribuíram para a economia de tempo na leitura.

Tradução automática

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

Indicador de resumos totais gerados



Média de registros exclusivos resumidos por dia

Esta área do painel mostra o número médio de registros exclusivos diários usados pelas habilidades Now Assist para resumir o conteúdo que contribuiu para a economia de tempo na leitura no intervalo de datas 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.

Indicador de média de registros exclusivos resumidos por dia



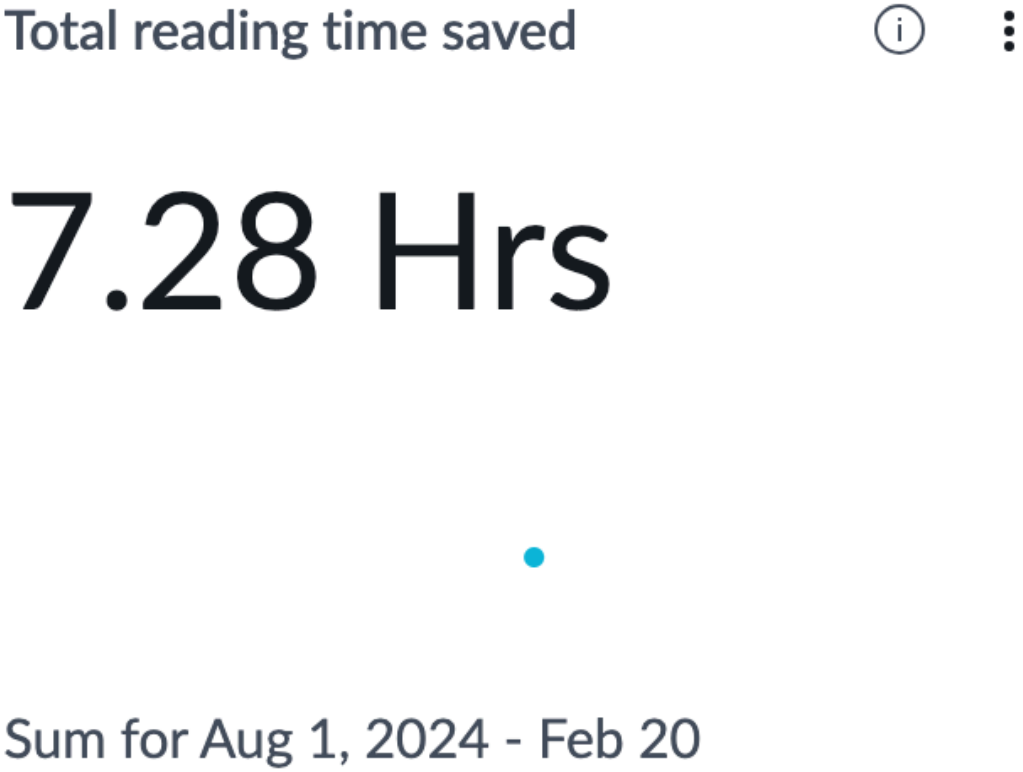
Total de tempo de leitura economizado

Esta área do painel mostra o tempo total economizado usando habilidades Now Assist para resumir o conteúdo para eficiência de leitura.

Tradução automática

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

Indicador de tempo total de leitura economizado



Tempo médio de leitura economizado por dia

Esta área do painel mostra o tempo médio economizado por dia usando habilidades Now Assist para resumir o conteúdo para eficiência de leitura.

Tradução automática

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

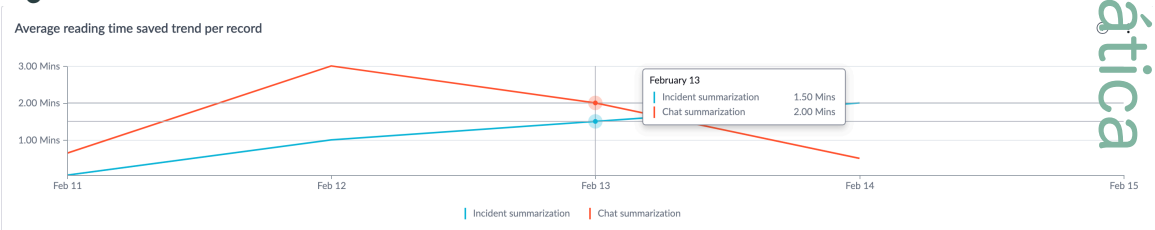
Indicador de tempo médio de leitura economizado por dia



Tendência média de economia de tempo de leitura por registro

Esta área do painel mostra um gráfico de tendências do tempo médio (em minutos) economizado por registro usando Now Assist habilidades para resumir o conteúdo para eficiência de leitura.

Indicador de tendência média de economia de tempo de leitura por registro



Tendência média de economia de tempo de leitura por usuário

Esta área do painel mostra um gráfico de tendências do tempo médio (em minutos) economizado por usuário usando Now Assist habilidades para resumir o conteúdo para eficiência de leitura.

Indicador de tendência média de economia de tempo de leitura por usuário

Referência do Análise do Now Assist

Análise do Now Assist Os tópicos de referência incluem informações sobre funções de usuário e detalhes dos indicadores no 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.

Análise do Now Assist funções

Análise do Now Assist requer determinadas funções para exibir e gerenciar a funcionalidade do painel.

Análise do Now Assist Visualizador [sn_na_analytics.viewer]

Usuários com a função de Visualizador Análise do Now Assist podem exibir o painel Análise do Now Assist no console Administrador do Now Assist e ter acesso de leitura às tabelas de fonte de dados.

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.

Análise do Now Assist Administrador [sn_na_analytics.admin]

Usuários com a função de administrador Análise do Now Assist podem exibir o painel Análise do Now Assist no console Administrador do Now Assist e ler e gravar em algumas tabelas de fonte de dados.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Análise do Now Assist Visualizador [sn_na_analytics.viewer].

Grupos

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

Nenhum.

Considerações especiais

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

Análise do Now Assist detalhes do indicador do painel

Os detalhes do indicador ajudam a entender os dados e os cálculos por trás de um indicador que é apresentado na forma de uma visualização no painel.

Análise do Now Assist Os indicadores contêm os seguintes detalhes: tipo de indicador, fonte de dados, cálculo, detalhamentos disponíveis, unidade e assim por diante.

Para acessar esses indicadores, navegue até **Administração de Análise da plataforma** > **Indicadores**. Você deve ter a função de administrador de análise do Now Assist [sn_na_analytics_admin] para acessar os indicadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 indicadores coletam dados em uma frequência diária. Os dados só estão disponíveis para datas anteriores à data atual. Se você quiser ver os resultados do dia atual, deverá aguardar até o dia seguinte.

Detalhes do indicador de uso e adoção

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalham disponíve	Objetivo	Frequênc	Unidade	Precisão
Total de ações do Now Assist	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de todas as ações	Por recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidade de IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades, por configuração de habilidades, por fluxo de trabalho		Diariamente	#	0
Ações diárias do Now Assist	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de ações diárias	Por recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidade de IA generativa, por família de habilidades, por configuração de		Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalham disponíve	Objetivo	Frequênc	Unidade	Precisão
				habilidades, por configuração de habilidades, por fluxo de trabalho				
Média diária de usuários únicos interagindo com o Now Assist	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Média de usuários exclusivos diários	Por recurso de IA generativa, por configuração de habilidades, por família de habilidades, por modalidade de execução de habilidade de IA generativa		Diariamente	#	0
Usuários exclusivos diários interagindo com o Now Assist	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de usuários exclusivos diários	Por recurso de IA generativa, por configuração de habilidades, por família de habilidades, por modalidade de execução de habilidade de IA generativa		Diariamente	#	0
Distribuição do grupo de habilidades	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de execuções de	Por recurso de IA generativa,		Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalham disponíve	Objetivo	Frequênc	Unidade	Precisão
			habilidade diárias agrupadas por recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidade de IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades, por configuração de habilidades, por fluxo de trabalho	por modalidade de execução de habilidade de IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades, por configuração de habilidades, por fluxo de trabalho				
Comparação de uso diário por fluxo de trabalho	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de ações agrupadas por fluxos de trabalho	Por recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidade de IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades, por configuração de habilidades, por		Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalham disponíve	Objetivo	Frequênc	Unidade	Precisão
				fluxo de trabalho				
Tendência de compromisso com habilidades	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de ações agrupadas por habilidade	Por recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidade de IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades, por configuração de habilidades, por fluxo de trabalho		Diariamente	#	0
Departamentos com maior uso	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de ações agrupadas por departamento do usuário e classificadas por ordem decrescente	Por departamento, por configuração de habilidades		Diariamente	#	0
Comparação de ações do Now Assist por departamento do usuário	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de ações agrupadas por departamento do usuário	Por departamento, por configuração de habilidades		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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalham disponíve	Objetivo	Frequênc	Unidade	Precisão
Detalhes do feedback	Automatizado	Metadados de log de IA generativa [sys_gen_ai_log_metadata]	Contagem de ações agrupadas por família de habilidades	Por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	#	0
	Automatizado	Metadados de log de IA generativa [sys_gen_ai_log_metadata]	Contagem de ações com feedback agrupadas por família de habilidades	Por feedback, por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	#	0
	Fórmula	Metadados de log de IA generativa [sys_gen_ai_log_metadata]	(Contagem de ações com feedback/ Contagem total de ações) x 100 agrupados por Família de habilidades	Por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	%	2
	Automatizado	Metadados de log de IA generativa [sys_gen_ai_log_metadata]	Contagem de ações em que Por Feedback é Aceito, agrupadas por Família de Habilidades	Por família de habilidades, por configuração de habilidades, por feedback		Diariamente	#	0
	Fórmula	Metadados de log de IA generativa [sys_gen_ai_log_metadata]	(Contagem de ações em que Por feedback é	Por configuração de habilidades, por família		Diariamente	%	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalham disponíve	Objetivo	Frequênc	Unidade	Precisão
			Aceito/ Contagem total de ações com feedback) x 100 agrupadas por Família de habilidades	de habilidades				
Detalhes do erro	Automatizado	Metadados de log de IA generativa [sys_gen_ai_log_metadata]	Contagem de ações agrupadas por família de habilidades	Por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	#	0
	Automatizado	Metadados de log de IA generativa [sys_gen_ai_log_metadata]	Contagem de ações com status de erro agrupadas por família de habilidades	Por status de metadados de log de IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	#	0
	Fórmula	Metadados de log de IA generativa [sys_gen_ai_log_metadata]	(Contagem de ações com status de erro/ Contagem total de registros de metadados de IA generativos) x 100 agrupados por Família	Por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	%	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalham disponíve	Objetivo	Frequênc	Unidade	Precisão
			de habilidades					

Detalhes do indicador de desempenho de autoatendimento

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
Número total de consultas	Automatizado	Evento de desvio de análise do Now Assist[sn_na_def_event]	Contagem de consultas	Por origem de desvio, por resultado do evento de desvio, por tipo de resultado do evento de desvio, por status de resolução da consulta, por origem do log de desvio		Diariamente	#	0
Número total de respostas de consulta	Automatizado	Atividade do evento de desvio de análise do Now Assist[sn_na_def_event_activity]	Contagem de respostas	Por feedback de atividade de evento de desvio, por tipo de atividade de evento de desvio, por direção de atividade de evento de desvio, por origem de desvio, por origem		Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
				de log de desvio				
Status de resolução da consulta	Automatizado	Evento de desvio de análise do Now Assist[sn_nasta_def_event]	Contagem de consultas em que o status de resolução da consulta é Resolvido	Por origem de desvio, por resultado do evento de desvio, por tipo de resultado do evento de desvio, por status de resolução da consulta, por origem do log de desvio		Diariamente	#	0
Taxa de resolução	Fórmula		(Contagem de eventos de desvio em que o status de resolução da consulta é Resolvido/ Contagem de eventos de desvio)x100			Diariamente	%	0
Eventos iniciados pelo usuário	Automatizado	Evento de desvio de análise do Now Assist[sn_nasta_def_event]	Contagem de consultas agrupadas por origem de desvio	Por origem de desvio, por resultado do evento de desvio, por tipo de resultado do evento de desvio, por status de resolução		Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
				da consulta, por origem do log de desvio				
Conversas bem-sucedidas por capacidade	Automatizado	Evento de desvio de análise do Now Assist[sn_nas_deflect_event]	Contagem de consultas em que o status de resolução da consulta é resolvido, agrupadas por origem de desvio	Por origem de desvio, por resultado do evento de desvio, por tipo de resultado do evento de desvio, por status de resolução da consulta, por origem do log de desvio		Diariamente	#	0

Detalhes do indicador de desempenho de habilidades

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
Tendência de compromisso com habilidades	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de execuções de habilidades agrupadas por habilidade	Por recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidade de IA generativa, por família de habilidades, por configuração de		Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
				habilidades, por fluxo de trabalho				
Número de ações	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de todas as execuções de habilidade	Por recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidade de IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades, por fluxo de trabalho		Diariamente	#	0
Total de usuários ativos diariamente	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de usuários exclusivos diários	Por recurso de IA generativa, por configuração de habilidades, por família de habilidades, por modalidade de execução de habilidade de IA generativa		Diariamente	#	0
Total de usuários ativos diariamente por habilidades	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de usuários exclusivos diários agrupados	Por recurso de IA generativa, por configuração		Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponívei	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
			por configuração de habilidades	de habilidades, por família de habilidades, por modalidade de execução de habilidade de IA generativa				

Detalhes do indicador de detalhes da habilidade

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponívei	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
Tendência de compromisso com habilidades	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_u	Contagem de execuções de sage_log] habilidades agrupadas por configuração de habilidades	Por recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidade de IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades, por fluxo de trabalho		Diariamente	#	0
Total de ações de habilidade	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_u	Contagem de execuções de sage_log] habilidades	Por recurso de IA generativa, por modalidade de execução de habilidade		Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponívei	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
				de IA generativa, por família de habilidades, por configuração de habilidades, por fluxo de trabalho				
Ações de habilidade aceitas	Automatizado	Metadados de log de IA generativa [sys_gen_ai_log_metadata]	Contagem de execuções de habilidade em que o feedback é aceito	Por feedback, Por resposta aceita sem edições, Por configuração de habilidades, Por família de habilidades		Diariamente	#	0
Taxa de aceitação	Fórmula	Metadados de log de IA generativa [sys_gen_ai_log_metadata]	(Contagem de execuções de habilidade em que o feedback é aceito/ contagem de execuções de habilidade)x100	Por configuração de habilidades		Diariamente	%	0
Usuários ativos diariamente	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de usuários exclusivos diários	Por recurso de IA generativa, por configuração de habilidades, por família de habilidades, por modalidade		Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponívei	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
				de execução de habilidade de IA generativa				

Detalhes do indicador de habilidades personalizadas

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponívei	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
Tendência de engajamento de habilidades por fluxos de trabalho	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_de	Contagem de execuções de habilidades personalizadas agrupadas por fluxos de trabalho	sage_log] Por habilidade personalizada (tipo de fluxo de trabalho), por habilidade personalizada (tipo de recurso), por habilidade personalizada (tipo de produto), por status de conclusão de habilidade personalizada, por configuração de habilidades		Diariamente		0
Tendência de engajamento de habilidades por produtos	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_de	Contagem de execuções de habilidades personalizadas agrupadas por produtos	sage_log] Por habilidade personalizada (tipo de fluxo de trabalho), por habilidade personalizada (tipo de recurso), por habilidade		Diariamente		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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponívei	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
				personalizada (tipo de produto), por status de conclusão de habilidade personalizada, por configuração de habilidades				
Tendência de engajamento de habilidades por recursos	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de execuções de habilidades personalizadas agrupadas por recursos	Por habilidade personalizada (tipo de fluxo de trabalho), por habilidade personalizada (tipo de recurso), por habilidade personalizada (tipo de produto), por status de conclusão de habilidade personalizada, por configuração de habilidades		Diariamente		0
Usuários exclusivos diários interagindo com a habilidade	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem de usuários exclusivos que executaram habilidades personalizadas	Por configuração de habilidades		Diariamente	#	0
Executado com sucesso	Fórmula	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	(Contagem de execuções de	Por configuração de habilidades		Diariamente	%	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponívei	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
			habilidades personalizadas com status Concluído/ Contagem de execuções de habilidades personalizadas)x100					
Feedback de habilidades	Automatizado	Log de uso da IA generativa [sys_gen_ai_usage_log]	Contagem	Por feedback, por configuração de habilidades		Diariamente	#	0

Guardião do Now Assist detalhes do indicador de proteção de conteúdo ofensivo

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponívei	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
Latência adicionada ao guardrail	Automatizado	Métrica de IA generativa [sys_generative_protection_metric]	Tempo médio gasto pela proteção para avaliar conteúdo ofensivo	Por configuração de habilidades		Diariamente	Milissegundos	0
Percentual sinalizado como ofensivo	Fórmula	Métrica de IA generativa [sys_generative_ai_metric]	(Contagem de ocorrências de conteúdo ofensivo/ Número total de chamadas de LLM para as quais a proteção foi habilitada)x100	Por configuração de habilidades		Diariamente	%	0
Total de ocorrências de	Automatizado	Métrica de IA	Contagem de ocorrências	Por valor de métrica de IA		Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponívei	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
conteúdo ofensivo		generativa [sys_generative_ai_metric]	de conteúdo ofensivo	generativa, por configuração de habilidades				
Categorias de conteúdo ofensivo	Automatizado	Métrica de IA generativa [sys_generative_ai_metric]	Contagem de ocorrências de conteúdo ofensivo agrupadas por categorias	Por tipo de ofensividade, por configuração de habilidades		Diariamente	#	0
Ocorrências de conteúdo ofensivo por habilidade	Automatizado	Métrica de IA generativa [sys_generative_ai_metric]	Contagem de ocorrências de conteúdo ofensivo agrupadas por habilidade	Por valor de métrica de IA generativa, por configuração de habilidades		Diariamente	#	0

Guardião do Now Assist detalhes do indicador de proteção de injeção de prompt

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponívei	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
Latência adicionada ao guardrail	Automatizado	Métrica de IA generativa [sys_generative_ai_metric]	Tempo médio gasto pela proteção para avaliar a injeção de prompt	Por configuração de habilidades		Diariamente	Milissegundos	0
Percentual sinalizado como injeção de prompt	Fórmula	Métrica de IA generativa [sys_generative_ai_metric]	(Contagem de ocorrências de injeção de prompt/ Número total de chamadas de LLM para as quais a	Por configuração de habilidades		Diariamente	%	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
			proteção foi habilitada)x100					
Total de ocorrências de injeção de prompt	Automatizado	Métrica de IA generativa [sys_generative_ai_metric]	Contagem de ocorrências de injeção de prompt	Por valor de métrica de IA generativa, por configuração de habilidades		Diariamente	#	0
Ocorrências de injeção de aviso por habilidade	Automatizado	Métrica de IA generativa [sys_generative_ai_metric]	Contagem de ocorrências de injeção de prompt agrupadas por habilidade	Por valor de métrica de IA generativa, por configuração de habilidades		Diariamente	#	0

Detalhes do indicador do analisador de pesquisa do usuário

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
Total de consultas de pesquisa	Automatizado	Valor[sys_variable_value]	Contagem de consultas de pesquisa	Não aplicável		Diariamente	#	0
Consultas com resultados do Genius	Automatizado	Valor[sys_variable_value]	Contagem de resultados do Genius exibidos	Não aplicável		Diariamente	#	0
Consultas com artigos da base de conhecimento como resultados do Genius	Automatizado	Valor[sys_variable_value]	Contagem de consultas em que o ID do termo de pesquisa é KB	Termo de pesquisa		Diariamente	#	0
Consultas com itens do catálogo como	Automatizado	Valor[sys_variable_value]	Contagem de consultas em que o ID do	Termo de pesquisa		Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
resultados do Genius			termo de pesquisa é Catálogo					
Consultas sem resultados do Genius	Automatizado	Valor[sys_variável_agregada]	Contagem de consultas em que o ID do termo de pesquisa é Sem resultado	Termo de pesquisa		Diariamente	#	0
Consultas de pesquisa por fonte/ canal	Automatizado	Valor[sys_variável_agregada]	Contagem de consultas agrupadas por origem	Por origem do desvio		Diariamente	#	0
5 principais consultas	Automatizado	Valor[sys_variável_agregada]	Contagem de consultas	Termo de pesquisa		Diariamente	#	0
5 principais consultas sem resultados	Automatizado	Valor[sys_variável_agregada]	Contagem de consultas em que o ID do termo de pesquisa é Sem resultado	Termo de pesquisa		Diariamente	#	0
5 principais consultas que resultam em artigos de conhecimento como resultados do Genius	Automatizado	Valor[sys_variável_agregada]	Contagem de consultas em que o ID do termo de pesquisa é KB	Termo de pesquisa		Diariamente	#	0
5 principais consultas que resultam em itens do catálogo como	Automatizado	Valor[sys_variável_agregada]	Contagem de consultas em que o ID do termo de pesquisa é Catálogo	Termo de pesquisa		Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
resultados do Genius								

Now Assist detalhes do indicador de análise do menu de contexto

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
Uso neste período	Automatizado	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Contagem de ações em que a origem é o menu de contexto do Now Assist	Por feedback implícito de NAcm, por configuração de habilidades, por feedback, por status, por capacidade de habilidade		Diariamente	#	0
Distribuição de aceitação	Automatizado	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Contagem de ações em que o conteúdo gerado pelo menu de contexto do Now Assist é agrupado por Aceito ou Não aceito	Por feedback implícito de NAcm, por configuração de habilidades, por feedback, por status, por capacidade de habilidade		Diariamente	#	0
Tendência de uso por habilidade	Automatizado	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Contagem de ações do menu de contexto agrupadas por habilidades do Now Assist	Por feedback implícito de NAcm, por configuração de habilidades, por feedback, por status, por		Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponívei	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
				capacidade de habilidade				
Distribuição de capacidade	Automatizado	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Contagem de ações do menu de contexto agrupadas por capacidade	Por feedback implícito de NAcm, por configuração de habilidades, por feedback, por status, por capacidade de habilidade		Diariamente	#	0
Respostas por feedback	Automatizado	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Contagem de ações de feedback do conteúdo gerado pelo menu de contexto do Now Assist é agrupado por Aceito ou Rejeitado.	Por feedback implícito de NAcm, por configuração de habilidades, por feedback, por status, por capacidade de habilidade		Diariamente	#	0

Now Assist informações de valor tempo de gravação detalhes do indicador economizado

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponívei	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
Total de conteúdo gerado	Automatizado	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Soma de execuções de habilidades que contribuíram para a economia de	Por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	#	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponívei	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
			tempo de gravação					
Média de registros exclusivos para gerar conteúdo por dia	Automatizado	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Soma de registros exclusivos com conteúdo gerado por dia/ Número de dias	Por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	#	0
Total de tempo de gravação economizado	Fórmula	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Tempo total de gravação economizado em minutos convertido para horas	Por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	Horas	2
Tempo médio de gravação economizado por dia	Automatizado	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Economia total de tempo de gravação por dia/ Número de dias	Por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	Minutos	2
Tendência média de economia de tempo de gravação por registro	Fórmula	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Economia total de tempo de gravação por dia/ Número total de registros exclusivos com conteúdo gerado por dia	Por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	Minutos	2
Tendência média de economia de tempo de gravação por usuário	Fórmula	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Economia total de tempo de gravação por dia/ Número total de usuários exclusivos que executaram	Por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	Minutos	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
			as habilidades que contribuíram para a economia de tempo de gravação por dia					

Now Assist Informações de valor Tempo de leitura economizado Detalhes do indicador

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
Total de resumos gerados	Automatizado	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Soma de execuções de habilidades que contribuíram para a economia de tempo de leitura	Por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	#	0
Média de registros exclusivos resumidos por dia	Automatizado	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Soma de registros exclusivos resumidos por dia/ Número de dias	Por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	#	0
Total de tempo de leitura economizado	Fórmula	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Tempo total de leitura economizado em minutos convertido para horas	Por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	Horas	2
Tempo médio de leitura economizado por dia	Automatizado	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Economia total de tempo de leitura por dia/ Número de dias	Por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	Minutos	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.

Indicador	Tipo de indicador	Tabela de origem do indicador	Cálculo	Detalhame disponíveis	Objetivo	Frequência	Unidade	Precisão
Tendência média de economia de tempo de leitura por registro	Fórmula	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Total de tempo de leitura economizado por dia/ Número total de registros exclusivos resumidos por dia	Por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	Minutos	2
Tendência média de economia de tempo de leitura por usuário	Fórmula	Log de IA generativa [sys_generative_ai_log]	Economia total de tempo de leitura por dia/ Número total de usuários exclusivos que executaram as habilidades que contribuíram para a economia de tempo de leitura por dia	Por família de habilidades, por configuração de habilidades		Diariamente	Minutos	2

Tradução automática

Serviço Now LLM atualizações

O Serviço Now LLM fornece acesso a modelos de linguagem grandes (LLMs) especializados que são desenvolvidos pela ServiceNow. Ele também fornece acesso a LLMs de código aberto que são selecionados, configurados ou aprimorados pela ServiceNow, da comunidade e dos parceiros da ServiceNow. Revise esses materiais de referência e cartões de modelo para obter informações adicionais sobre o Serviço Now LLM e sobre os modelos usados.

Cartões de modelo

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

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

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

Esses cartões de modelo são para habilidades que usam o Serviço Now LLM. Há determinadas habilidades, como Now Assist Ordenação de catálogos de vários turnos, que usam o OpenAI do Azure. Para ver qual LLM uma habilidade está usando, você pode verificar a lista de habilidades no console Administrador do Now Assist e revisar a coluna de serviço de LLM.

Cartão de modelo para LLM de texto para texto da ServiceNow

Modelo usado para casos de uso de conversa, como execução de tópico do Virtual Agent e casos de uso de catálogo de conversa e assistência ao agente, como análise de alertas, pesquisa com IA e resumo de incidente, caso e bate-papo.

Cartão do modelo para ServiceNow LLM de texto para código

Modelo usado para geração de código.

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

Modelo usado para recomendações de fluxo.

Cartão do modelo para ServiceNow LLM de texto para fluxo

Modelo usado para geração de fluxo.

Cartão do modelo para ServiceNow GNS de texto para texto

Modelo usado para guardião do Now Assist, conversão de texto para criptografia e outros casos de uso que exigem inferência rápida e alto rendimento.

Cartão do modelo para ServiceNow modelo de idioma grande

Modelo usado para soluções orientadas por IA para oferecer suporte à compreensão da linguagem natural, automação e suporte à decisão.

Este cartão de modelo está disponível no patch 1 do Yokohama e posterior.

Cartão do modelo para ServiceNow modelo de linguagem pequena

Modelo usado para aplicações de IA corporativa, aprimorando a automação baseada em texto e a geração de conteúdo nos fluxos de trabalho da ServiceNow.

Este cartão de modelo está disponível no patch 1 do Yokohama e posterior.

Cartão do modelo para ServiceNow modelo de idioma grande de terceiros

Modelo usado para soluções orientadas por IA para geração de texto, resumo e IA de conversação.

Este cartão de modelo está disponível no patch 1 do Yokohama e posterior.

março de 2025

Foi lançado um modelo de linguagem pequeno (SLM) de uso geral 12B poderoso projetado para aprimorar uma ampla variedade de aplicações, incluindo conversão de texto para código e casos de uso de agente. Ajustado com precisão no Mistral-Nemo-12B, ele simplifica a implantação e consolida várias funcionalidades em uma arquitetura única.

Principais melhorias:

- Otimizado para atender a casos de uso: aprimora o resumo de casos, o resumo de bate-papo, as anotações de resolução e a geração de base de conhecimento em todos os idiomas compatíveis, incluindo melhorias na qualidade do japonês.
- Desempenho superior de text-to-code e text-to-cypher: oferece grandes avanços na edição e geração de JavaScript Glide e JavaScript genérico, além de maior precisão na geração e execução de consultas para bancos de dados estruturados.

Tradução automática

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

- Moderação e segurança robustas de conteúdo: fornece proteção mais forte contra avisos adversários, tentativas de violação e geração de conteúdo prejudicial, garantindo uma implantação mais segura com filtragem de conteúdo integrada.
- Implantação de modelo unificado: integra tarefas relacionadas à ServiceNow em um único modelo, reduzindo a complexidade do sistema e aumentando o desempenho geral.
- Adesão às instruções aprimorada: oferece melhor acompanhamento de instruções e consistência em vários níveis de prompt e rigor de instrução do que o NowLLM de texto para texto atual.

Novembro de 2024

Várias melhorias importantes foram adicionadas ao Serviço Now LLM que têm como objetivo aprimorar o desempenho e a qualidade.

- Suporte multilíngue: Serviço Now LLM oferece suporte a 8 idiomas adicionais, permitindo que equipes globais usem o modelo em seus idiomas nativos.

  Os idiomas compatíveis são: inglês, alemão, francês, japonês, holandês, francês canadense, espanhol, português brasileiro e italiano.

- Suporte ao formato JSON: o modelo agora fornece saída no formato JSON, facilitando a integração dos desenvolvedores com várias aplicações e automatizando fluxos de trabalho sem problemas.
  - Respostas determinísticas: o modo JSON garante uma saída estruturada e consistente, o que melhora a previsibilidade e a confiabilidade na integração com aplicações.
  - Redução de erros: ao contrário do modo de texto de forma livre, as respostas JSON são menos propensas a erros de formatação ou caracteres perdidos, minimizando os problemas de integração.
  - Menor consumo de token: a estrutura fixa do JSON pode reduzir o uso de token, tornando-o mais eficiente e econômico para aplicações com alta frequência de resposta.
- Melhorias no acompanhamento de instruções: o modelo foi ajustado para entender e seguir as instruções com mais precisão. Isso permite que o modelo forneça respostas mais diretas e acionáveis, ajudando os usuários a obter as informações de que precisam com mais rapidez e eficiência.

Referência do Now Assist

Os tópicos de referência incluem informações sobre funções de usuário, uso de dados e separação de domínio para Now Assist.

Administrador do Now Assist funções

Certas funções são necessárias para usar a funcionalidade Administrador do Now Assist.

Administrador do Now Assist [sn_nowassist_admin.nsa_admin]

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

Contém funções

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.

Usuário do ACE [ace_user].

Grupos

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

Nenhum.

Considerações especiais

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

Administrador do Now Assist usuário do console [sn_nowassist_admin.user]

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

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.

Usuário do painel do Now Assist [now_assist_panel_user]

Usuários que têm acesso ao painel Now Assist.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

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

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Política de uso de dados do usuário para Now Assist

Now Assist foi projetado para manter os dados do usuário seguros e protegidos. Você também pode mascarar dados confidenciais ou recusar o compartilhamento de dados para melhorias no 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.

Como seus dados são enviados e armazenados

Suas cargas de trabalho de IA são enviadas com segurança usando a Segurança da camada de transporte (TLS) 1.2 da sua instância ServiceNow para um dos três hubs ServiceNow de computação centralizados (datacenters com GPUs para cargas de trabalho de IA), onde o processamento de previsão de IA ocorre. Os dados usados para gerar a resposta são excluídos dos hubs de computação depois que a resposta é gerada. O resultado é retornado para a instância ServiceNow.

Os dados de entrada e saída não são armazenados em cache ou armazenados no hub de computação e são transitórios.

Seus dados não são misturados com outros dados do cliente ao usar Serviço Now LLM para IA generativa.

Além disso, não há mistura de dados para instâncias separadas por domínio quando você usa serviços de IA generativa.

Quando apropriado, ServiceNow pode aproveitar serviços de endpoint de terceiros (por exemplo, Azure OpenAI Serviço) para aumentar Serviço Now LLM para capacitar Now Assist. Além disso, para confirmar a qualidade de serviço, ServiceNow pode usar GPUs hospedadas pelo Azure para Serviço Now LLM estouro de capacidade em caso de alta demanda do cliente. Os dados processados por endpoints de terceiros não estão sujeitos ao uso ou acesso por provedores de terceiros e são operados dentro do limite de rede ServiceNow.

Mascarar dados confidenciais

Dados confidenciais podem ser mascarados antes de serem enviados para LLMs usando Now Assist para Privacidade de dados. Para saber mais, consulte Configuring Data Privacy for Now Assist .

Depois de habilitar o plug-in, ele foi projetado para mascarar dados confidenciais antes de serem enviados para o LLM, mas pode resultar em resultados menos precisos porque os dados específicos não estão incluídos no prompt.

Nota:
Este plug-in, no contexto de produtos de IA generativos, não mascara os dados confidenciais que existem em registros em sua instância, nem ajuda a impedir que novos dados confidenciais sejam armazenados na própria instância.

ServiceNow pode usar a geração aumentada de recuperação (RAG) para recursos de IA selecionados (por exemplo, NowAssist para Pesquisa com IA) e passa informações para o LLM com base no que o solicitante pode acessar no sistema. Se um usuário pesquisar algo no portal usando o Now Assist na Pesquisa com IA, a Pesquisa com IA encontrará o artigo e o enviará para o LLM como parte do prompt. Como a Pesquisa com IA sabe a que o usuário tem acesso, ela não enviará um artigo que o usuário não possa acessar.

Nota:
Para alguns recursos, como o resumo de casos, o agente que gera o resumo pode ter mais permissões do que outras pessoas que têm acesso ao registro. Se optar por colar esse resumo nas anotações de trabalho, o agente deverá verificar se os dados que está compartilhando nas anotações de trabalho são apropriados para compartilhamento com outras pessoas que têm acesso a esse 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.

Recusar compartilhamento de dados

O compartilhamento de dados ajuda ServiceNow a avançar e melhorar continuamente seus LLMs do Now, com base no uso mais recente do cliente. Se você não quiser mais participar do programa de compartilhamento de dados do cliente, poderá recusar.

Para recusar, siga as instruções em Recusar compartilhamento de dados para Now Assist.

Separação de domínios no console Administrador do Now Assist

A separação Domain é compatível com o console Administrador do Now 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.

Nível de suporte: Básico

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

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

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

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

Como o Domain Separation funciona no console Administrador do Now Assist

Você deve habilitar o Domain Separation em sua instância antes de usá-lo para habilidades Now Assist.

Now Assist O funciona com Separação de domínios. Quando você usa Now Assist em um ambiente separado por domínio, os usuários só podem acessar dados dentro de seu domínio. Por exemplo, se um usuário usar a habilidade de resumo, Now Assist usará somente o material que existe no domínio do usuário ao gerar esse resumo. Quando uma habilidade é separada por domínio, somente os usuários que estão nesse domínio podem usar a habilidade que você configurou para esse escopo.

Se você for um provedor de serviço que hospeda vários clientes na mesma instância, poderá configurar o Domain Separation para separar dados de locatários, processos e tarefas administrativas. No entanto, o consumo de assistência é rastreado de acordo com a instância sem diferenciação entre locatários. Você pode rastrear seu uso de Now Assist no painel 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.

Se você quiser que um domínio tenha uma versão diferente de uma habilidade existente, poderá reconfigurar e ativar a habilidade ou criar uma variante no domínio preferencial. Consulte a seção sobre como conceder acesso a Now Assist habilidades de um domínio.

Casos de uso

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

Alguns casos de uso incluem os seguintes exemplos:

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

Como conceder acesso a um domínio para Now Assist habilidades

O Domain Separation é possível no nível de habilidade e no nível de configuração individual. Ao usar a configuração assistida no Console do administrador Now Assist do , cada opção de configuração tem seu próprio registro que você pode separar por domínio. Para criar um registro em um domínio diferente, você deve configurar a habilidade enquanto estiver no escopo do seu domínio preferencial.

1. Navegue até a tabela Now Assist Skill Config (sn_nowassist_skill_config).
2. Adicione o campo Domínio à lista. Se não estiver presente, selecione o ícone de engrenagem na parte superior da lista e adicione o campo Domínio à coluna Selecionado e selecione **OK**.
3. Encontre a habilidade que você deseja habilitar domínio por domínio. Defina Ativo como falso na habilidade que está no escopo global. Pode ser necessário alterar o escopo para editar o registro.
4. Altere o domínio atual para o domínio no qual você deseja habilitar a habilidade.
5. Navegar até **Tudo** > **Console de administrador do Now Assist** > **Funcionalidades**.
6. Navegue até a habilidade que você deseja ativar de acordo com o domínio e selecione **Ativar habilidade**.
7. Configure a habilidade como de costume. Para obter mais informações, consulte Ativar uma habilidade Now Assist.
8. Retorne à tabela Now Assist Configuração de habilidade (sn_nowassist_skill_config). Deve haver um novo registro no domínio atual. Abra o novo registro.
9. Em uma guia diferente do navegador, retorne à tabela Now Assist Configuração de habilidade e abra o registro de habilidade desativado no domínio global.
10. Compare o registro de habilidade global com o criado em seu domínio. Os registros na lista relacionada podem não estar presentes na habilidade específica do domínio. Se 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.

não estiverem lá, você deverá recriar esses registros em seu domínio e anexá-los à lista relacionada em sua habilidade específica de domínio.

11. Repita o processo para cada habilidade e cada domínio em que você deseja que a habilidade esteja disponível.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Buscar endpoints em Now Assist habilidades de Ajuda de conversa

A arquitetura de habilidades da Ajuda conversacional do Now Assist resolve a latência buscando respostas hospedadas no local mais próximo, que é mais adequado para o usuário.

Buscando soluções hospedadas em vários locais geográficos

As possíveis soluções para consultas de usuários publicadas em Now Assist habilidades de Ajuda conversacional são hospedadas em três locais principais: Japão, EMEA e EUA.

Para obter o desempenho ideal, a instância central deve estar na mesma área geográfica que a instância do usuário. Para alcançar esse alinhamento, utilizamos o serviço Dish, uma ferramenta na instância do usuário, que ajuda a identificar o endpoint correto. As habilidades Now Assist de Ajuda conversacional usam o recurso de serviço de pesquisa do Mimir, dentro dos diferentes datacenters.

O serviço DSH se comunica com a tabela de pesquisa do Mimir para determinar os endpoints que correspondem ao local do usuário. Depois de obter este endpoint, ele é armazenado com segurança na tabela sys-service na instância do cliente. No futuro, todas as consultas dos usuários serão roteadas por meio do endpoint específico, garantindo consistência e confiabilidade. A habilidade Obter ajuda usa o endpoint presente em sys-property com.snc.get_help.endpoint.

Nota:
A Now Assist versão da habilidade Ajuda de conversa é armazenada em sn_ads_now_help.com.snc_now_help_skill.version, garantindo a compatibilidade com versões anteriores nos serviços compartilhados de conversação.

Indicadores do Performance Analytics para IA generativa

Os indicadores de IA generativa incluem informações sobre logs, execuções, tokens, latência, número de usuários que usam uma habilidade do Now Assist e muito mais.

Esses indicadores podem ser encontrados acessando o Hub de análise. Para acessar o Hub de análise, navegue até **Performance Analytics** > **Hub de análise**. Existem dois conjuntos de indicadores, um para a tabela Log de IA generativa e um para a tabela Log de uso de IA generativa. Ambos podem ser acessados pesquisando por IA generativa.

Esses indicadores medem dados em intervalos diários. Os dados só estão disponíveis para datas anteriores à data atual. Se você quiser ver os resultados do dia atual, deverá aguardar até o dia seguinte.

Indicadores da tabela Log de IA generativa

Os logs de IA generativa em sua instância fornecem detalhes para execuções de IA generativa na instância. Todos os indicadores podem ser quebrados por configuração de definição e habilidade para que você possa acompanhar as execuções de solicitações de LLM 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.

Total de logs de IA generativa

Detalhamentos: Por definição, Por configuração de habilidade, Por status, Por feedback

Log de IA generativa – Total de execuções internas do Now LLM

Detalhamentos: Por definição, Por configuração de habilidade, Por status, Por feedback

Log de IA generativa – Contagem máxima de token de prompt

Detalhamentos: por definição, por configuração de habilidade

Log de IA generativa – Contagem de soma total de token de prompt

Detalhamentos: por definição, por configuração de habilidade

Log de IA generativa – Latência mínima

Detalhamentos: por definição, por configuração de habilidade

Log de IA generativa – Latência máxima

Detalhamentos: por definição, por configuração de habilidade

Log de IA generativa – Contagem de soma total de token de resposta

Detalhamentos: por definição, por configuração de habilidade

Log de IA generativa – Contagem máxima de token de resposta

Detalhamentos: por definição, por configuração de habilidade

Indicadores da tabela Log de uso da IA generativa

Os indicadores da tabela Log de uso da IA generativa fornecem informações sobre como e quem está usando recursos de IA generativa nas habilidades do Now Assist e nas capacidades do Controlador de IA generativa.

Ações de IA generativa por dia

Detalhamentos: por modalidade de execução de habilidade de IA generativa, por recurso de IA generativa

Número de usuários que usaram ações de IA generativa por dia

Detalhamentos: por recurso de IA generativa

Now Assist Glossário

Saiba mais sobre os termos e conceitos usados em Now Assist.

habilidade personalizada

Uma capacidade de IA definida pelo usuário e personalizada para atender a necessidades de negócio específicas. As habilidades personalizadas são criadas usando Kit de habilidades do Now Assist, o que permite que um usuário defina dados de entrada, avisos, provedores de LLM e áreas de implantação para habilidades personalizadas.

tradução dinâmica

Um recurso Now Platform usado por Now Assist para traduzir a entrada do usuário para o inglês e a resposta gerada por IA de volta para o idioma preferencial do usuário.

IA generativa

Uma tecnologia que usa modelo de linguagem grande (LLM) para gerar texto, resumos e outros conteúdos.

Tradução automática

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

Controlador de IA generativa

Uma ferramenta para personalizar a experiência de IA generativa na Now Platform, incluindo a integração de licenças de modelo de linguagem grande (LLM) de terceiros.

grade de proteção

Um mecanismo que monitora e avalia a entrada do usuário e a resposta gerada por IA para garantir que seja segura e apropriada.

modelo de linguagem grande (LLM)

Um modelo complexo de aprendizado de máquina treinado em grandes conjuntos de dados para gerar respostas semelhantes às humanas para a entrada do usuário.

ordenação de catálogos de vários turnos

Um recurso em Now Assist que permite aos usuários solicitar itens do catálogo do catálogo de serviços por meio de uma interface de conversação.

tradução nativa

Um recurso em Now Assist que usa os LLMs fornecidos pelo Serviço Now LLM para gerar respostas no idioma preferencial do usuário. Você pode habilitá-lo e configurá-lo no console do Administrador do Now Assist.

Now Assist

Now Assist refere-se a experiências de IA generativa no Now Platform. Com Now Assist, você pode melhorar a produtividade e a eficiência em sua organização com melhor autoatendimento, respostas mais rápidas e ações recomendadas, além de capacitar os usuários a pesquisar com mais eficiência.

Administrador do Now Assist console

Um console para os administradores configurarem e monitorarem rapidamente os recursos e capacidades de IA generativa oferecidos em Now Assist.

Análise do Now Assist

Um painel que fornece informações sobre o uso, valor e desempenho de Now Assist e experiências de autoatendimento baseadas em Now Assist.

Now Assist menu de contexto

Um recurso de IA generativa que ajuda os agentes a criar e editar e-mails e respostas de bate-papo, disponível no Next Experience para fluxos de trabalho específicos.

Guardião do Now Assist

Um recurso que monitora e avalia o conteúdo criado com IA generativa para proteger os usuários contra conteúdos prejudiciais, ofensivos ou inadequados. Ele pode registrar incidentes e impedir que esse conteúdo seja exibido.

Now Assist em Virtual Agent

Refere-se ao uso de modelos de linguagem grandes (LLMs) para criar uma experiência de conversa em linguagem natural que pode melhorar o sucesso de seus fluxos de trabalho de autoatendimento.

Painel do Now Assist

Uma interface conversacional para resumir bate-papo, caso ou incidente ou gerar anotações de resolução para que você possa obter o contexto das informações rapidamente. Você também pode se comunicar com o agente de IA durante a resolução de 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.

Now Assist habilidade

Uma capacidade predefinida em Now Assist que usa IA generativa para executar tarefas como gerar resumos, anotações de resolução e assim por diante. Now Assist habilidades são fornecidas com Now Assist plug-ins como Now Assist para Customer Service Management (CSM). Você pode criar habilidades personalizadas usando Kit de habilidades do Now Assist.

Serviço Now LLM

O Serviço Now LLM fornece acesso a modelos de linguagem grandes (LLMs) especializados que são desenvolvidos por ServiceNow. Ele também fornece acesso a LLMs de código aberto que são selecionados, configurados ou aprimorados por ServiceNow, da comunidade ServiceNow e parceiros.

detecção de conteúdo ofensivo

Uma proteção em Guardião do Now Assist que registra e bloqueia conteúdo ofensivo, prejudicial ou inadequado.

detecção de injeção de aviso

Um recurso de segurança em Guardião do Now Assist que identifica e impede que entradas mal-intencionadas sejam usadas para manipular respostas geradas por IA.

resultado de perguntas e respostas do Genius

Os resultados do Genius de perguntas e respostas em Now Assist fornecem aos usuários respostas concisas e acionáveis geradas a partir de artigos de conhecimento relevantes e outras fontes. Esses resultados são exibidos como cartões acionáveis, cada um incluindo um link para o artigo de conhecimento de origem para referência futura.

Gráfico de conhecimento

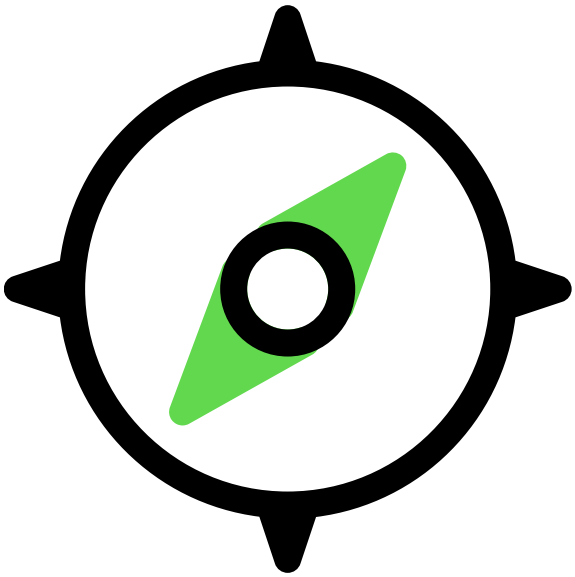
A aplicação ServiceNow Gráfico de conhecimento, criada usando modelos LLM, ajuda as organizações a transformar dados empresariais separados em um sistema coeso e inteligente, aumentando o desempenho do NowAssist Virtual Agent, agentes de IA e habilidades de IA generativa em ServiceNow. O Knowledge Graph fornecerá informações contextualmente relevantes e recomendações personalizadas, combinando perfeitamente dados estruturados e não estruturados de registros ServiceNow, bases de conhecimento e fontes 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.

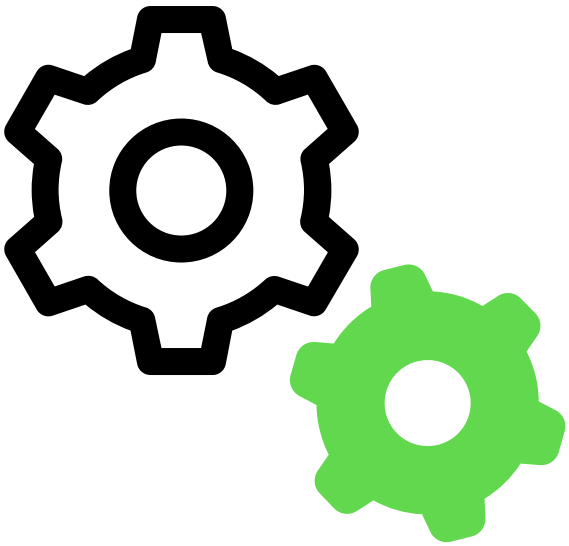
Iniciar

Explorar



Explorar gráfico de conhecimento

Configurar



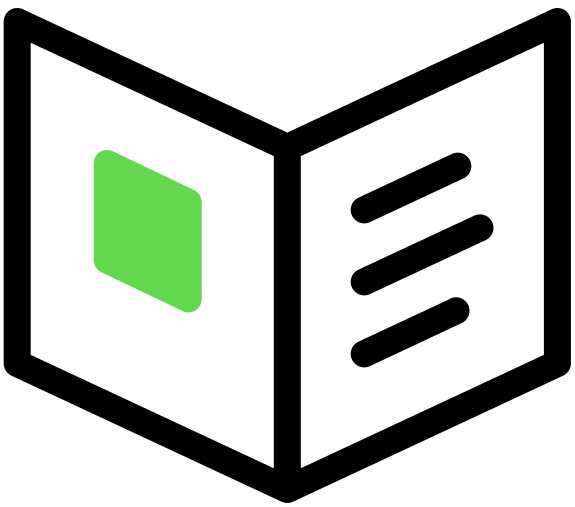
Configurar Knowledge Graph

Usar gráfico de conhecimento



Criar e editar esquemas do Knowledge Graph

Referência



Informações adicionais para configurar o Knowledge Graph

Tradução automática

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

Explorando Gráfico de conhecimento

Gráfico de conhecimento fornece uma experiência do usuário personalizada para empresas criando e gerenciando Gráfico de conhecimento esquemas que são representados por nós, propriedades de nó e bordas.

Visão geral Gráfico de conhecimento

ServiceNow Gráfico de conhecimento A aplicação fornece duas funcionalidades principais:

1. Gráfico de conhecimento: uma interface amigável para gerenciar Gráfico de conhecimento esquemas e seus nós, propriedades de nó e bordas.
2. Integrações prontas para uso (OOTB): integrações com Now Assist Virtual Agent, utilizando APIs do Knowledge Graph criadas com modelos de LLM, para respostas personalizadas e campos de preenchimento de slot para executar tópicos e habilidades de LLM em Virtual Agent.

Gráfico de conhecimento Designer

O Knowledge Graph Designer é uma IU dedicada e sem código em que Gráfico de conhecimento administradores (kg_admins) podem facilmente:

- Projete e gerencie Gráfico de conhecimento esquemas, incluindo a configuração de nós (tabelas), propriedades (colunas) e relacionamentos.
- Analise os resultados das Gráfico de conhecimento APIs integradas em produtos descendentes auditando o esquema usando consultas de linguagem natural e respostas obtidas.

O Gráfico de conhecimento Designer simplifica todo o processo, desde a criação do esquema e a ingestão de dados até o monitoramento de desempenho e a análise de resultados. Isso garante uma abordagem escalonável, flexível e intuitiva para a modelagem de conhecimento.

Integrações prontas para uso (OOTB)

Ao unificar o conhecimento em todas as plataformas e integrar com Now Assist, Pesquisa com IA, Agentes de IAe Skill kit, as integrações prontas para uso do Gráfico de conhecimento ajudam o cliente a aumentar a produtividade, aprimorar a tomada de decisão e desbloquear todo o potencial de dados corporativos, mantendo a governança de dados robusta e controles de permissão.

Nesta versão, as integrações OOTB disponíveis são:

1. Integração com Now Assist Virtual Agent para Contexto do usuário: ajuda os solicitantes com respostas personalizadas.
2. Integração com Now Assist Virtual Agent para preenchimento de slot: ajuda a preencher previamente os slots para tópicos Virtual Agent usando o recurso de consulta de linguagem natural de Gráfico 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.

Gráfico de conhecimento usuários

Gráfico de conhecimento usuários

Função do usuário	Funcionalidade do KG	Descrição
Gráfico de conhecimento Administrador (kg_admin)	**Designer do gráfico de conhecimento**	Gráfico de conhecimento O administrador pode criar e gerenciar Gráfico de conhecimento esquemas.
Solicitante	OOTB Integration with Virtual Assistant	Ajuda os solicitantes com respostas personalizadas e menos turnos de conversa com slots pré-preenchidos para tópicos e habilidades de LLM

Benefícios do Gráfico de conhecimento

Benefícios do Gráfico de conhecimento

Benefício	Recurso	Usuários
Aprimorar a experiência do usuário (com integração OOTB para produtos descendentes como NA VA)	Fornece dados precisos com o mínimo de esforço do usuário.	Cliente
Simples e fácil de usar	Cria um modelo de dados complexo chamado esquema Gráfico de conhecimento com várias entidades e sua relação em algumas etapas.	kg_admin
Fácil de gerenciar	Editar esquemas Gráfico de conhecimento para adicionar novos nós ou bordas é fácil.	kg_admin
Esquemas Gráfico de conhecimento personalizáveis	Fornece uma opção para copiar os esquemas ServiceNow Gráfico de conhecimento para personalização.	kg_admin
Testar um esquema Gráfico de conhecimento	Fornece uma opção para testar um esquema Gráfico de conhecimento executando uma consulta.	kg_admin

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Gráfico de conhecimento, consulte:

- Configuração da Gráfico de conhecimento
- Usando Gráfico de conhecimento designer
- Referência para Gráfico 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.

Acessar Gráfico de conhecimento Designer

Acesse o Gráfico de conhecimento Designer para criar, editar e gerenciar Gráfico de conhecimento esquemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: kg_admin

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Gráfico de conhecimento** > **Designer do gráfico de conhecimento**.
A página principal do Designer Gráfico de conhecimento exibe uma lista de todos os esquemas Gráfico de conhecimento disponíveis para os usuários.

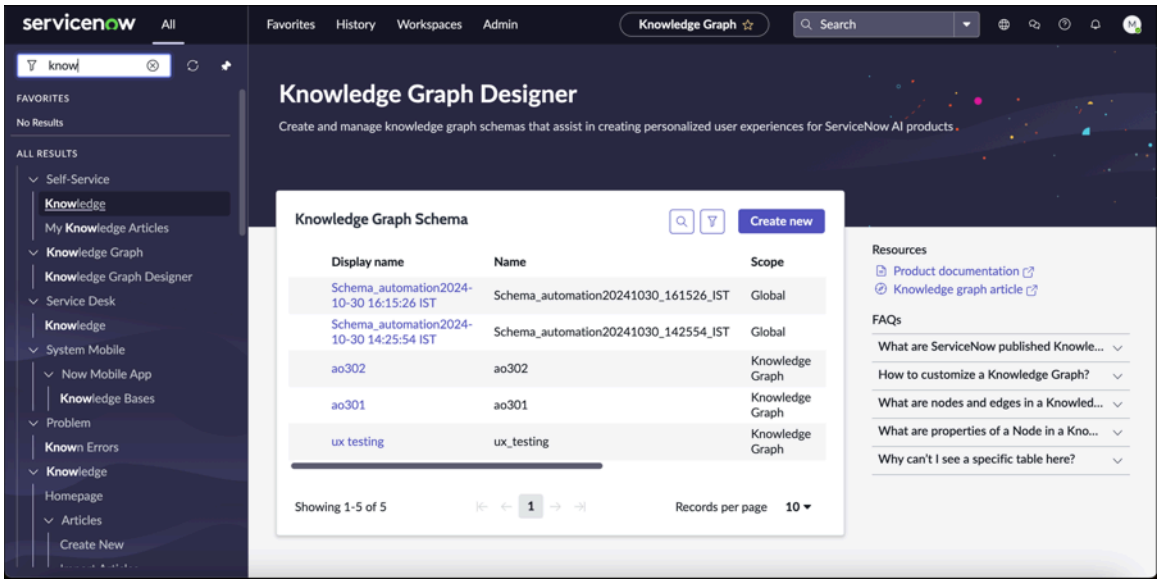
ServiceNow fornece alguns esquemas de perfil de usuário OOTB por padrão. Esses esquemas não são editáveis e consistem no seguinte atributo de tabela e coluna:

- Colunas da tabela sys_user:
  - Nome do usuário
  - E-mail
  - Idioma
  - Cargo
  - Número de telefone
- Colunas da tabela cmn_location:
  - Cidade
  - Estado
  - País
- Coluna da tabela cmn_department:
  - Departamento
  - Nome do departamento
- colunas da tabela do gerenciador:
  - Nome do gerente
  - E-mail
  - Idioma
  - Cargo
  - Número de telefone
- Colunas da tabela de relatores:
  - Nome
  - E-mail
  - Idioma
  - Cargo
  - Número de telefone
- Colunas da tabela alm_asset:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ativo
- Data de instalação



Você também pode criar um novo esquema Gráfico de conhecimento na página principal.

Aproveite Gráfico de conhecimento a integração OOTB com Virtual Agent

As integrações prontas para uso do Gráfico de conhecimento podem ajudar ServiceNow usuários a aumentar a produtividade, aprimorar a tomada de decisão e desbloquear todo o potencial dos dados corporativos, mantendo a governança de dados robusta e os controles de permissão.

Nesta versão, as integrações OOTB disponíveis são:

1. Integração com Now Assist Virtual Agent para Contexto do usuário: ajuda os solicitantes com respostas personalizadas.
2. Integração com Now Assist Virtual Agent para preenchimento de slot: ajuda os solicitantes a preencher previamente os slots para tópicos LLM e execução de habilidades usando a consulta de linguagem natural do KG.

Integração com Now Assist Virtual Agent para Contexto do usuário

Para os usuários de Now Assist, Gráfico de conhecimento integra o contexto do esquema de perfil de usuário que está disponível OOTB para fornecer respostas personalizadas.

Ao aproveitar os relacionamentos entre usuários, equipes e conteúdo, Pesquisa com IA e Now Assist podem fornecer respostas relevantes com reconhecimento de permissão em vez de resultados genéricos.

Com Gráfico de conhecimento, as respostas são personalizadas dinamicamente com base em:

- Quem é o usuário: função, departamento e local
- Com quem eles colaboram: gerente, relator
- Quais ativos eles têm

Veja um exemplo de caso de uso:

Tradução automática

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

- Um funcionário usa Now Assist Virtual Agent para conhecer a política de licença maternidade/paternidade. Eles inserem a consulta na janela Virtual AgentQual é a minha política de licença maternidade/paternidade?
- Virtual Agent recebe as informações do usuário, como, o funcionário está baseado no país: EUA, estado: Califórnia, cidade: Santa Clara, do Gráfico de conhecimento esquema de perfil de usuário.
- Este contexto de perfil de usuário adicional será usado para personalizar a resposta sincronizada para o local exato do funcionário
- Portanto, em vez de obter um link para o documento da política de licença maternidade/paternidade ou uma resposta genérica, o funcionário receberá uma resposta contextualizada e personalizada:

  Sua empresa oferece uma política de licença maternidade/paternidade generosa aos funcionários na Califórnia. A partir de janeiro de 2022, a empresa aumentou a folga remunerada das trabalhadoras que dão à luz para um máximo de 24 semanas em relação às 18 anteriores. Além das políticas internas da empresa, a lei estadual da Califórnia oferece proteções adicionais. A Lei de Direitos da Família da Califórnia (CFRA) oferece aos funcionários qualificados até 12 semanas de licença não remunerada e protegida no emprego para cuidar de sua própria condição de saúde grave ou de um membro da família, ou para se relacionar com um novo filho. Isso é complementado pela lei de Licença por invalidez e gravidez (PDL), que fornece até quatro meses de licença não remunerada e protegida para funcionários com deficiência devido a gravidez, nascimento ou condições médicas relacionadas.

Integração com Now Assist Virtual Agent para preenchimento de slot

Gráfico de conhecimento aprimora a Virtual Agent experiência do usuário e torna o processo contínuo e eficiente, reduzindo as perguntas de preenchimento de espaço feitas durante as conversas.

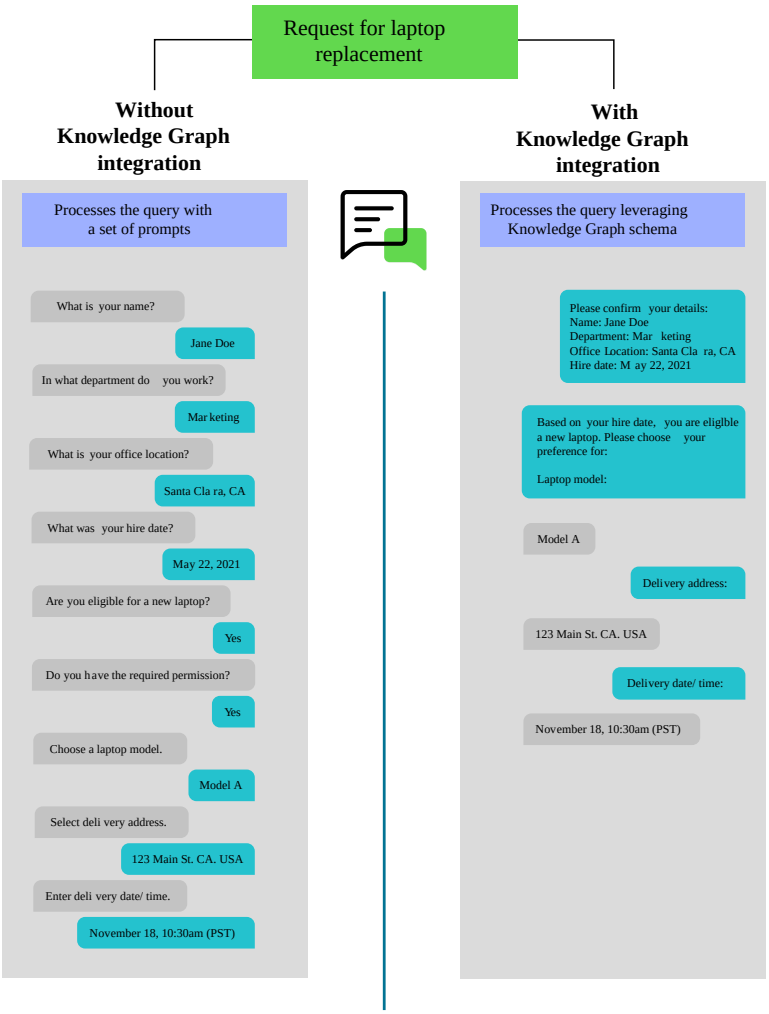
Veja um exemplo de caso de uso:

Um funcionário usa Virtual Agent para solicitar a substituição de um laptop. Virtual Agent usa o esquema Gráfico de conhecimento atribuído para encontrar

Tradução automática

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

informações e resolver a consulta com o mínimo de entradas do usuário.



1. O usuário usa Virtual Agent para consultar Precisa de assistência na substituição do laptop.
2. Virtual Agent processa a consulta e gera os seguintes avisos necessários para esta solicitação:
   - Tópico: solicitação de novo laptop
   - Nome
   - Local
   - Departamento
   - Modelo do laptop
   - Endereço
3. Virtual Agent primeiro tenta coletar essas informações usando Gráfico de conhecimento.
4. O esquema Gráfico de conhecimento aproveita o LLM para recuperar os dados de todas as entidades relevantes, chamadas de nós, usando o relacionamento entre esses nós, chamados de bordas, e fornece a seguinte saída:
   - Tópico: solicitação de novo laptop
   - Nome: John Doe
   - Local: Santa Clara

Tradução automática

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

- Departamento: Marketing
- Modelo de crachá: entrada do usuário necessária
- Endereço: 123 Street, CA, EUA

5. Virtual Agent solicita que o usuário verifique a saída e forneça detalhes para os campos ausentes.
6. O usuário pode editar e verificar as informações fornecidas antes de confirmar. Depois de confirmada, a solicitação é processada com o mínimo de esforço do usuário.
7. Virtual Agent processa a entrada do usuário e conclui a consulta do usuário.

Gráfico de conhecimento aproveita as informações existentes disponíveis nos bancos de dados internos e as preenche automaticamente para reduzir os esforços e tornar toda a experiência perfeita.

[store-future: BEGIN review]

Configuração da Gráfico de conhecimento

Planejar e configurar Gráfico de conhecimento implementação.

Visão geral da configuração

Gráfico de conhecimento é um recurso Now Platform que está disponível com a ativação de qualquer aplicação ServiceNow Now Assist.

Na ativação, os seguintes Gráfico de conhecimento plug-ins são instalados por padrão:

- Plug-in Graph QL
- Gráfico de conhecimento aplicativo

Para implementar a adoção Gráfico de conhecimento, você deve configurar Gráfico de conhecimento para Virtual Agent.

Gráfico de conhecimento usa Now LLM e GPT-4o. Now LLM é a seleção padrão, mas você também pode configurar o GPT-4o.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Configurar GPT-4o para Gráfico de conhecimento

Gráfico de conhecimento é executado em Now LLM, bem como em GPT-4o, mas Now LLM é a seleção padrão. No entanto, você pode configurar o GPT-4o para Gráfico de conhecimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_one_extend_capability.list** > **TextToResult**.
2. Abra o registro TextToResult e selecione **Configurações de definição do OneExtend (lista relacionada)**.
3. Selecione **TextToResult (GPT-4o)** e altere o valor do campo padrão para **Verdadeiro**.
   Como o GPT-4o é usado somente por meio de Azure OpenAI, verifique se você também concluiu a configuração de 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.

- Ir para **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **OpenAI do Azure**.
- Na guia **Conexões**, selecione **Novo**.
- Na janela de conexão HTTP(s), insira as seguintes informações:
  - Nome
  - URL de conexão: recebido de Azure OpenAI
  - Credencial: criar uma nova credencial do tipo chave de API
    - Chave de API: recebida de Azure OpenAI
    - Selecione **Enviar** e salve a conexão.

[End]

Usando Gráfico de conhecimento designer

Use Gráfico de conhecimento o designer para criar esquemas Gráfico de conhecimento personalizados que consistem em nós e bordas.

Gráfico de conhecimento esquemas são os gráficos Knowledge personalizados que consistem em nós e bordas.

Como as tabelas, os nós também denotam e armazenam detalhes sobre entidades como usuário, local, departamento. Você pode adicionar nós ao esquema Gráfico de conhecimento para que o sistema possa acessar todas as tabelas relevantes para buscar os dados. Você também pode editar as propriedades do nó, como fonte de dados, nó inicial, nó final e nós conectados.

Gráfico de conhecimento permite que você selecione as colunas de nó que podem ser consultadas.

O relacionamento ou as conexões entre esses nós são chamados de bordas. Você pode selecionar e editar as bordas de conexão e as bordas disponíveis para cada nó.

Com o designer Gráfico de conhecimento, você pode criar, editar, duplicar ou excluir um esquema Gráfico de conhecimento.

Há uma opção para testar um esquema Gráfico de conhecimento gerando e executando uma consulta.

Exibir Gráfico de conhecimento esquemas

Há ServiceNow esquemas Gráfico de conhecimento publicados que estão disponíveis com o produto OOTB. Exiba os esquemas OOTB disponíveis fornecidos pela ServiceNow ou os esquemas criados pelo administrador da sua organização. Atualmente, temos os seguintes dois esquemas OOTB disponíveis que são somente leitura, mas podem ser clonados e editados:

1. Esquema de perfil de usuário
2. Esquema HRSD [disponível somente se você tiver o plug-in Now Assist para HRSD]

Esquema de perfil de usuário

O esquema de perfil de usuário é o esquema padrão usado para passar o contexto de perfil de usuário na sessão para a integração OOTB com Virtual Agent para contexto. Isso ajudará nas respostas 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.

Este esquema detalha os atributos relacionados a um usuário e é composto pelos detalhes listados na tabela abaixo:

Esquema de perfil de usuário

Esquema	Atributos
sys_user	• nome • nome • sobrenome • nome de usuário • número do funcionário • e-mail • telefone comercial • telefone celular • título • idioma preferencial • formato de hora • formato de data • fuso horário • CEP • cidade • estado
cmn_location	• cidade • estado • país
cmn_department	• nome • número de efetivos
core_company	nome
gerente	• nome • nome • sobrenome • nome de usuário • número do funcionário • e-mail • telefone 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.

Esquema de perfil de usuário

Esquema	Atributos
	• telefone celular • título • idioma preferencial • formato de hora • formato de data • fuso horário • CEP • cidade • estado
relatores	• nome • nome • sobrenome • nome de usuário • número do funcionário • e-mail • telefone comercial • telefone celular • título • idioma preferencial • formato de hora • formato de data • fuso horário • CEP • cidade • estado
ativos	• nome de exibição • data de compra • data de descontinuação

Criar um esquema Gráfico de conhecimento

Use o Gráfico de conhecimento para criar Gráfico de conhecimento esquemas.

Tradução automática

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

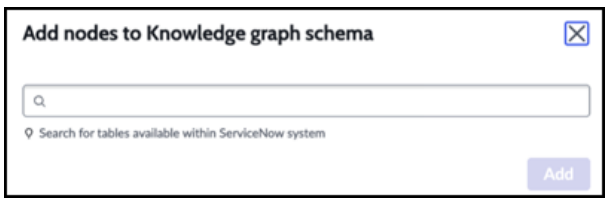
Função necessária: kg_admin

Procedimento

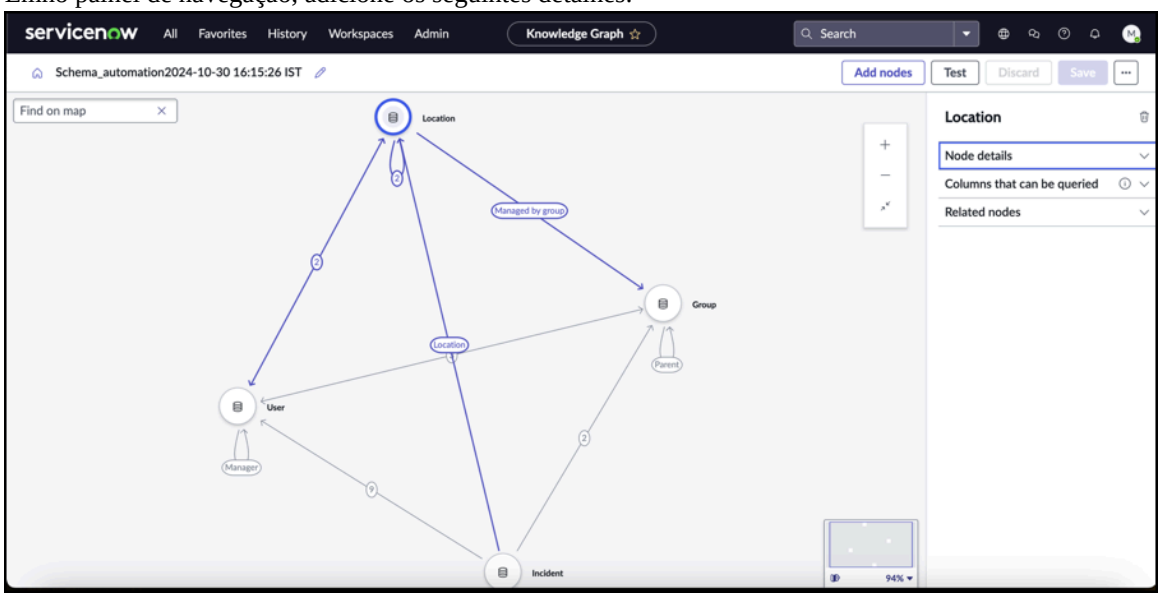
1. Navegar até **Tudo** > **Gráfico de conhecimento** > **Designer do gráfico de conhecimento**.
   A IU exibe uma lista de todos os Gráfico de conhecimento esquemas na página principal.
2. Selecione **Criar novo** para começar a criar um esquema Gráfico de conhecimento.
3. No formulário , preencha os campos.
   - Nome para exibição
   - Nome
   - Escopo
   - Descrição
4. Use o esquema como uma opção de fallbackselecionando **marcando como padrão**.

   Nota:
   - Se o esquema Gráfico de conhecimento especificado não estiver disponível, o sistema usará o esquema de fallback.
   - Se você selecionar esta opção, o sistema substituirá a seleção existente.

5. Selecione **Criar**.
   A janela Adicionar nós ao esquema do Graph de conhecimento é exibida.
6. Digite e selecione os nós que você deseja adicionar ao esquema Gráfico de conhecimento e selecione **Adicionar**.



   O esquema Gráfico de conhecimento é criado e exibido na tela Gráfico de conhecimento.
7. Emno painel de navegação, adicione os seguintes detalhes:

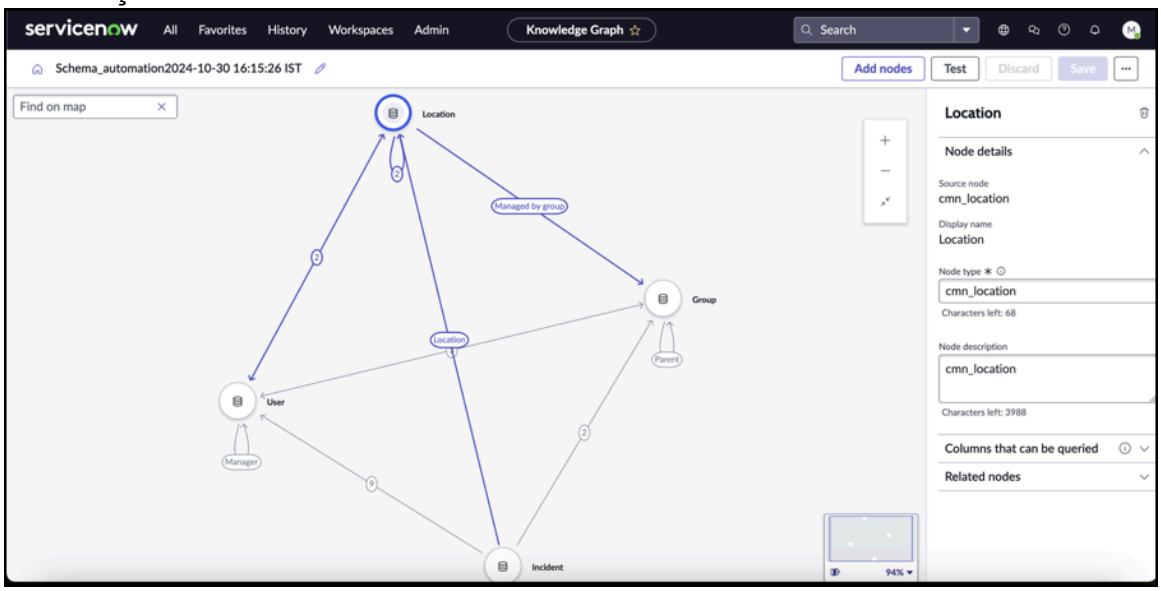


Tradução automática

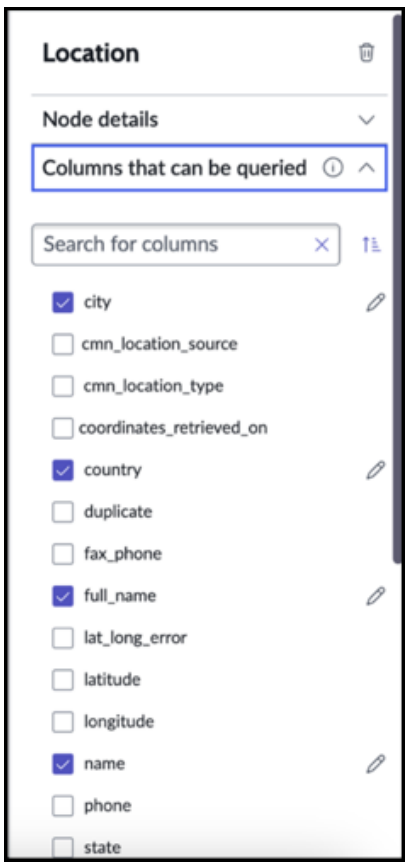
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

8. Na seção Detalhes do nó, você pode editar os campos a seguir.

- Tipo de nó
- Descrição do Nó



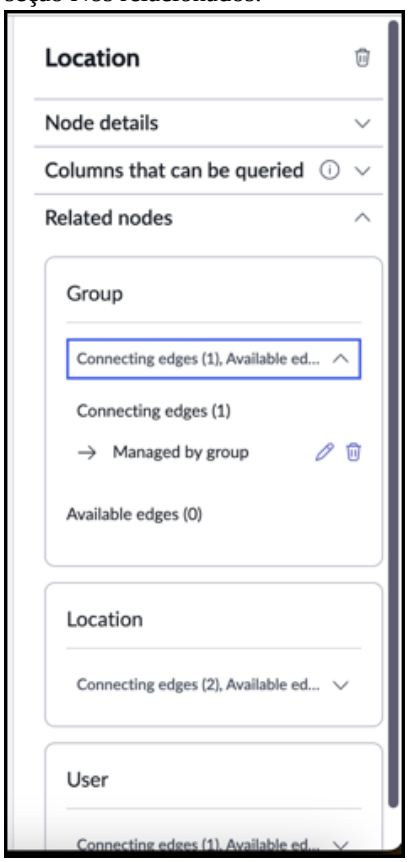
9. Na seção Colunas que podem ser consultadas, pesquise por , selecione as colunas desejadas e clique em **Salvar**.



Tradução automática

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

10. Adicione, exclua ou edite bordas na seção Nós relacionados.



Editar um Gráfico de conhecimento esquema

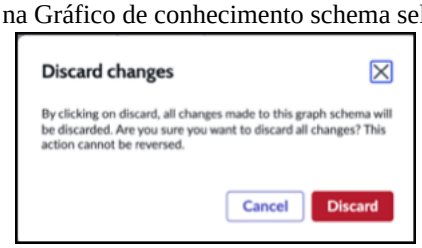
Edite um esquema Gráfico de conhecimento existente.

Antes de Iniciar

Função necessária: kg_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gráfico de conhecimento** > **Designer do gráfico de conhecimento**.
   A IU exibe uma lista de todos os Gráfico de conhecimento esquemas na página principal.
2. Selecione um Gráfico de conhecimento sna lista.
   O esquema Gráfico de conhecimento é aberto na tela Gráfico de conhecimento.
3. Selecione o ícone edit ( )
4. No formulário , preencha os campos.
5. Delimine todas as mudanças feitas na Gráfico de conhecimento schema selecionando **Descartar**.



Gerenciar nós em um esquema Gráfico de conhecimento

Adicione ou exclua um nó de um esquema Gráfico de conhecimento existente.

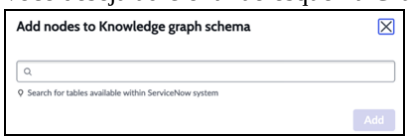
Tradução automática

© 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.

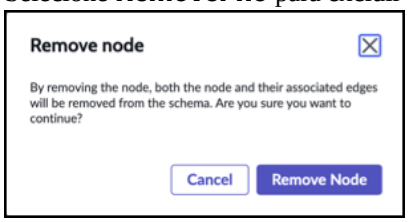
Antes de Iniciar
Função necessária: kg_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gráfico de conhecimento** > **Designer do gráfico de conhecimento**.
   A IU exibe uma lista de todos os Gráfico de conhecimento esquemas na página principal.
2. Selecione um esquema Gráfico de conhecimento na lista.
   O esquema do Gráfico de conhecimento é aberto na página de tela **do Gráfico de conhecimento**.
3. Selecione a opção **Adicionar nós** na barra de ferramentas.
   O formulário**Editar detalhes do esquema do gráfico de conhecimento** é exibido.
4. Na janela **Adicionar nós ao esquema do Graph de conhecimento** , digite e selecione os nós que você deseja adicionar ao esquema Gráfico de conhecimento.



5. Selecione **Adicionar**.
   Os nós são adicionados ao esquema Gráfico de conhecimento e exibidos na tela Gráfico de conhecimento.
6. Selecione o nó para atualizar os detalhes do nó no painel de navegação lateral.
7. Selecione **Salvar** para salvar suas mudanças.
8. Selecione **Remover nó** para excluir um nó do esquema.



Adicionar ou excluir bordas

Adicione, edite ou exclua bordas que conectam os nós.

Antes de Iniciar
Função necessária: kg_admin

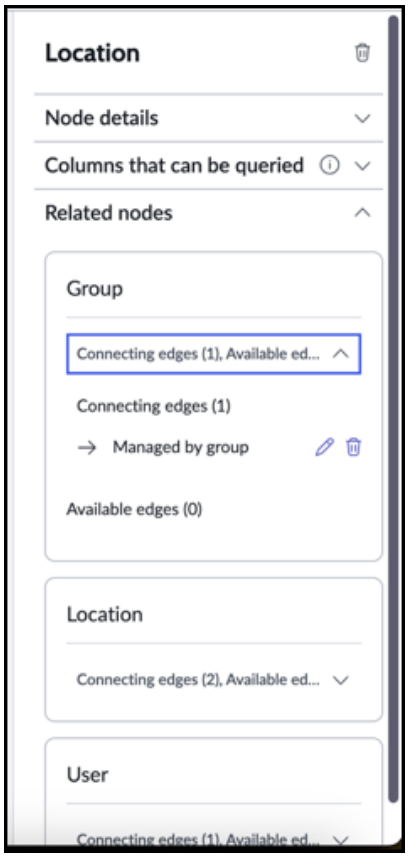
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gráfico de conhecimento** > **Designer do gráfico de conhecimento**.
   A IU exibe uma lista de todos os Gráfico de conhecimento esquemas na página principal.
2. Selecione um Gráfico de conhecimento sna lista.
   O esquema Gráfico de conhecimento é aberto na tela.
3. Selecione um nó desejado no esquema Gráfico de conhecimento.
4. No painel de navegação lateral, selecione **Nós 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.

Cada nó relacionado exibe uma lista de bordas de conexão e bordas disponíveis.



5. Para estabelecer uma conexão com uma borda disponível, selecione o ícone plus ( ) na borda.
   A borda disponível é movida para **Bordas de conexão**.
6. Para reconfigurar uma edição de conexão, selecione o ícone de edição (_e atualize o seguinte:
   - Tipo de borda
   - Descrição da borda
7. Selecione a borda remota ( ) para excluir uma borda e movê-la para as bordas disponíveis.
8. Quando solicitado, selecione **Remover borda** para prosseguir com a exclusão.
9. Selecione **Salvar** para salvar suas mudanças ou **Descartar** para desfazer todas as suas mudanças.

Testar um esquema Gráfico de conhecimento

Pfuncionalidade remota por inserindoing uma consulta e testandoing o Gráfico de conhecimento esquema.

Antes de Iniciar

Função necessária: kg_admin

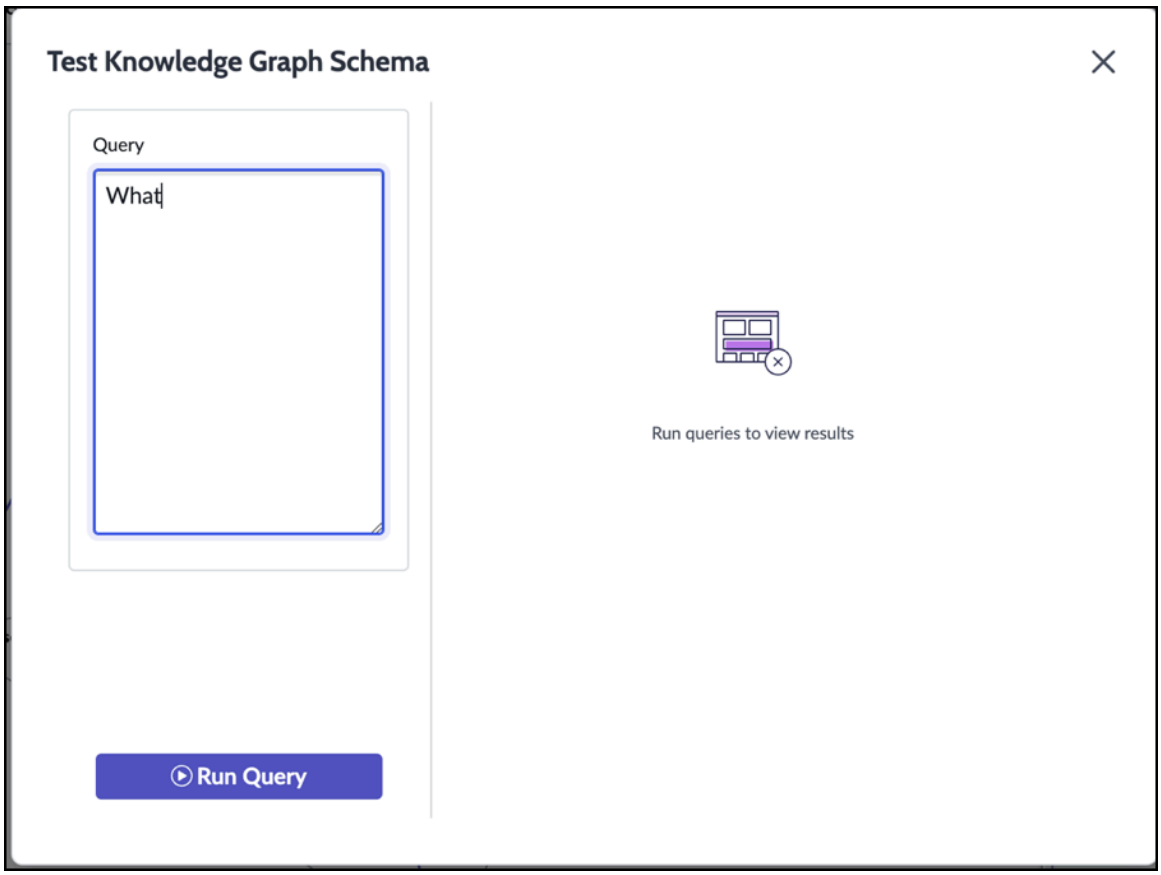
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gráfico de conhecimento** > **Designer do gráfico de conhecimento**.
   A IU exibe uma lista de todos os Gráfico de conhecimento esquemas na página principal.
2. Selecione um esquema Gráfico de conhecimento na lista.
   O esquema Gráfico de conhecimento é aberto na tela.
3. Selecione a opção **Teste** na 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.

4. Na seção Consulta da janela Testar Esquema do Graph de Conhecimento, insira sua pergunta e selecione **Executar consulta**.



A resposta da consulta e o tempo de resposta são exibidos na seção de resultados.

Criar uma cópia de um esquema Gráfico de conhecimento

Você pode copiar um esquema Gráfico de conhecimento e duplicá-lo para personalização adicional.

Antes de Iniciar

Função necessária: kg_admin

Verifique se o escopo selecionado ao criar um esquema Gráfico de conhecimento é o mesmo que o escopo do esquema Gráfico de conhecimento existente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gráfico de conhecimento** > **Designer do gráfico de conhecimento**.
   A IU exibe uma lista de todos os Gráfico de conhecimento esquemas na página principal.
2. Selecione um esquema Gráfico de conhecimento.
3. Selecione o ícone mais ( ).
4. Selecione **Copiar gráfico**.
   Verifique se o escopo do esquema Gráfico de conhecimento existente é o mesmo que a nova cópia do esquema Gráfico de conhecimento.
5. No formulário, preencha os campos.
6. Selecione a opção **Marcar como padrão** para usar o esquema como uma opção de fallback.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 esquema Gráfico de conhecimento especificado não estiver disponível, o sistema usará o esquema de fallback.
- Se você selecionar esta opção, o sistema substituirá a seleção existente.

7. Selecione **Criar**.

Referência para Gráfico de conhecimento

Gráfico de conhecimento usa as seguintes terminologias.

Terminologias

Termo	Descrição
Gráfico de conhecimento Esquema	Representação estruturada de entidades do mundo real e seus relacionamentos, armazenada em um banco de dados gráfico.
Gráfico de conhecimento Tela	O editor usado para criar e editar Gráfico de conhecimento esquemas. Você também pode usá-lo para adicionar ou excluir nós e bordas.
Nó	Uma entidade ou objeto que representa um ponto de dados, como uma pessoa, local, produto ou conceito.
Fonte de dados	A tabela de origem que está vinculada a um nó.
Propriedades do nó	Os atributos ou colunas da tabela de origem vinculada a um nó.
Nó conectado	Os nós que têm uma conexão com o nó selecionado.
Borda	Representa os relacionamentos ou interações entre nós.
Conectando Edges	A borda que conecta dois nós.
Bordas disponíveis	Conexão disponível entre nós selecionados.
Nó Inicial	O ponto de dados inicial para criar uma borda ou relacionamento.
Nó final	O ponto de dados final para criar uma borda ou relacionamento.

Tradução automática

Controlador de IA generativa

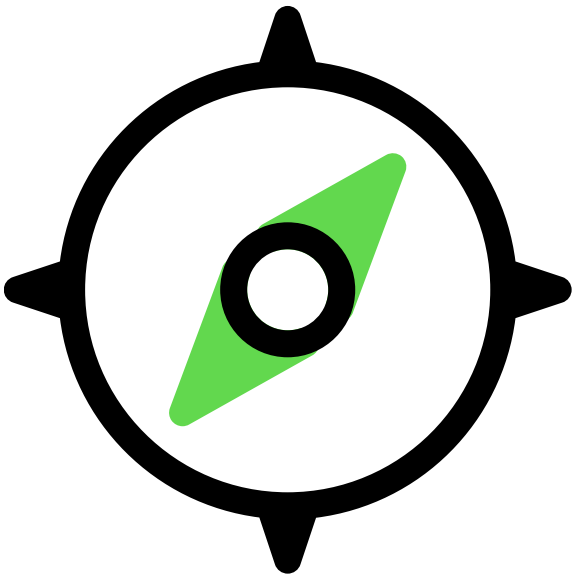
Use Controlador de IA generativa para integrar modelos de linguagem grandes (LLMs) de terceiros com seus fluxos de trabalho.

Iniciar

Comece com Controlador de IA generativa para integrar diretamente com LLMs externos. Com Workflow Studio e Designer do Virtual Agent, você pode criar seus próprios casos de uso para análise de texto e sentimento gerada por IA, incluindo fluxos de trabalho avançados e scripts personalizados.

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



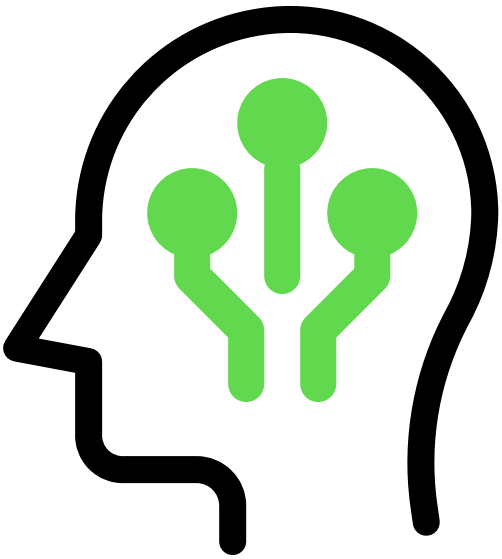
Explore os conceitos e a terminologia da IA generativa.

Configurar



Configure as capacidades do provedor do controlador de IA generativa.

Uso



Use as capacidades do provedor do controlador de IA generativa.

Referência



Referência para 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.

Solucionar problemas e obter ajuda

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

Limitações de IA

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

Processamento de dados

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

Coleta de dados

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

Explorando Controlador de IA generativa

Saiba mais sobre conceitos de IA generativa e como integrar IA generativa de terceiros no Now Platform para criar conteúdo, resumir registros de tarefas e analisar o sentimento do usuário.

Visão geral Controlador de IA generativa

Algoritmos complexos e modelos de aprendizado profundo aprende padrões e usam esse conhecimento para gerar novas saídas. Com Controlador de IA generativa, você pode gerar conteúdo diretamente no Now Platform.

Controlador de IA generativa integra-se a LLMs externos, incluindo os da OpenAI, Azure OpenAI, Google Cloud (AI Studio e Vertex), Aleph Alpha, IBM watsonx e Amazon BestRock. Esses recursos estão disponíveis em Workflow Studio fluxos, Virtual Agent tópicos e scripts como scripts em segundo plano e regras 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.

Benefícios do Controlador de IA generativa

Benefício	Funcionalidade
Gere texto para resumir informações complexas.	Workflow Studio Ações para gerar conteúdo e resumir
Analise o sentimento do usuário para identificar e aliviar as preocupações do usuário final.	Análise de sentimento Workflow Studio Ação
Consulte um modelo de linguagem grande (LLM) diretamente.	Aviso genérico Workflow Studio Ação
Escreva scripts para capacidades do modelo de IA que são projetados para aumentar a precisão e a escalabilidade do seu conteúdo personalizado.	Script com IA generativa
Integre com provedores de serviços de IA de terceiros para personalizar sua experiência de IA	OpenAI, Azure OpenAI, Google AI, Aleph Alpha, IBM watsonx, Amazon Feedrock

Para começar com Controlador de IA generativa

- A aplicação Controlador de IA generativa é instalada com qualquer Now Assist aplicação.
- Inscreva-se e crie uma conta com um provedor de IA generativa.
  - Para se inscrever no OpenAI, acesse o site oficial da plataforma.
  - Para começar a usar Azure o OpenAI, acesse a documentação deles.
  - Para começar a usar o AI Studio com a API Gemini, acesse a página inicial do AI Studio.
  - Para usar a Vertex AI no Google Cloud, acesse a página inicial da Vertex AI.
  - Para começar a usar a Aleph Alpha, acesse o site e crie uma conta na Aleph Alpha API.
  - Para começar a usar o IBM watsonx, vá para Introdução ao IBM watsonx as a Service.
  - Para começar a usar o Amazon BestRock, configure um usuário do IAM com as permissões corretas e explore a API Converse.
- Configure as credenciais do seu provedor de serviços de IA preferencial para as capacidades Controlador de IA generativa.
- Adicionar Controlador de IA generativa capacidades para o Designer do Virtual Agent para começar a criar tópicos do Virtual Agent com IA generativa com seu provedor de serviços de IA.
- Uso Controlador de IA generativa com Virtual Agent Designer, Flow Designer e scripts.

Domain Separation e Controlador de IA generativa

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

Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos do suporte de nível **básico**.
- As propriedades da aplicação reconhecem o domínio 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.

- 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 .

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

Para obter mais detalhes sobre Domain Separation e Virtual Agent, consulte a documentação .

Como o Domain Separation funciona no Controlador de IA generativa

A separação de domínios é possível no nível de capacidade do OneExtend da IA generativa. Registros relacionados à execução e à configuração de capacidades do OneExtend, como tabelas de log que podem ser acessadas pela equipe ServiceNow, também são separados de acordo com o domínio da capacidade.

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

Você define o domínio quando o registro é criado. O domínio é baseado no domínio em que você está no momento em que cria o registro. Ao criar um registro de capacidade, você pode usar um registro de capacidade do OneExtend existente como um plano gráfico para ajudar a confirmar que a capacidade funciona conforme o esperado.

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

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

Para obter mais informações sobre como definir configurações de definição do OneExtend a serem usadas em Designer do Virtual Agent, consulte habilitando Controlador de IA generativa Por Virtual Agent.

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

Tradução automática

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

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

Casos de uso

Com capacidades separadas por domínio, você pode criar diferentes tópicos Virtual Agent, fluxos com Workflow Studioou diferentes scripts de regra de negócio e plano de fundo que também são separados por domínio.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Configuração da Controlador de IA generativa

Configure Controlador de IA generativa provedores e capacidades.

Visão geral da configuração

Controlador de IA generativa permite que você escolha entre vários provedores de IA ou um conector genérico.

- Microsoft Azure OpenAI
- OpenAI
- Google AI Studio
- Google Vertex AI
- Aleph alfa
- IBM watsonx
- Amazon Base rochosa

Configurar credenciais de API

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

Configurar um conector LLM genérico

Configure um LLM externo para usar recursos de IA generativos para adicionar um controle mais preciso sobre avisos e scripts de transformador.

Configurar um provedor de serviço de IA para uma capacidade

Defina seu provedor de serviço de IA preferido para cada capacidade e personalize o conteúdo de IA generativa para atender às necessidades de negócio.

Habilitar capacidades de IA generativa no Designer do Virtual Agent

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

Habilitar resumo recursivo para entradas grandes

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

Habilitar Tradução dinâmica para capacidades de IA generativa

Use a Tradução dinâmica para capacidades de IA generativa no produto para oferecer suporte a usuários que falam idiomas diferentes.

Instalação de Controlador de IA generativa

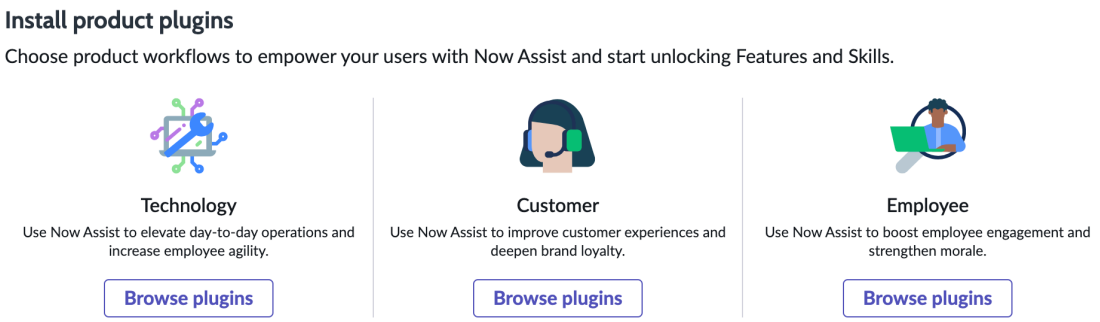
Você pode instalar a aplicação Controlador de IA generativa (sn.generative.ai) com aplicações Now Assist se tiver a função de administrador.

Requisitos de instalação

Você deve estar no Vancouver patch 2 ou posterior.

Controlador de IA generativa está incluído como uma dependência para todas as aplicações Now Assist. Não é recomendável instalar a aplicação sozinha. Em vez disso, você pode instalar aplicações do Now Assist a partir do console do Administrador do Now Assist ou diretamente do ServiceNow Store. Para obter detalhes, consulte Instalar plug-ins de Now Assist.

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



Como configurar credenciais de API para capacidades de IA generativa

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

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

- Aleph alfa
- Cama de base da Amazon
- Azure OpenAI
- Google - AI Studio
- Google - Vertex AI
- IBM watsonx
- OpenAI
- LLM genérico de terceiros

Configurar credenciais de API da Aleph Alpha

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

Antes de Iniciar

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

Tradução automática

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

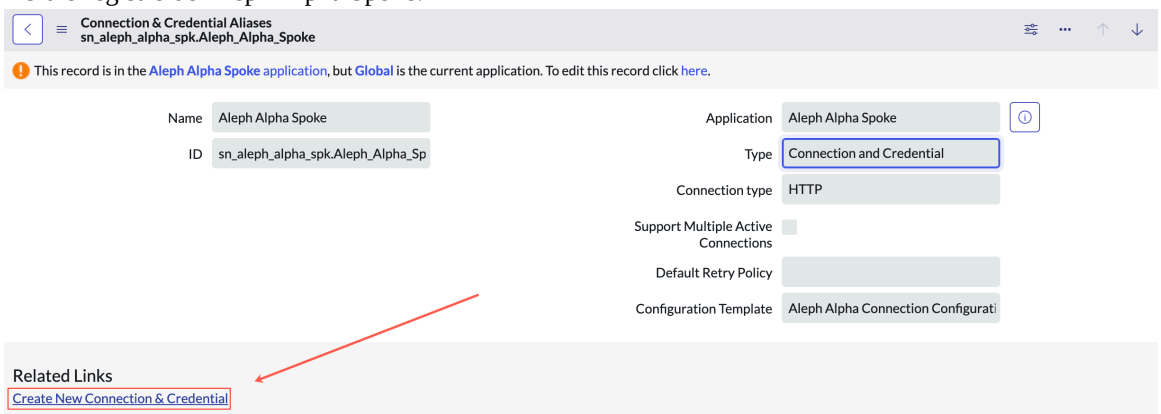
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

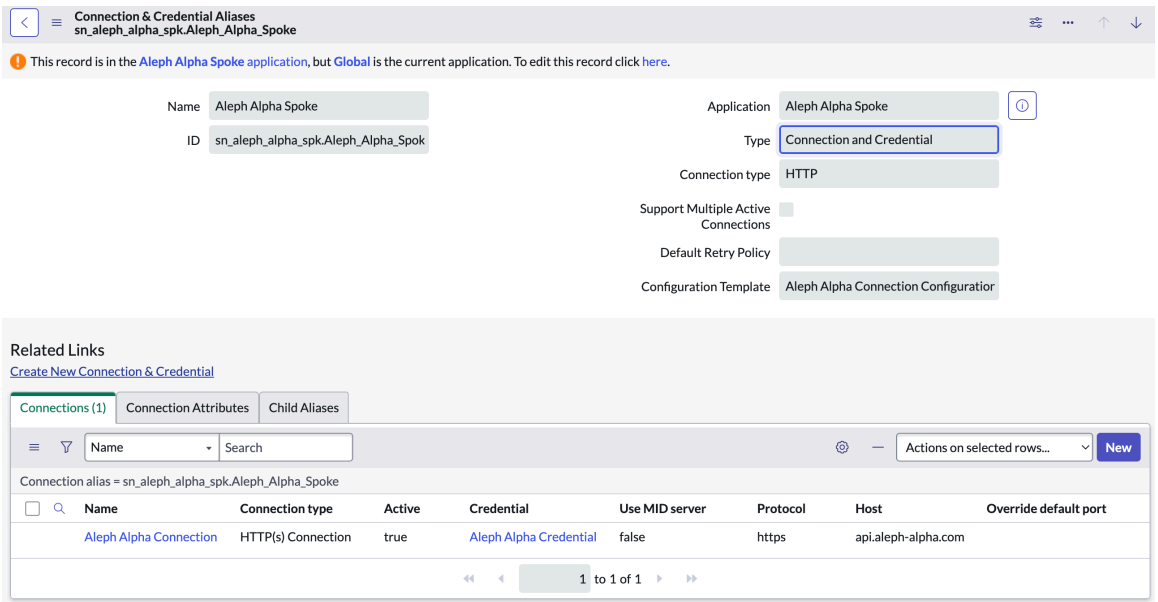
1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Abra o registro do Aleph Alpha Spoke.



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

Resultado

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



Tradução automática

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

Configurar credenciais de API do AmazonBedrock

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

Antes de Iniciar

Você deve ter uma conta da AWS e o usuário do IAM precisa de permissão para acessar a açãobedrock:InvokeModel.

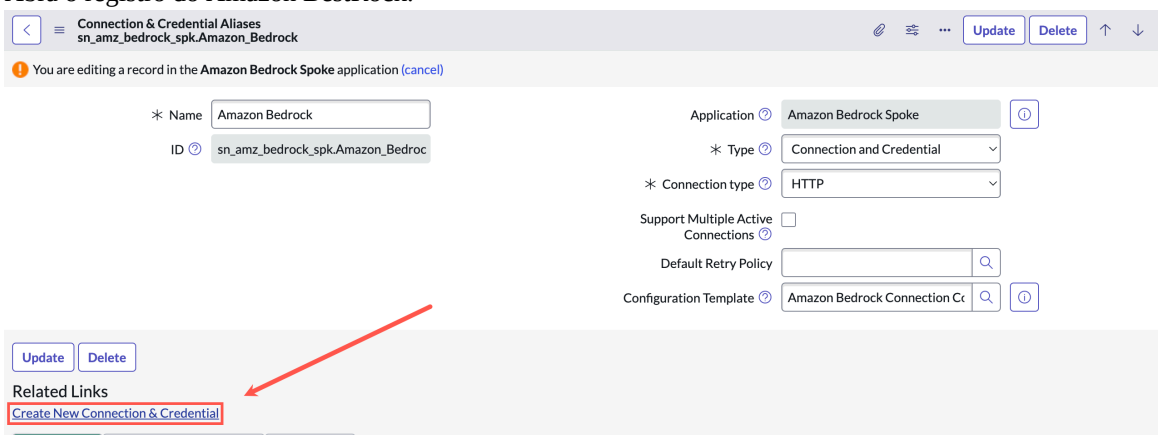
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para usar o Amazon BestRock como seu provedor de LLM para capacidades Controlador de IA generativa, você deve ter uma conexão ativa configurada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Abra o registro do Amazon BestRock.



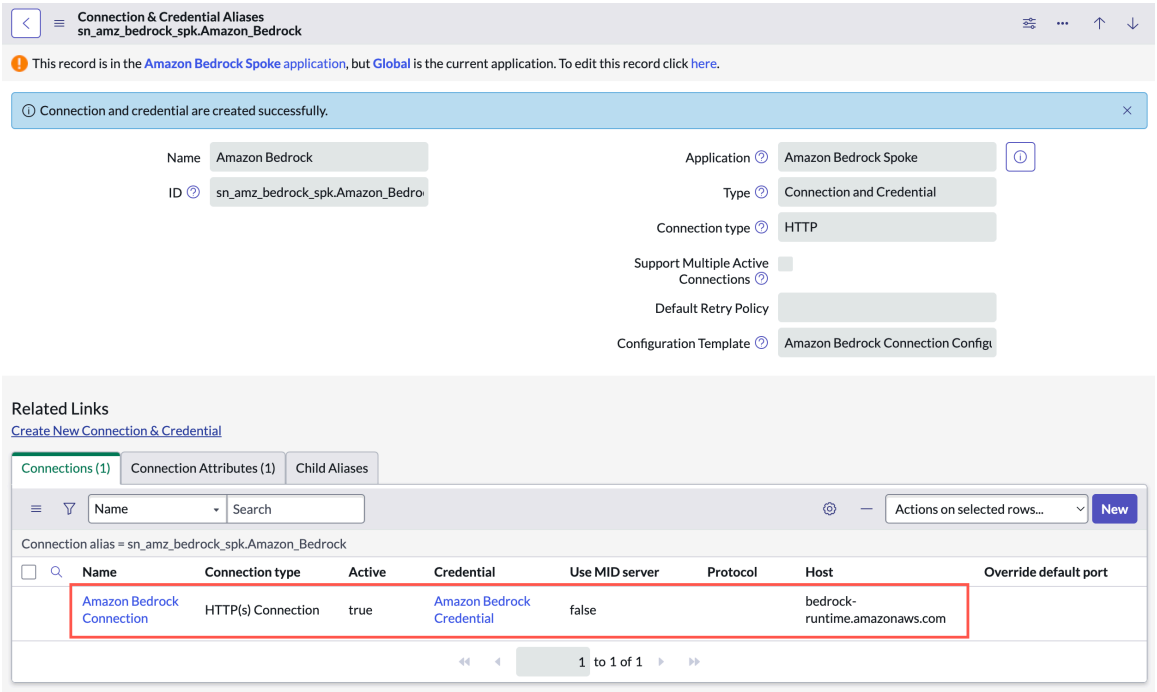
3. Selecione o link relacionado **Criar nova conexão e credencial**.
4. Insira sua **região**, como `us-east-1`.
5. Insira sua chave de API.
   Para obter mais informações, consulte a documentação da AWS sobre como gerar chaves de API .
6. Selecione **Criar**.

Resultado

Você pode usar o Amazon BestRock como seu provedor de capacidades do controlador de IA generativa no Flow Designer, no Designer do Virtual Agent e em scripts para criar experiências personalizadas com IA generativa.

Tradução automática

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



Configurar credenciais de API para Azure OpenAI

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

Antes de Iniciar

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

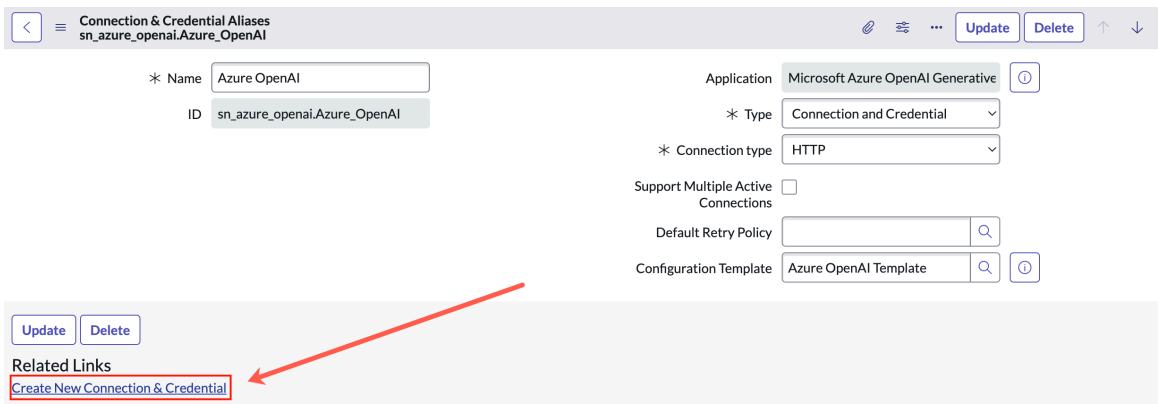
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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



4. Edite a URL de conexão para incluir o nome 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.

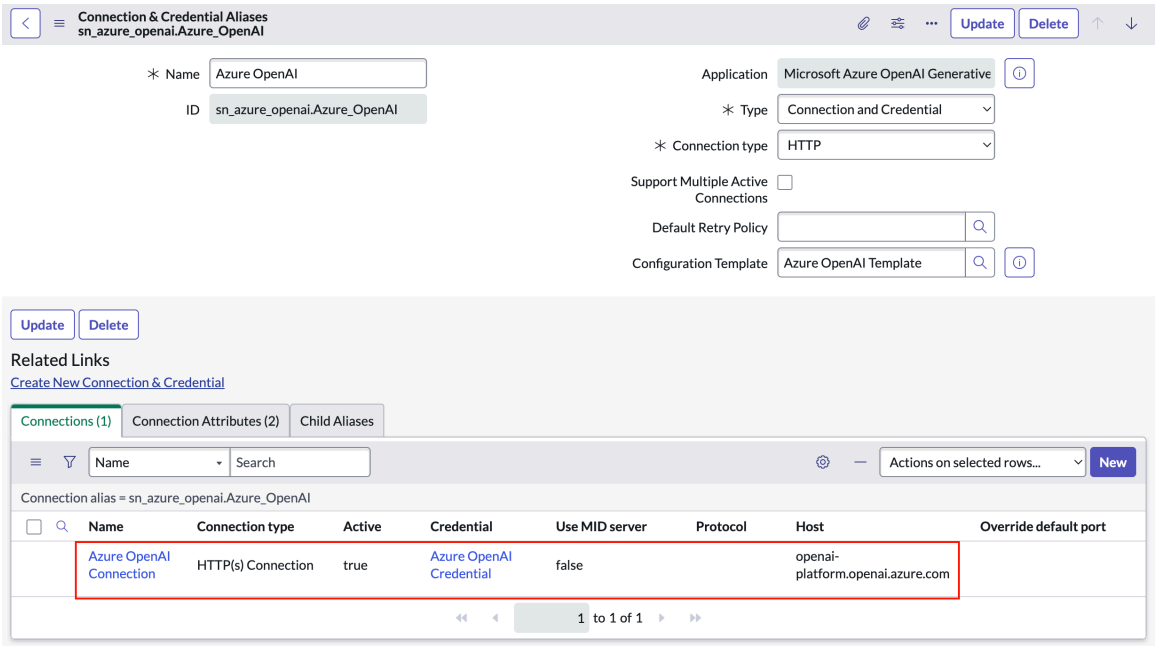
Para Azure OpenAI, a URL de conexão está no formato `https://{your-resource-name}.openai.azure.com`. Veja o Azure Documentação do OpenAI para obter mais informações.

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

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

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

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



O que Fazer Depois
Se você quiser usar capacidades de IA generativa por meio de MID Server, abra o novo registro de conexão, marque a caixa de seleção **Usar MID Server** e salve o registro.

Configurar credenciais de API do Google AI Studio

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

Antes de Iniciar
Você deve ter uma Conta do Google para usar o AI Studio.

Função necessária: administrador

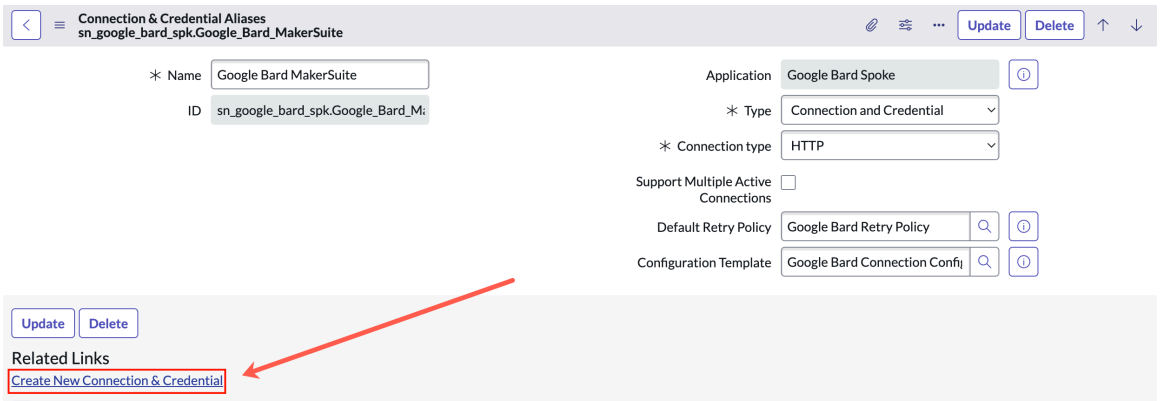
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para usar o Google AI Studio como seu provedor de LLM para capacidades Controlador de IA generativa, você deve ter uma conexão ativa configurada.

Tradução automática

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

Procedimento

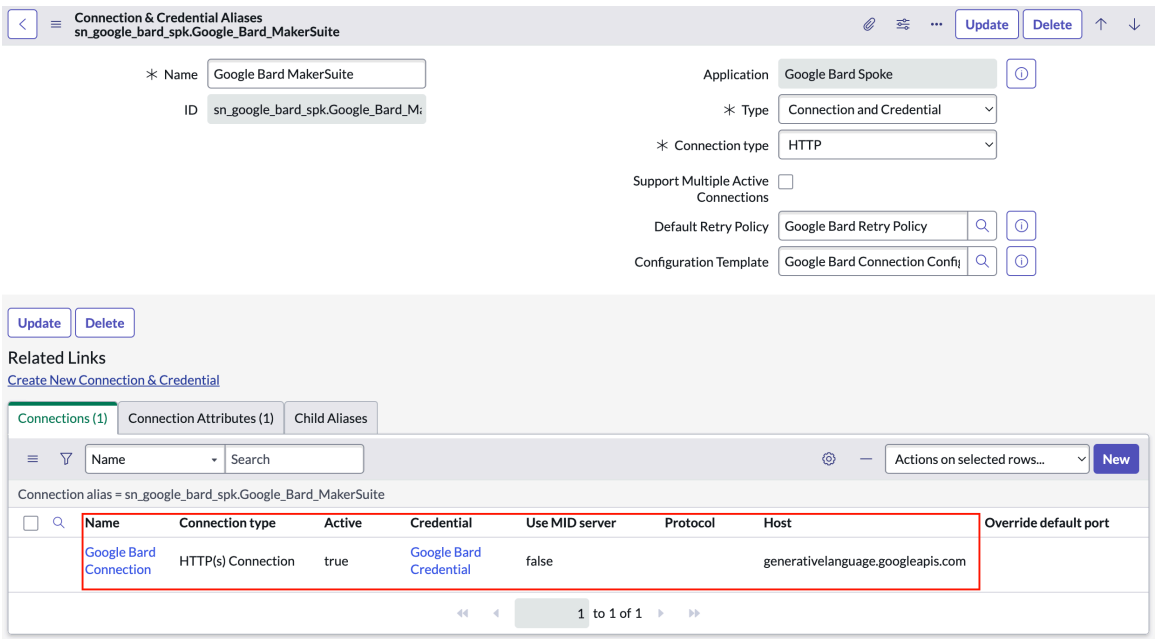
1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Abra o registro do Google Bard MakerSuite.
3. Selecione o link relacionado **Criar nova conexão e credencial**.



4. Insira sua chave de API.
   Você pode encontrar sua chave de API no AI Studio selecionando **Obter chave de API** no menu de navegação.
5. Selecione **Criar**.

Resultado

Agora você pode usar o AI Studio (conclusão de bate-papo do Google Cloud) e o AI Studio (conclusão de bate-papo do Google Cloud) no Flow Designer, no Designer do Virtual Agent e em scripts para criar experiências personalizadas com IA generativa.



O que Fazer Depois

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

Criar credenciais de API para o Google Vertex AI

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um projeto do Google Cloud e as permissões para gerar novas credenciais do OAuth.

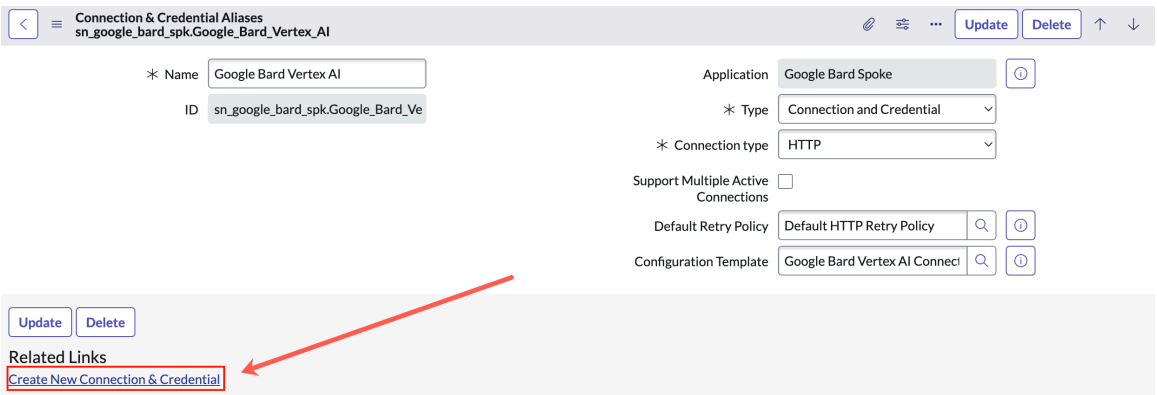
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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



4. Preencha os campos obrigatórios.

Conexão do Google OAuth

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

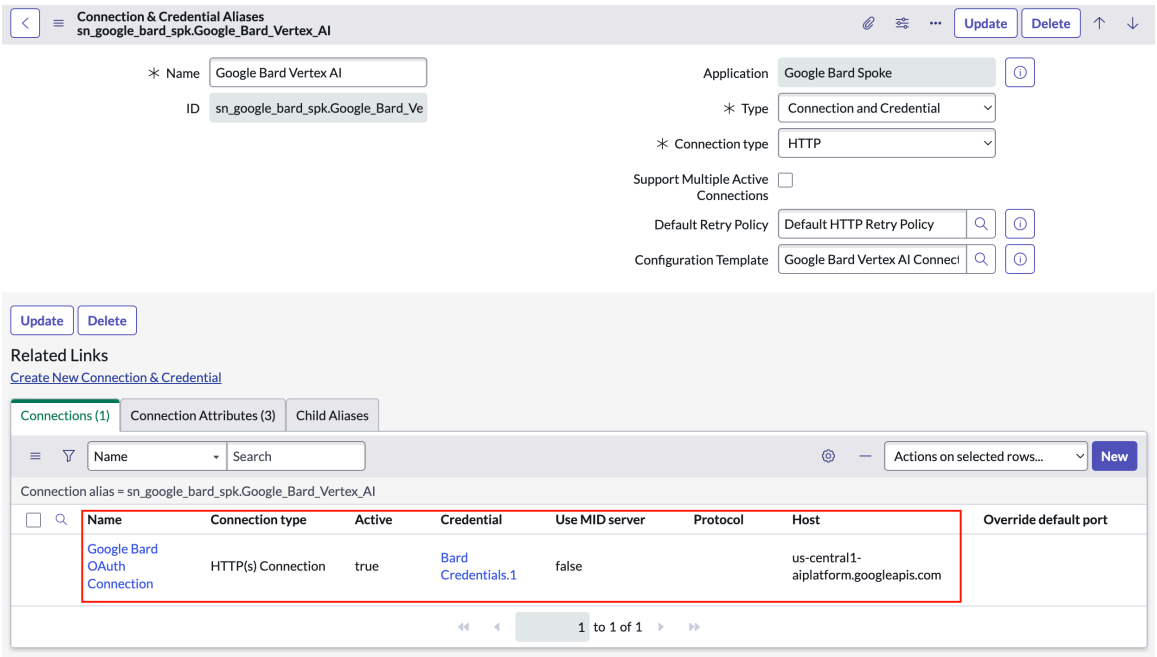
Tradução automática

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

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

Resultado

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



O que Fazer Depois

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

Configurar credenciais de API para IBM watsonx

Configure suas credenciais de API para usar modelos IBM watsonx Granite em fluxos de trabalho personalizados e tópicos do Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

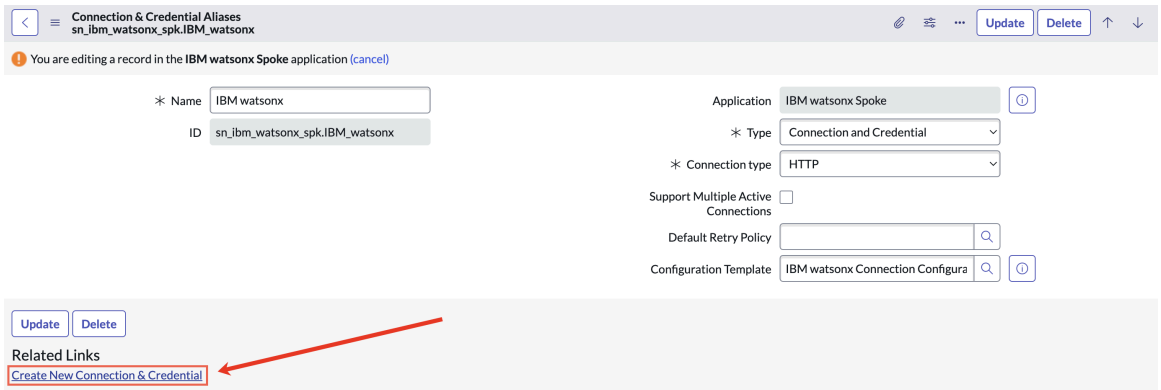
Para usar modelos com o IBM watsonx como seu provedor de LLM para capacidades Controlador de IA generativa, você deve ter uma conexão ativa configurada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
2. Abra o registro chamado IBM watsonx.
3. Selecione o link relacionado **Criar nova conexão e credencial**.

Tradução automática

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



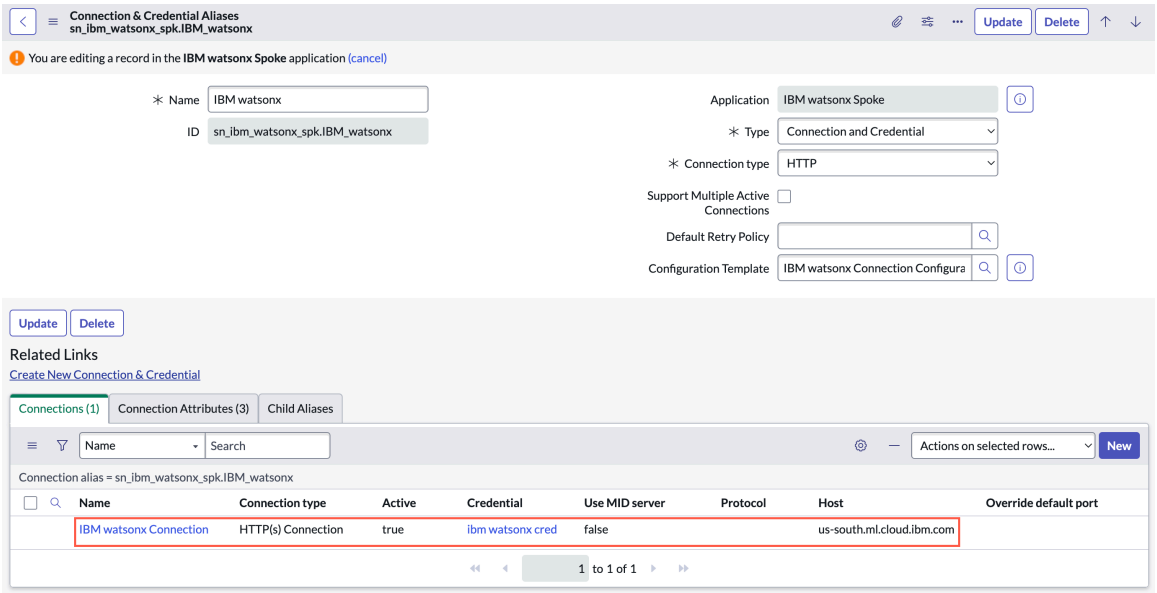
4. No campo Chave de API, insira sua chave de API.

   Para obter mais informações sobre como gerar uma chave de API, consulte a documentação da IBM para gerar chaves de API para autenticação .

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

Resultado

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



O que Fazer Depois

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

Configurar credenciais de API do OpenAI

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Tradução automática

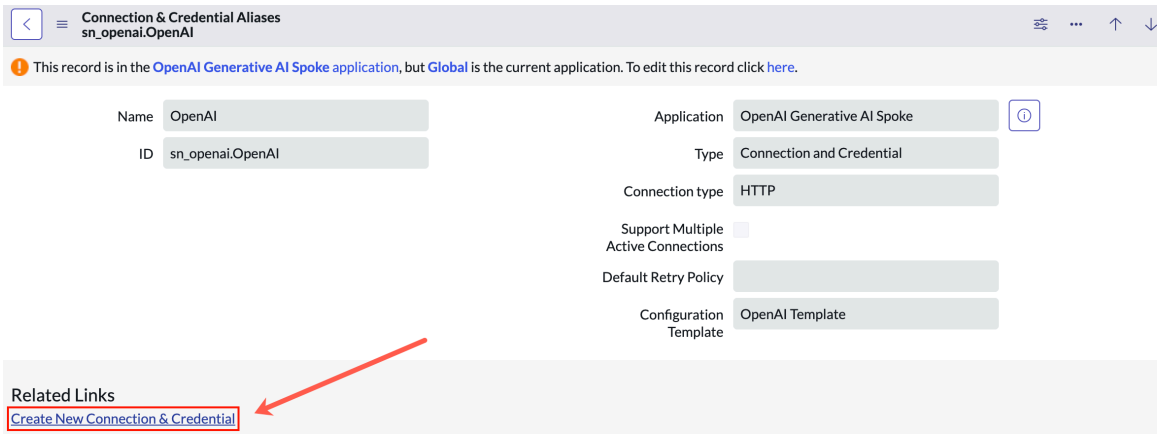
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

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



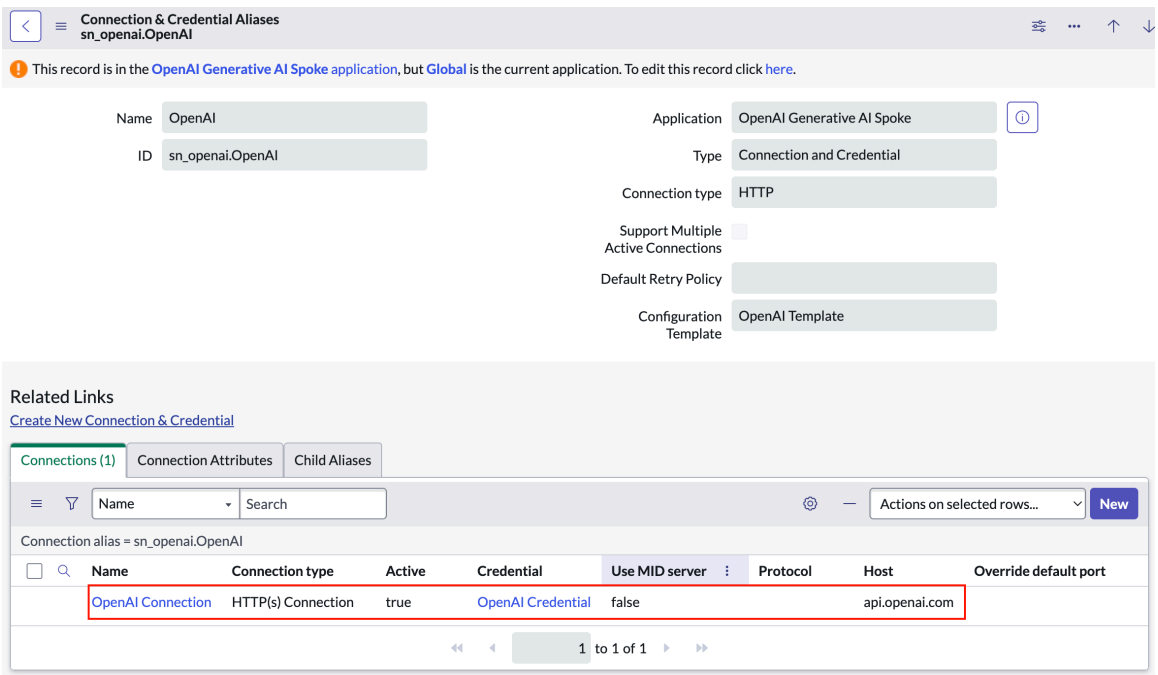
4. No campo Chave de API, insira a chave de API.

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

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

Resultado

Agora você pode usar capacidades rotuladas com OpenAI no Flow Designer, no Designer do Virtual Agent e scripts como scripts em segundo plano e regras de negócio para criar experiências personalizadas com 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.

O que Fazer Depois

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

Configurar credenciais de API para um conector de modelo de linguagem grande (LLM) genérico

Use um conector LLM genérico para conectar o Now Platform a um provedor de IA externo para usar capacidades de IA generativa em tópicos Virtual Agent, fluxos ou scripts personalizados, como scripts de regra de negócio e plano de fundo.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso à API de um LLM externo para configurar as credenciais.

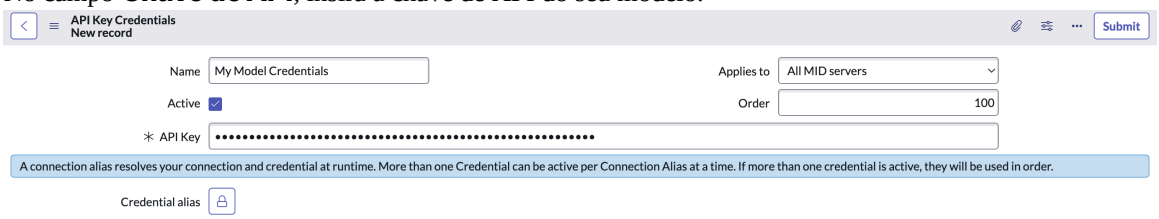
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

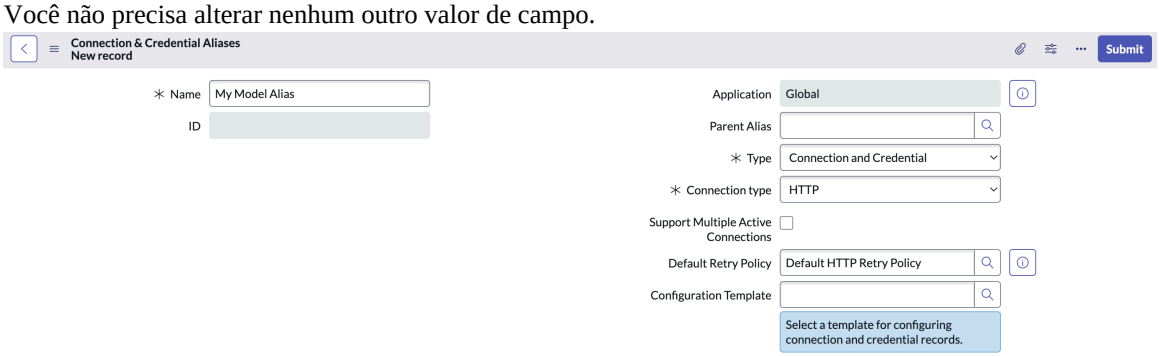
Você pode conectar um LLM externo ao Now Platform criando um alias de conexão com o modelo, criando um registro de modelo que aponta para o alias, criando um registro de prompt para o modelo e, em seguida, criando um registro de transformador para transformar a solicitação ou resposta de o LLM.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Selecionar **credenciais de chave de API**
3. No campo **Nome**, dê um nome à credencial da API.
   Incluir o nome do modelo na credencial de chave de API facilita a identificação posterior.
4. No campo **Chave de API**, insira a chave de API do seu modelo.



5. Selecione **Enviar** para criar a credencial.
   Nesta etapa, você tem as informações da chave de API para o LLM externo configurado.
6. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais**.
7. Selecione **Novo**.
8. No campo **Nome**, insira um nome para o alias de credencial.
   Você não precisa alterar nenhum outro valor de campo.

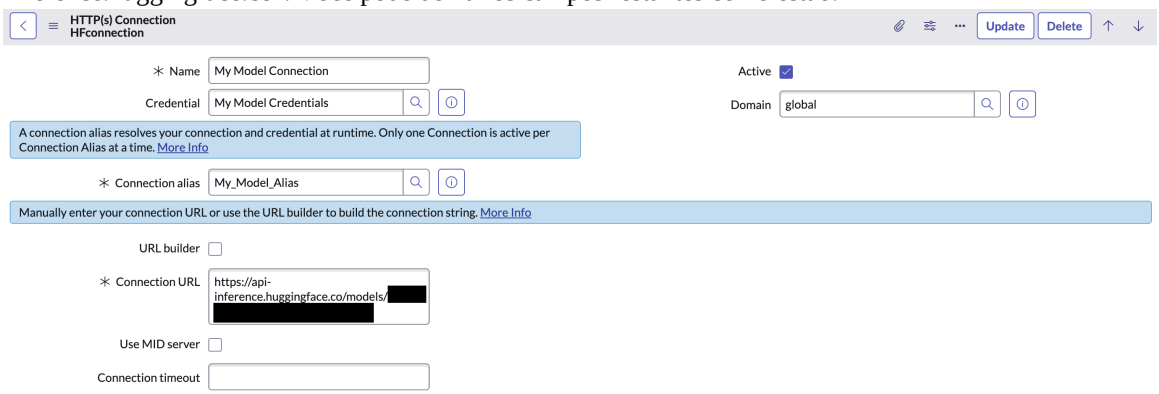


9. Selecione **Enviar.**

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.

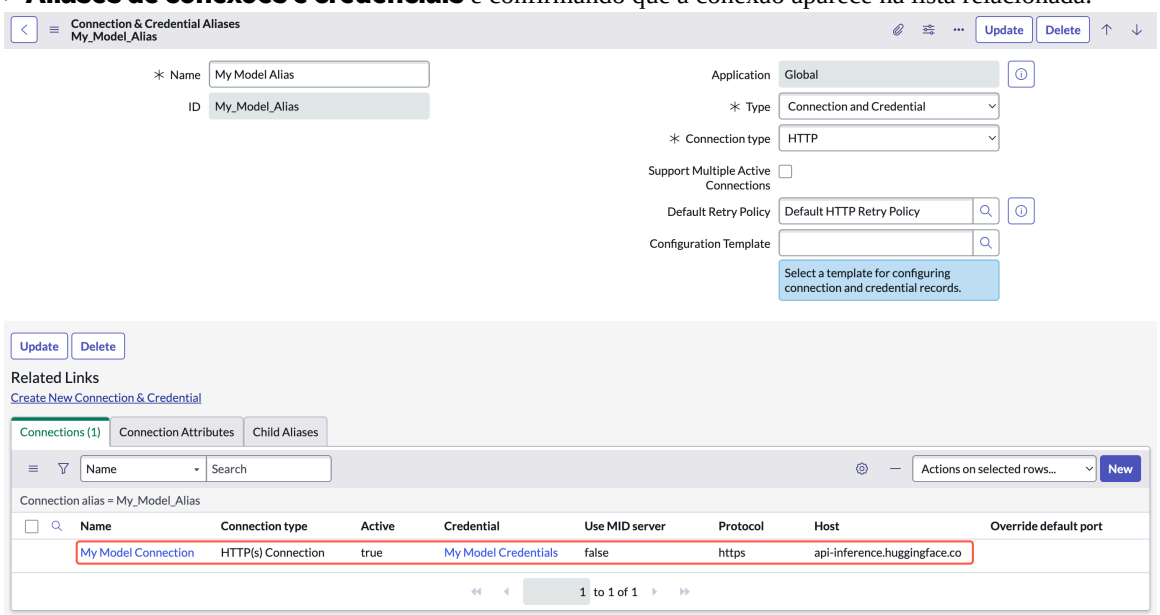
10. Depois de ser redirecionado para a exibição de lista, localize e abra o registro que você acabou de criar.
11. Selecione **Novo** na lista relacionada Conexões para criar um novo registro de Conexão.
12. Insira o nome da conexão no campo Nome.
13. No campo **Credencial**, selecione o registro de credencial que você criou com a chave de API do modelo. Você pode pesquisar a lista de credenciais digitando o nome da credencial no campo. Você também pode selecionar o ícone de pesquisa ( ) para abrir um modal com a lista completa.
14. No campo **Alias de conexão**, selecione o registro de alias que você criou.
15. Para a URL de conexão, insira a URL do endpoint para o modelo.
    Por exemplo, um modelo de Abraçando o rosto pode começar com "https://api-inference.huggingface.co". Você pode deixar os campos restantes como estão.



16. Selecione **Enviar**.

Resultado

Você tem o alias de conexão e credencial a ser usado para conectar um LLM genérico para usar recursos de IA generativos na Now Platform. Você pode confirmar isso navegando até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexões e credenciais** e confirmando que a conexão aparece na lista relacionada.



O que Fazer Depois

Para obter mais informações sobre como configurar um LLM genérico, consulte configuração de um conector de LLM genérico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 um conector de modelo de linguagem grande (LLM) genérico

Conecte um LLM externo ao Now Platform usando um conector de LLM genérico. Com um conector, você pode escrever seus próprios prompts para enviar ao LLM e criar suas próprias capacidades de IA generativa.

Antes de Iniciar

Você deve configurar as credenciais de API para o seu LLM antes de configurar o conector. Para obter mais informações, consulte configuração de credenciais de API para um LLM genérico.

Função necessária: administrador

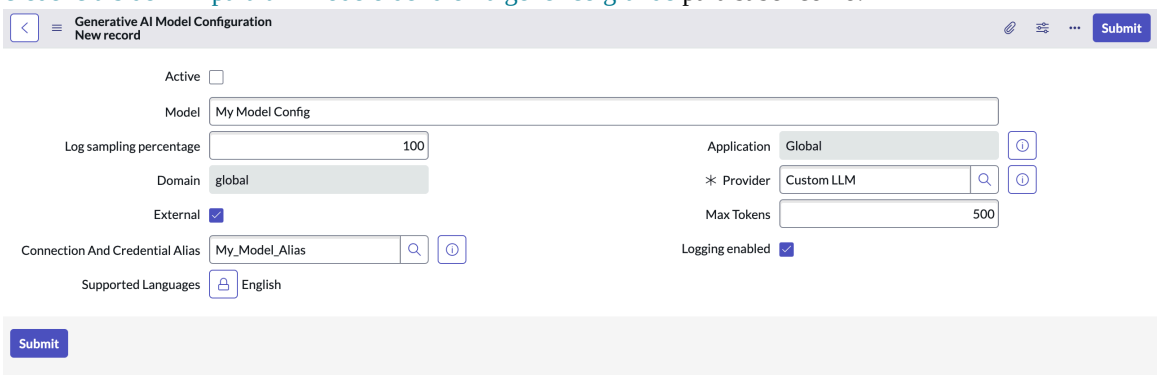
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Controlador de IA generativa oferece várias conexões de sistema de base com provedores de serviços de IA populares, como Azure OpenAI e Google Vertex. No entanto, você pode incorporar um LLM do setor, um LLM específico do caso em seus fluxos de trabalho personalizados ou um LLM que adere às políticas de manipulação de dados da sua organização.

Nota:
Controlador de IA generativa só oferece suporte à geração de texto.

Procedimento

1. No filtro de navegação, acesse a tabela Configuração do modelo de IA generativa [sys_generative_ai_model_config] inserindo `sys_generative_ai_model_config.list`.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Modelo**, insira o nome do modelo.
   Se você estiver usando o OpenAI do Azure, o nome do modelo será o nome da implantação do seu recurso.
4. No campo **Provedor**, selecione **LLM personalizado**.
5. No campo **Alias de conexão e credencial**, selecione o alias que você criou ao configurar suas credenciais.
   Se você ainda não configurou suas credenciais de API, consulte configuração de credenciais de API para um modelo de idioma genérico grande para saber como.

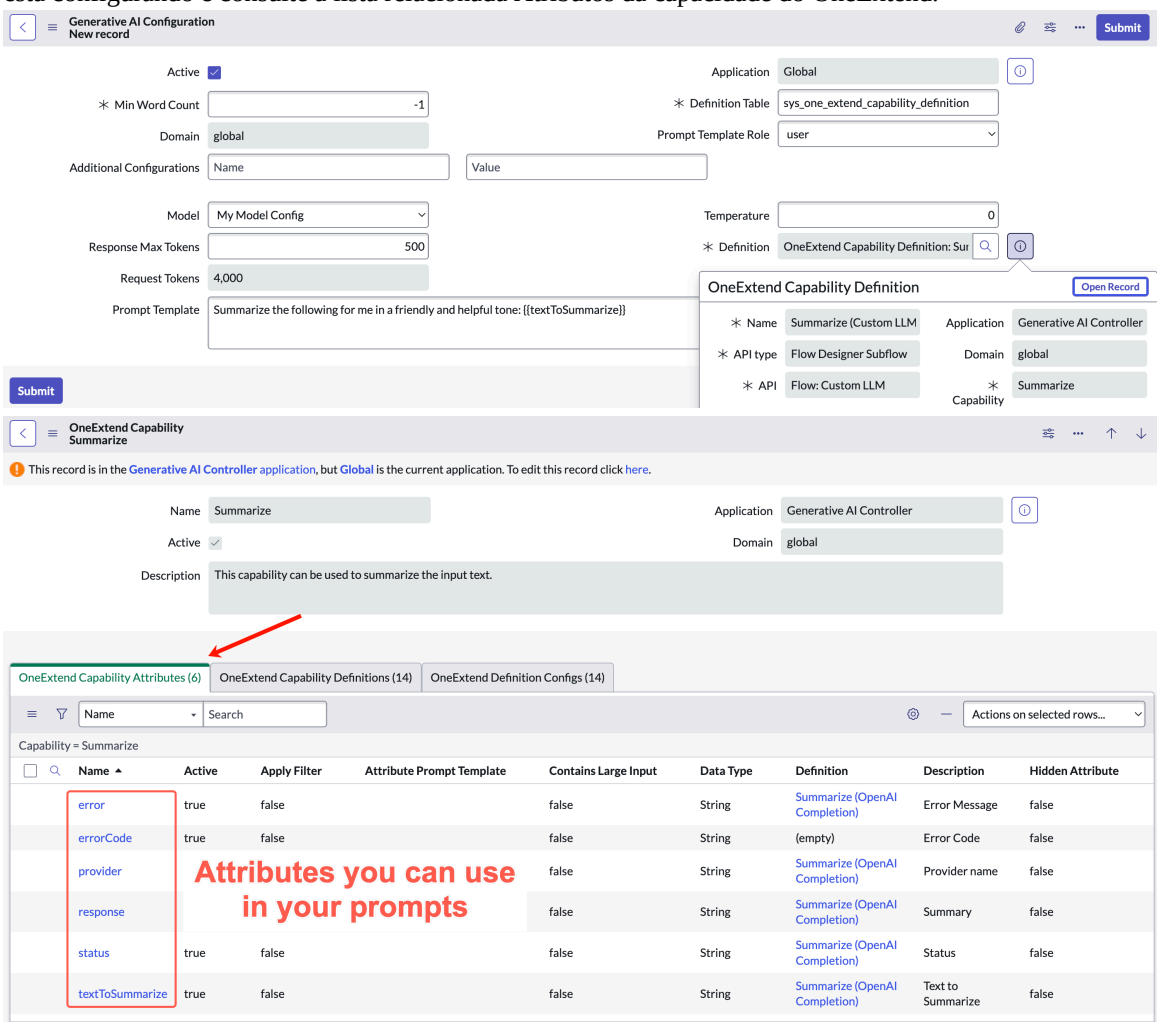


6. Crie a configuração do modelo selecionando **Enviar**.
   A configuração do modelo está associada à chave de API do modelo externo.
7. No filtro de navegação, acesse a tabela Configuração da IA generativa [sys_generative_ai_config] inserindo `sys_generative_ai_config.list`.
8. Selecione **Novo**.
9. Selecione o ícone de pesquisa de lista ( ) ao lado do campo **Definição**.

Tradução automática

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

10. No modal Selecionar o documento, selecione uma capacidade que você deseja configurar com o provedor LLM personalizado.
    Por exemplo, se você estiver configurando uma capacidade de resumo, selecione **Resumir (LLM personalizado)**.
11. Selecione **OK** para salvar sua seleção e fechar o modal.
12. No campo **Modelo**, escolha a configuração do modelo que você criou na etapa 6.
    Depois de selecionar uma **Definição**, o campo **Modelo** muda para um menu suspenso com opções que usam o provedor LLM personalizado. A configuração do modelo que você fez deve aparecer nesta lista. Caso contrário, volte para a etapa 1 e verifique se a configuração do modelo tem o campo **Provedor** definido como **LLM personalizado**.
13. No campo **Modelo de prompt**, insira o prompt da capacidade.
    O modelo de prompt é a instrução enviada ao LLM para executar uma capacidade. Use duas chaves em torno dos nomes de atributo de capacidade para incorporá-los ao modelo de prompt. Por exemplo, se você estiver configurando uma capacidade de resumo, o modelo de prompt poderá ser `resumir o seguinte para mim em um tom amigável e útil: {{textToSumarize}}`.
    Para saber quais atributos estão disponíveis para inclusão no prompt, acesse a tabela Capacidade do OneExtend [sys_one_extend_capability], localize o registro da capacidade que você está configurando e consulte a lista relacionada Atributos da capacidade do OneExtend.



    Pode ser necessário experimentar diferentes avisos para determinar o que funciona melhor para seus casos de uso.
14. Crie a nova configuração de IA generativa selecionando **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.

15. No filtro de navegação, acesse a tabela Transformador de LLM personalizado de IA generativa [sys_generative_ai_custom_llm_transformer] inserindo `sys_generative_ai_custom_llm_transformer`.
16. Selecione **Novo**.
17. Escreva scripts de transformador.
    Para que Controlador de IA generativa entenda o formato das entradas e saídas do seu LLM personalizado, você deve escrever scripts de transformador. Quando você cria um registro de transformador, o código e os comentários são fornecidos para você usar como um guia durante a edição. Esses scripts dependem dos objetos de solicitação e resposta esperados que são interpretados pelo seu modelo.

    Por exemplo, a estrutura de solicitação Azure OpenAI é semelhante ao seguinte script:

```
{"messages": [{"role":"user", "content":"Summarize the following text: <<content>>"}],
 "max_tokens": 800, "temperature": 0.7}
```

    O script do transformador de solicitação para essa estrutura de solicitação é o seguinte:

```
(function(inputs) {
   /* write code here to construct the request body and any custom headers needed using the
 inputs object.
   inputs structure: {
      prompt_data: object,
      request_data: object
   } */
   var requestData = inputs.request_data;
   var promptData = inputs.prompt_data;
   var prompt = promptData.prompt;
   var model = promptData.model;

   // construct body using the inputs
   var body = {
      messages: [{
      "role": "user",
      "content": prompt
      }],
      max_tokens: parseInt(promptData.max_tokens),
      temperature: parseInt(promptData.temperature)
   };

   //construct headers using the inputs
   var headers = {};
   return {
      body: body,
      headers: headers
   };
})(inputs);
```

    A estrutura de resposta de Azure OpenAI é semelhante a este script:

```
{
   "choices": [{
   "finish_reason": "stop",
   "index": 0,
   "message": {
      "content": "<<response>>",
      "role": "assistant"
      }
   }],
```

Tradução automática

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

```
  "created": 1714994995,
  "id": "chatcmpl-9LqpXeLVXDAi6kciPfLeIDjmALeea",
  "model": "gpt-35-turbo-16k",
  "object": "chat.completion",
  "usage": {
     "completion_tokens": 47,
     "prompt_tokens": 70,
     "total_tokens": 117
  }
}
```

Por causa dessa estrutura de resposta, o script do transformador de resposta é semelhante a este script:

```
(function(inputs) {
  /* write code here to transform the llm response into an array of text responses, using the
 inputs object
  inputs structure: {
     prompt_data: object,
     request_data: object,
     response_body: string,
     response_headers: string
  } */
  var requestData = inputs.request_data;
  var promptData = inputs.prompt_data;
  var responseBody = JSON.parse(inputs.response_body);
  gs.info("response : " + inputs.response_body);
  var responseTexts = [];

  // write code here to populate the responseTexts array.
  responseTexts.push(responseBody.choices[0].message.content);

  return responseTexts;

})(inputs);
```

18. Crie os scripts do transformador selecionando **Enviar**.

Resultado

Seu LLM externo está conectado a Controlador de IA generativa. Você pode usar o provedor de serviços de IA para capacidades de IA generativa no Now Platform.

O que Fazer Depois

Depois de conectar o LLM, você pode definir um provedor para as capacidades de IA generativa de Controlador de IA generativa. As capacidades são Prompt genérico, Gerar conteúdo, Análise de sentimento e Resumir. Para obter mais informações sobre como escolher um provedor, consulte Definir um provedor para uma capacidade de IA generativa.

Definir um provedor para uma capacidade de IA generativa

Determine qual provedor de IA usar para cada uma das capacidades de IA generativa de Controlador de IA generativa.

Antes de Iniciar

Configure as credenciais do provedor de sua preferência. Consulte Como configurar credenciais de API para capacidades de IA generativa para obter mais detalhes.

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

Controlador de IA generativa vem com quatro capacidades por padrão. Você só pode configurar um provedor para as capacidades listadas na tabela na etapa 2. Se você instalou outras aplicações Now Assist, poderá ver outras capacidades na tabela Capacidade do OneExtend. Esses outros recursos usam o Serviço Now LLM como seu provedor e não podem ser reconfigurados.

Procedimento

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

Controlador de IA generativa chabilidades

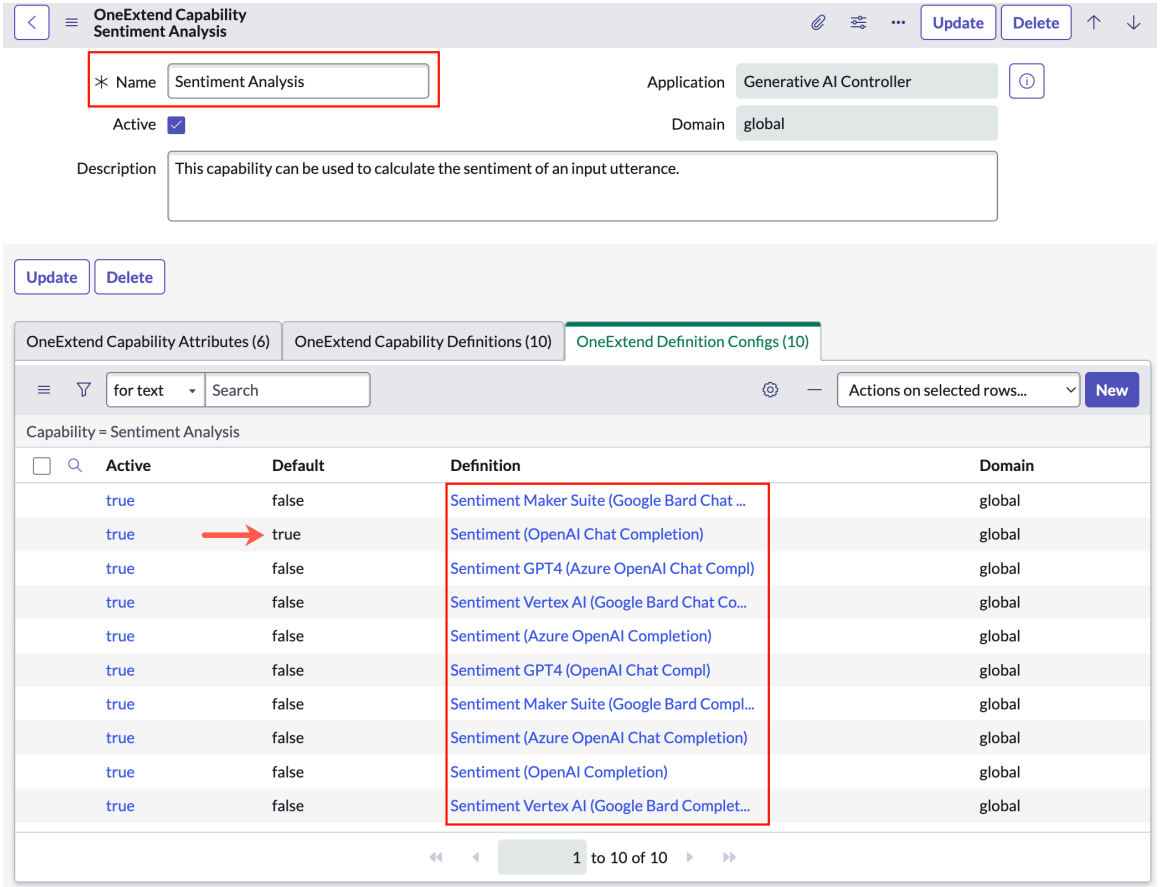
Capacidade	Definição
Gerar conteúdo	Gere textos sobre um determinado tópico com Workflow Studio e Designer do Virtual Agent.
Aviso genérico	Crie seu próprio caso de uso e aviso.
Análise de sentimento	Analise o sentimento do usuário com Workflow Studio e Designer do Virtual Agent.
Resumir	Crie resumos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

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

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

Tradução automática

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



Opções de modelo

Você tem a opção de escolher entre vários modelos diferentes para cada capacidade.

Definição de capacidade	Modelo
○ Conclusão do OpenAI ○ Azure Conclusão do OpenAI	GPT-3
○ Conclusão do bate-papo do OpenAI ○ Azure Conclusão do bate-papo do OpenAI	GPT-3,5
○ GPT4 (conclusão de bate-papo do OpenAI) ○ GPT4 (Azure conclusão do bate-papo do OpenAI)	GPT-4
○ AI Studio (conclusão do Google Cloud) ○ AI Studio (conclusão de bate-papo do Google Cloud) ○ Vertex AI (conclusão do Google Cloud) ○ Vertex AI (conclusão de bate-papo do Google Cloud)	Google Gemini
Conclusão da Aleph Alpha	Luminoso
IBM watsonx	Granito

Tradução automática

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

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

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

Selecione um modelo para Amazon Bedrock

Escolha qual modelo de linguagem grande (LLM) usará com Amazon o Bedrock para habilidades personalizadas.

Antes de Iniciar
Você deve ter a versão mais recente do Controlador de IA generativa e o spoke Amazon do BeRock instalado em sua instância. Você também deve configurar suas credenciais de API. Para obter mais informações, consulte Configurar credenciais de API para Amazon Base rochosa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode ter vários modelos configurados para usar com Amazon o Bedrock. Por padrão, as configurações usam o modelo do Amazon, mas você pode configurar o spoke para usar um modelo diferente alterando o registro de configuração do modelo de IA generativa.

Procedimento

1. No navegador de filtros, navegue até a tabela Configuração do modelo de IA generativa inserindo sys_generative_ai_model_config.list.
2. Pesquise na coluna do campo Provedor para Amazon BestRocke abra o registro resultante.
3. No campo Modelo, insira o ID do modelo que você deseja usar.
   Você pode encontrar o ID do modelo em **Modelos de base** > **Modelos-base** página em Amazon Foundation.
4. Selecione **Salvar** para atualizar o registro.
5. Mapeie o modelo escolhido para uma habilidade personalizada.
   a. No navegador de filtros, acesse a tabela Configuração da IA generativa inserindo sys_generative_ai_config.list.
   b. Pesquise a habilidade personalizada que você criou que usa o Amazon Bedrock como provedor de serviço e abra o registro.
   A definição deve ser a definição de capacidade do OneExtend:<Name of Skill> .
   c. Defina o campo Modelo com o ID do modelo que você inseriu na etapa 3.

Resultado
O modelo escolhido com o provedor Amazon do BerbeRock será usado para habilidades personalizadas.

O que Fazer Depois
Você pode criar habilidades personalizadas com o Amazon provedor do BerRock no kit de habilidades do Now Assist e executar a etapa 6 para definir o novo modelo.

Tradução automática

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

Habilitar uma capacidade de IA generativa no Designer do Virtual Agent

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

Antes de Iniciar

Você deve estar no Vancouver patch 2 ou em uma versão posterior.

Função necessária: administrador

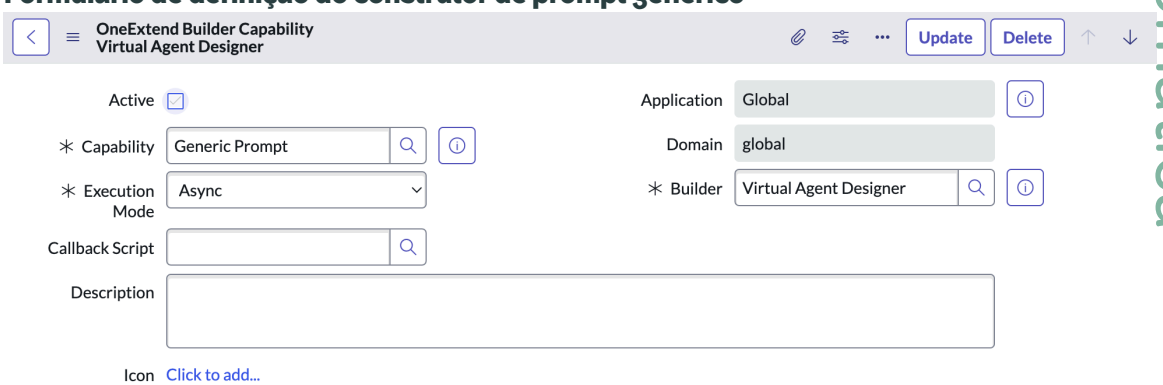
Procedimento

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

Formulário de capacidade do construtor do OneExtend

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

Formulário de definição do construtor de prompt genérico



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

Resultado

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

O que Fazer Depois

Crie tópicos e blocos de tópicos e aprimore seu Virtual Agent com capacidades 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.

Você também pode acessar as ações Workflow Studio diretamente com o bloco de tópico Ação em Designer do Virtual Agent.

Configurar filtros de conversa superficial

Redirecione os usuários para diferentes tópicos do Virtual Agent se conversas casuais, como saudações, expressões de agradecimento, reclamações ou solicitações para fechar, forem detectadas em conversas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

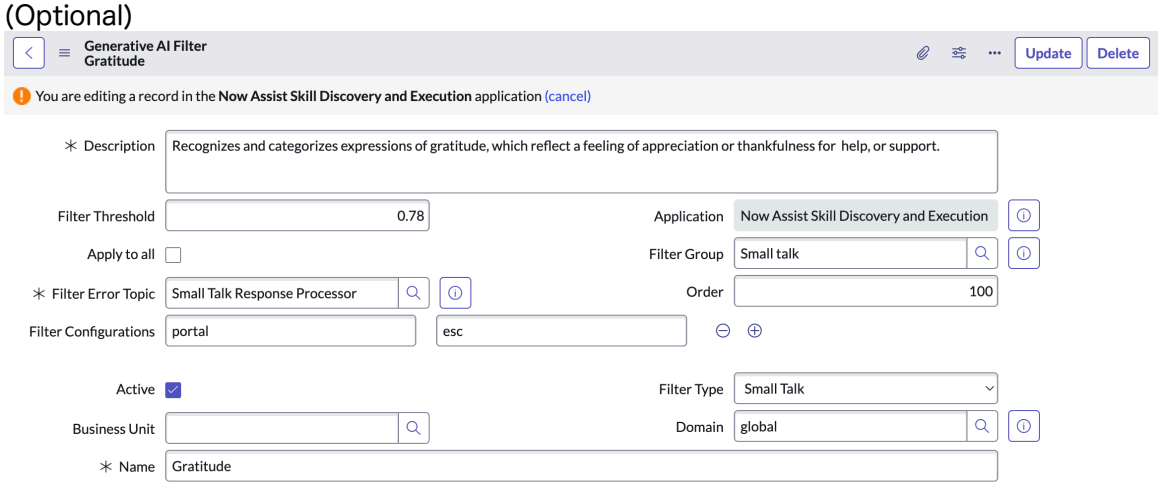
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao interagir com a IA generativa, muitas pessoas enviam mensagens de conversa que são inúteis para o Virtual Agent ao determinar como ajudar o usuário a atingir seus objetivos. Você pode configurar filtros de conversa superficial que detectam essas mensagens de conversa. Quando um usuário está enviando uma mensagem, como uma saudação ou expressando reclamações sobre a conversa, você pode redirecioná-lo para atender às necessidades dele.

Procedimento

1. No navegador, acesse a tabela Filtro de IA generativa [sys_gen_ai_filter] inserindo sys_gen_ai_filter.list.
2. Abra o registro do filtro de conversa superficial que você deseja configurar ou selecione **Novo** para criar um.
   Por padrão, os quatro filtros disponíveis para conversa superficial são Saudações, Gratidão, Reclamação e Encerramento. Se você vir outros filtros, esses filtros são filtros de tópicos confidenciais que podem ser configurados com o Console do administrador do Now Assist. Consulte Configurar filtros de assunto para IA generativa para obter mais informações.
3. Se estiver criando um filtro, adicione um **Nome** e **uma Descrição** para o filtro.
4. Escolha o tópico de erro de filtro para o qual você deseja redirecionar os usuários quando o filtro de conversa superficial for detectado.
   Por padrão, o usuário é redirecionado para o tópico Processador de resposta de conversa superficial.
5. Para o campo **Ordem**, escolha a ordem para aplicar os filtros.
   Os filtros são processados da ordem mais baixa para a mais alta. Um filtro com ordem 100 é processado antes de um filtro com ordem 200.
6. **Opcional:** No campo **Configurações de filtro**, use o nome "portal" para determinar onde o filtro deve ser executado, como definir "portal" com o valor "sp" para aplicar somente o filtro no portal sp.
   Use uma lista separada por vírgulas para selecionar vários valores.

(Optional)



Tradução automática

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

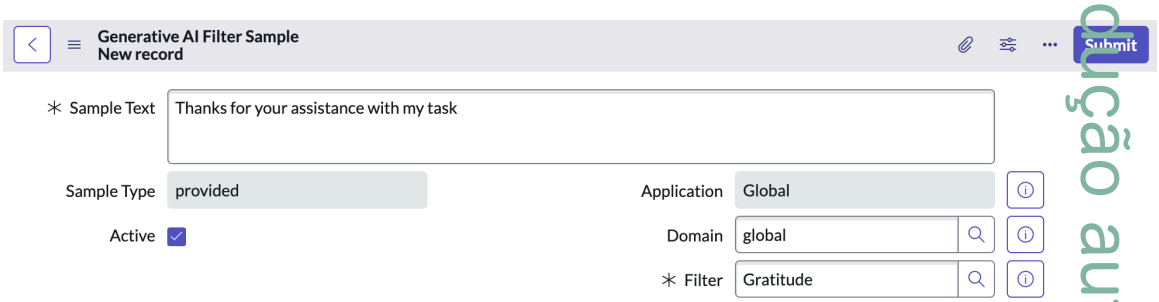
7. Selecione **Salvar** para salvar as mudanças.
8. No navegador, acesse a tabela Amostra de filtro de IA generativa [sys_gen_ai_filter_sample] inserindo sys_gen_ai_filter_sample.list.
9. **Opcional:** Revise as frases de exemplo para cada filtro.
   Declarações que correspondem a essas frases de amostra ativam o filtro selecionado. Você pode criar frases de amostra manualmente criando registros na tabela ou usando IA generativa para gerar amostras para você.

   a. Para criar uma amostra manualmente, selecione **Novo**.

   b. No campo **Texto de exemplo**, insira o texto de exemplo do que você deseja que seja capturado pelo filtro.

   c. No campo **Filtro**, selecione o filtro ao qual deseja que a amostra seja aplicada.

   d. Se você quiser gerar mais frases de amostra com IA generativa, abra um registro de uma frase de amostra para o filtro desejado.
   Um exemplo pode ser o filtro de amostra "Obrigado pela sua ajuda com a minha tarefa" para o filtro Gratitude.



   (Optional)

   e. Selecione **Gerar amostras** para criar declarações de exemplo adicionais para acionar o filtro.
   Quanto mais declarações de amostra você fornecer, maior será a probabilidade de o filtro se alinhar com suas expectativas de comportamento.

Resultado

Ao participar de conversas com IA generativa, os usuários são redirecionados para um novo tópico quando assuntos ou sentimentos filtrados são detectados.

Habilitar resumo recursivo para entradas grandes

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

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Habilitar o resumo recursivo pode fazer com que as capacidades processem entradas grandes mais lentamente porque elas devem fazer várias chamadas para o LLM em vez de apenas uma chamada.

Procedimento

1. No filtro do navegador, acesse a lista Capacidade do OneExtend inserindo sys_one_extend_capability.list.
2. Abra o registro da capacidade do OneExtend que você deseja mudar.
3. Na lista relacionada Configuração de definição do OneExtend, defina **Habilitar suporte a entrada grande** como verdadeiro para a definição do OneExtend para a qual você deseja habilitar o resumo recursivo.
4. Na lista relacionada Atributos de capacidade do OneExtend, defina **Contém entrada grande** como verdadeiro para os campos em que você deseja adicionar o resumo recursivo.
   Os campos com maior probabilidade de conter uma grande quantidade de dados, como um campo de atividades, devem ter seus valores definidos como verdadeiros. Você também pode marcar a caixa de seleção **Contém entrada grande** no registro de atributo de capacidade do OneExtend e salvar o registro para definir o valor como verdadeiro.

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

Habilitar Tradução dinâmica para capacidades no controlador de IA generativa

Use Tradução dinâmica para adicionar suporte a vários idiomas para capacidades de IA generativa para oferecer suporte a usuários que falam idiomas diferentes do inglês.

Antes de Iniciar
Você deve ter os plug-ins Tradução dinâmica e Conversational Tradução dinâmica instalados e habilitados em sua instância. Para obter mais informações sobre como configurar a Tradução dinâmica, consulte configuração da Tradução dinâmica .

Você deve ter uma configuração de tradução padrão definida na tabela Configuração de tradução (sn_dt_translator_configuration).

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, Tradução dinâmica está inativo para capacidades com o controlador de IA generativa.

Tradução dinâmica não está disponível para capacidades no painel Virtual Agent ou Now Assist.

Procedimento

1. Navegue até a tabela Capacidade do OneExtend (sys_one_extend_capability) inserindo sys_one_extend_capability.listno navegador.
2. Abra o registro da capacidade para a qual você deseja habilitar Tradução dinâmica.
3. Na lista relacionada Atributos de capacidade do OneExtend, abra o registro do atributo que você deseja traduzir, como resposta.
4. Selecione **Traduzir** para habilitar a tradução.
   Se você não vir o campo no formulário, deverá editar o formulário para exibir **Traduzir**. Uma maneira de adicionar o campo ao formulário é selecionando o ícone de menu ao lado do nome da tabela do formulário e escolhendo **Configurar** > **Layout do Formulário**. Adicione o campo **Traduzir** à lista Selecionada. Em

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

seguida, selecione **Salvar** para salvar o formulário. Você será redirecionado de volta para o registro com o campo disponível para seleção.

5. Selecione **"Enviar"** para salvar o registro.

Resultado
Tradução dinâmica está instalado para sua capacidade de IA generativa no atributo selecionado.

Desabilitar Tradução dinâmica para conversas de LLM Virtual Agent

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

Antes de Iniciar
Você deve ter Tradução dinâmica para Virtual Agent instalado e ativo para seu Virtual Agent. Para obter mais informações, confira .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tradução dinâmica está habilitado por padrão.

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

Procedimento

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

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

Configurar limitação de taxa para provedores

Configure a limitação de taxa para controlar o fluxo de tráfego para a solicitação one_extend restringindo o número de solicitações que podem ser feitas dentro de um determinado intervalo de tempo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para limitar a taxa da solicitação one_extend, você deve definir as regras de limite de taxa para as solicitações de entrada. Você pode criar sua própria regra na tabela Regras de limite de taxa do OneExtend.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 instância ServiceNow, navegue até a tabela Regras de limite de taxa do OneExtend [sys_one_extend_rate_limit_rules_list] e selecione **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Regra de limite de taxa do OneExtend

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de limite de taxa. Identifique a regra de limite de taxa com um nome.
Aplicação	Escopo da aplicação que deve ser definido como Global.
Recurso	Recursos a serem selecionados para sua regra de limite de taxa. Use um dos seguintes recursos para sua regra de limite de taxa: ○ **Provedor de LLM**: para o provedor de LLM, selecione o mapeamento do provedor de IA generativa. ○ **Definição de capacidade**: para a definição de capacidade, selecione a definição de capacidade do OneExtend. ○ **Todas as capacidades**: aplica-se a todos os provedores e todas as definições de capacidade.
Tipo de Regra	Tipo de regra para a regra de limite de taxa. Defina o tipo de regra usando as seguintes opções: ○ **Instância**: acumula dados de todos os usuários dessa instância. ○ **Usuário**: mantém a contagem de solicitações por usuário.
Limite de solicitação por hora	Número máximo de solicitações a serem recebidas por hora.
Ativo	Status da regra de limite de taxa.

3. Selecione **Enviar**.

Como usar o Controlador de IA generativa

Use Controlador de IA generativa para integrar a IA generativa com Workflow Studio, Designer do Virtual Agente scripts.

Use Controlador de IA generativa com Workflow Studio

Use as capacidades do controlador de IA generativa em fluxos com Workflow Studio.

Use Controlador de IA generativa com Designer do Virtual Agent

Tradução automática

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

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

Usar Análise de sentimento com Workflow Studio

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

Usar um script com Controlador de IA generativa

Escreva scripts para aproveitar diretamente o poder da IA generativa.

Use Controlador de IA generativa com Workflow Studio

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

Antes de Iniciar

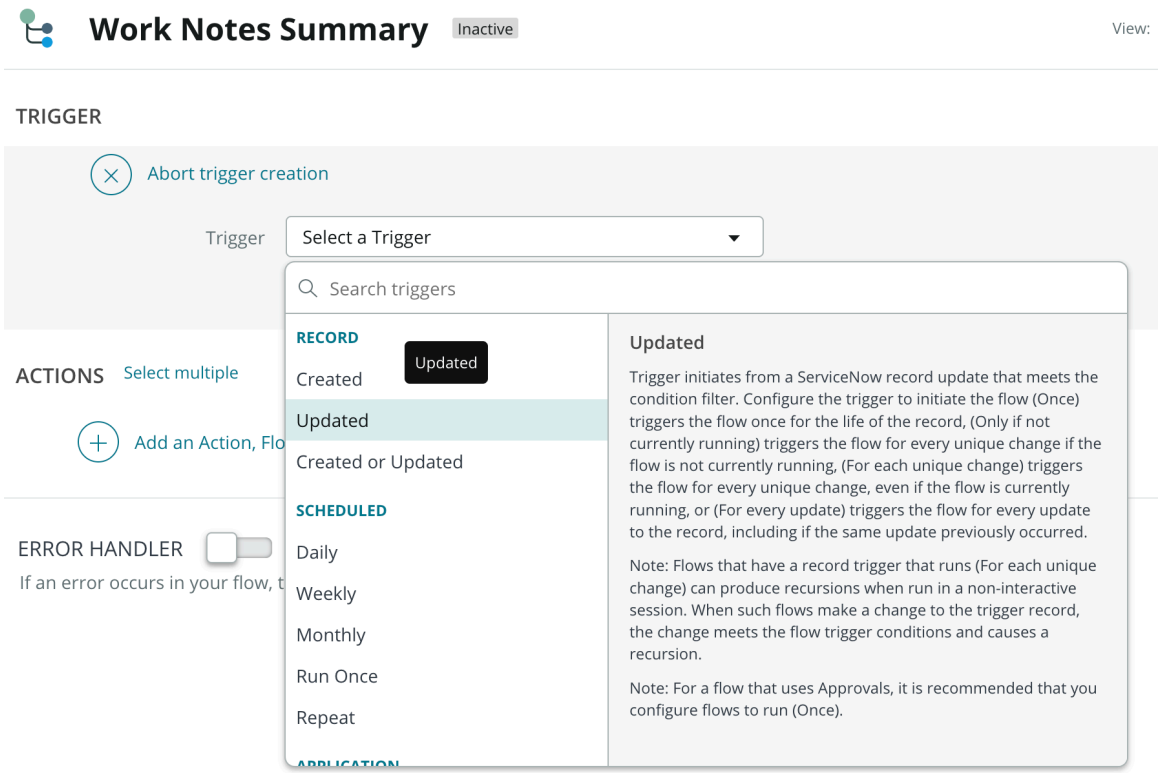
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

Procedimento

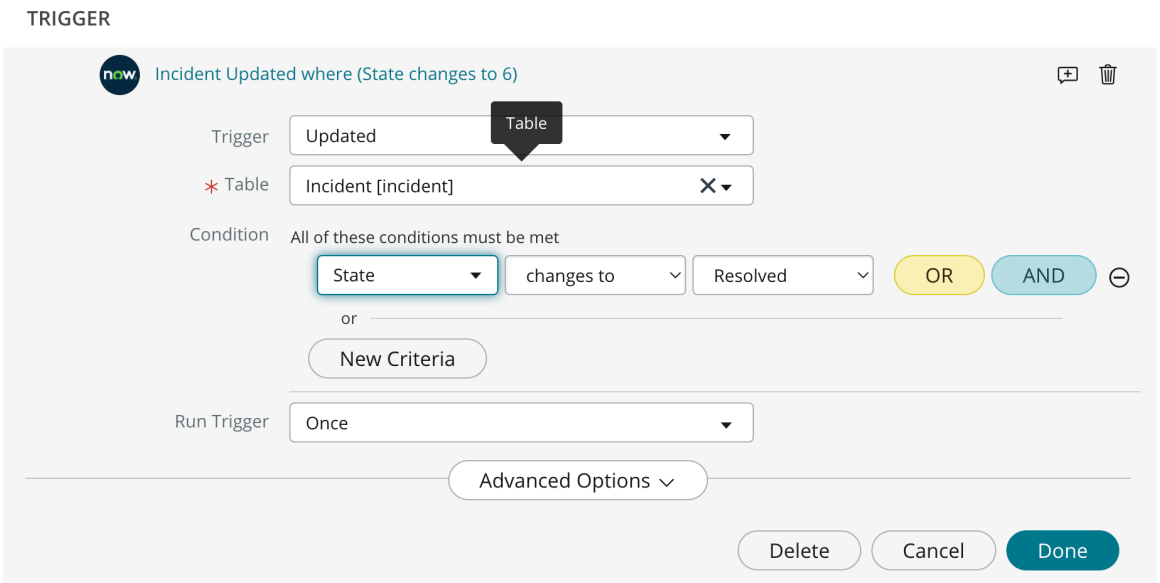
1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Selecionar **Novo(a)** > **Fluxo**.
3. Insira o nome do fluxo, como Resumir comentários e Anotações de trabalho.
4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione **Adicionar um gatilho**.
6. Selecione quando você deseja que o fluxo seja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



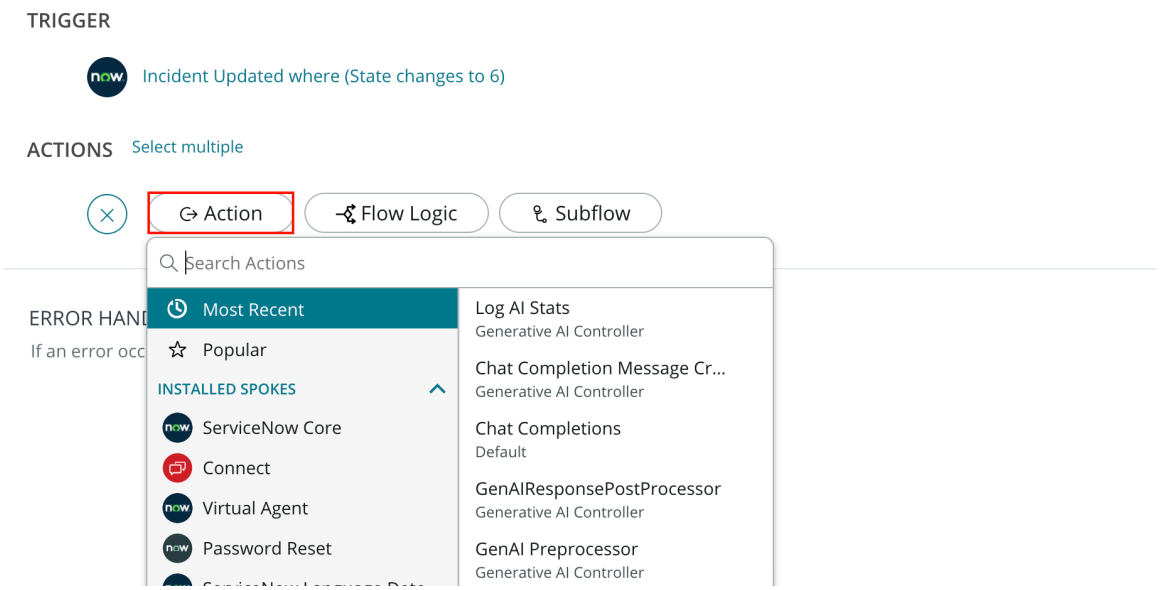
Tradução automática

© 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.

7. Selecione a tabela na qual o fluxo deve ser executado.
   Para este exemplo, selecione a tabela Incidente.
8. Selecione o botão **Adicionar filtros** para adicionar uma condição ao fluxo.
   A Condição é Estado muda para Resolvido.



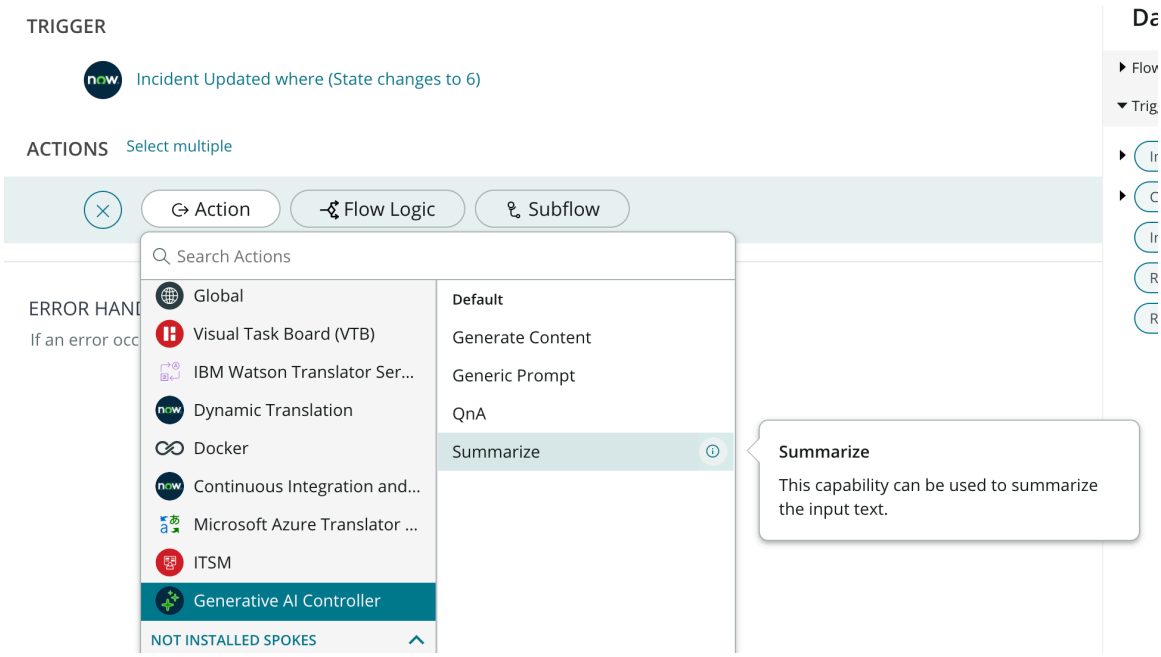
9. Clique em **Done** (Concluído).
10. Em Ações, selecione **Adicionar uma ação**, **Lógica de fluxo**ou **Subfluxo** e selecione **Ação** para abrir o painel Ações.



11. Clique no botão **Controlador de IA generativa** > **Resumir** ação e selecione-a.

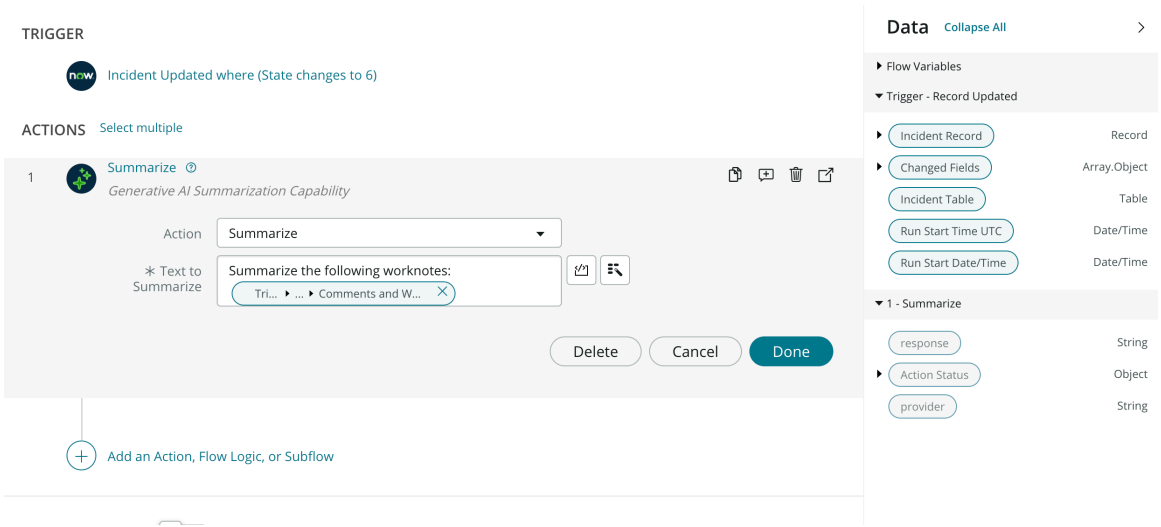
Tradução automática

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



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

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



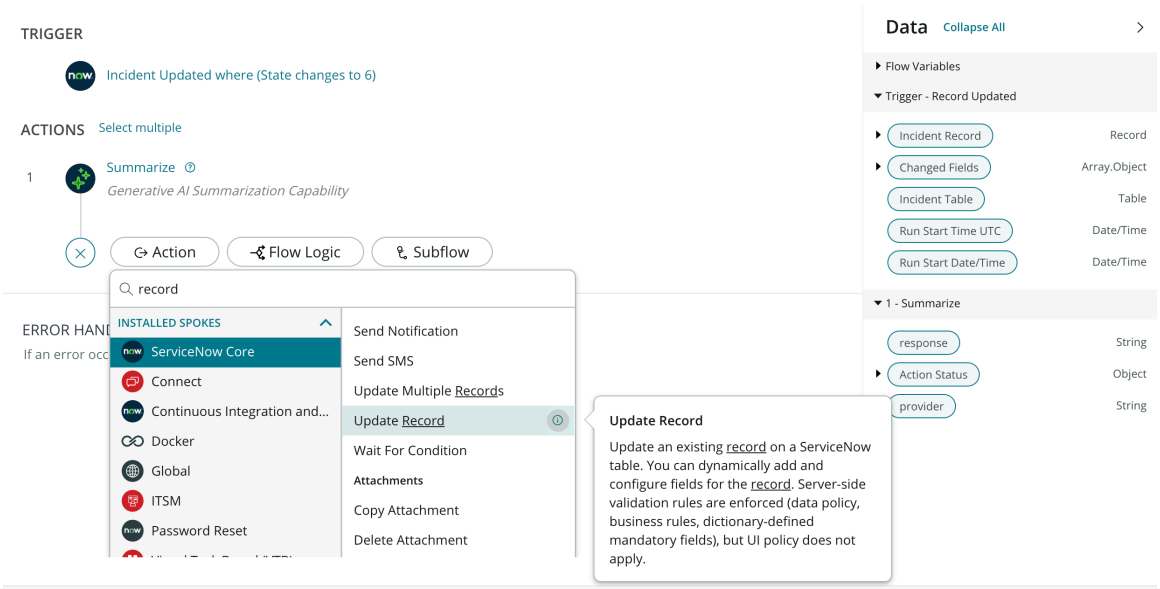
13. Clique em **Done** (Concluído).

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

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

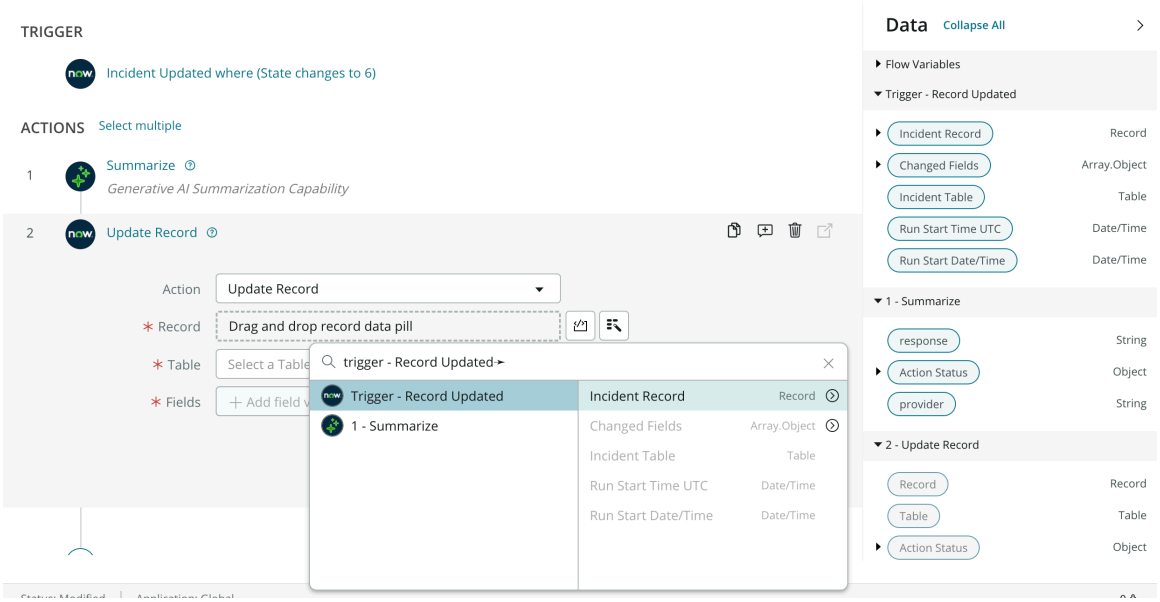
Tradução automática

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



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

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

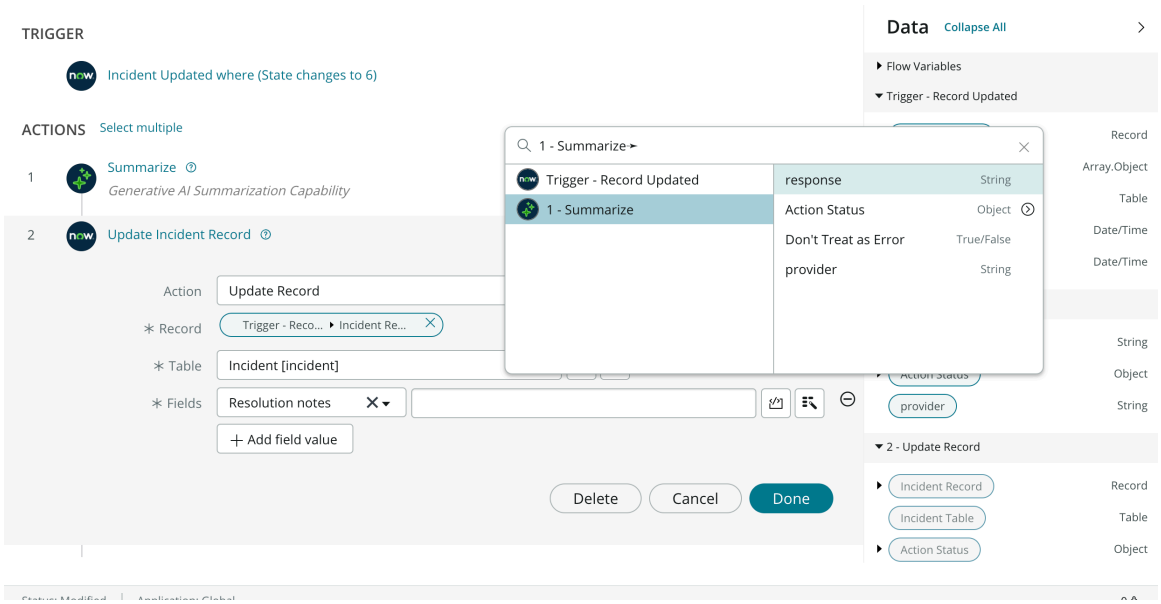


17. Selecione **Adicionar valor de campo** e pesquise os campos que você deseja atualizar.
    No exemplo a seguir, selecione **Anotações de resolução**.

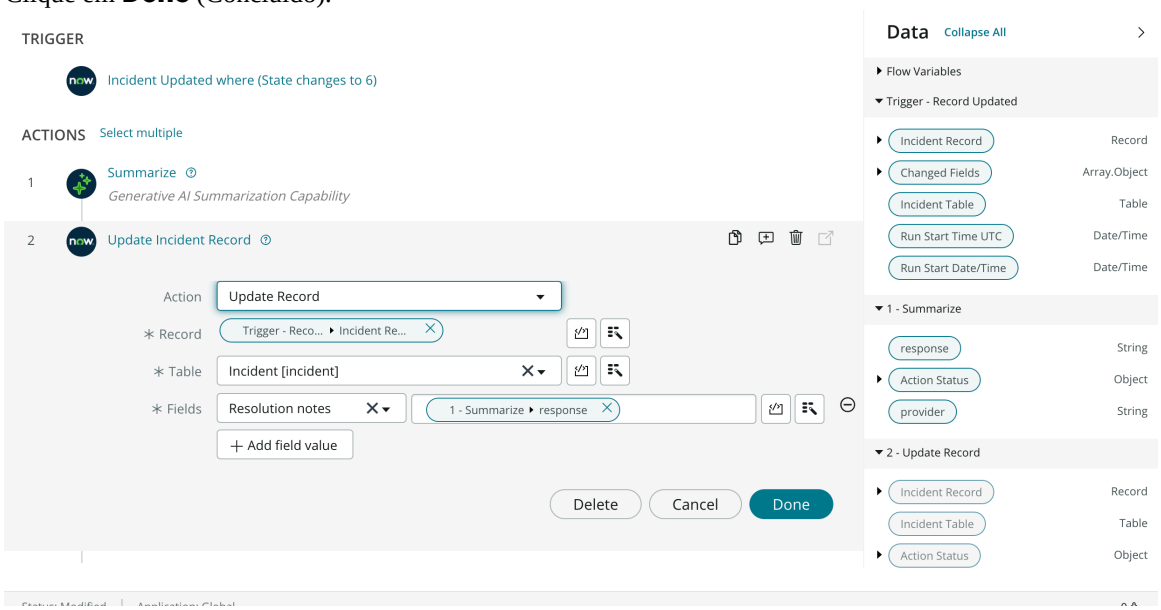
18. Adicionar o **Resumir** > **Resposta** cápsula de dados para o campo de dados arrastando-a do painel Dados ou com o seletor de cápsula de dados.

Tradução automática

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



19. Clique em **Done** (Concluído).



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

O que Fazer Depois

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

Use Controlador de IA generativa com Designer do Virtual Agent

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

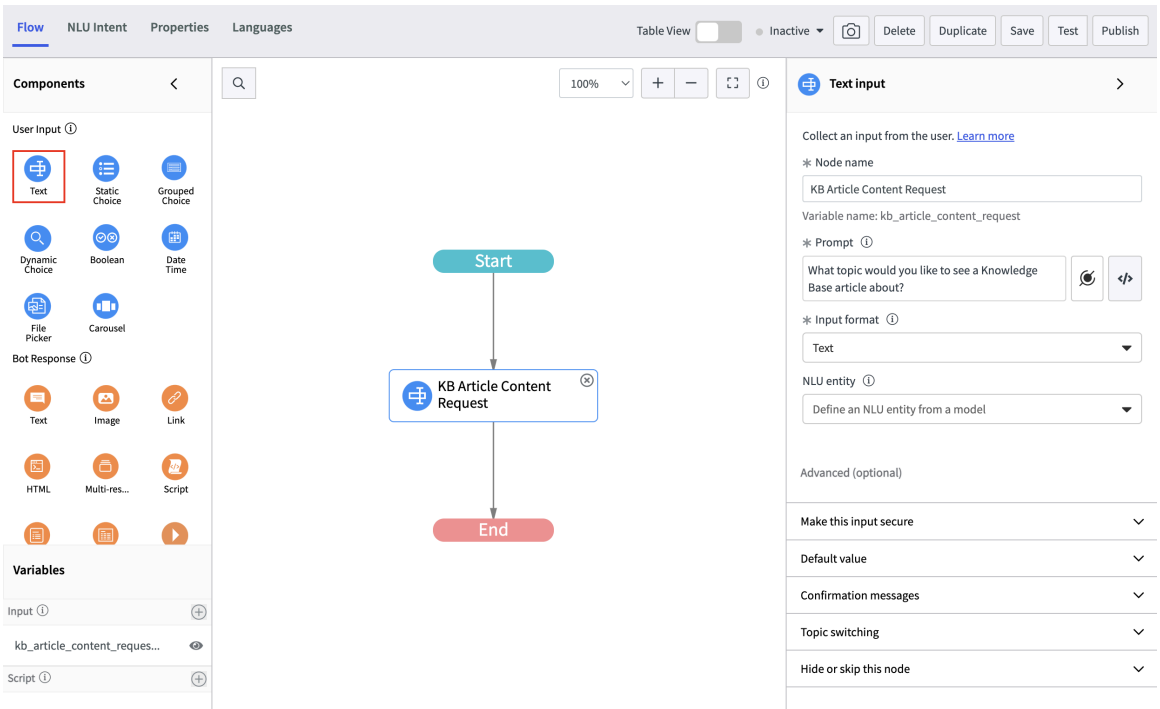
Procedimento

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

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

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

   Neste exemplo, o nome do nó é `Solicitação de conteúdo de artigo da base de conhecimento`.



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

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

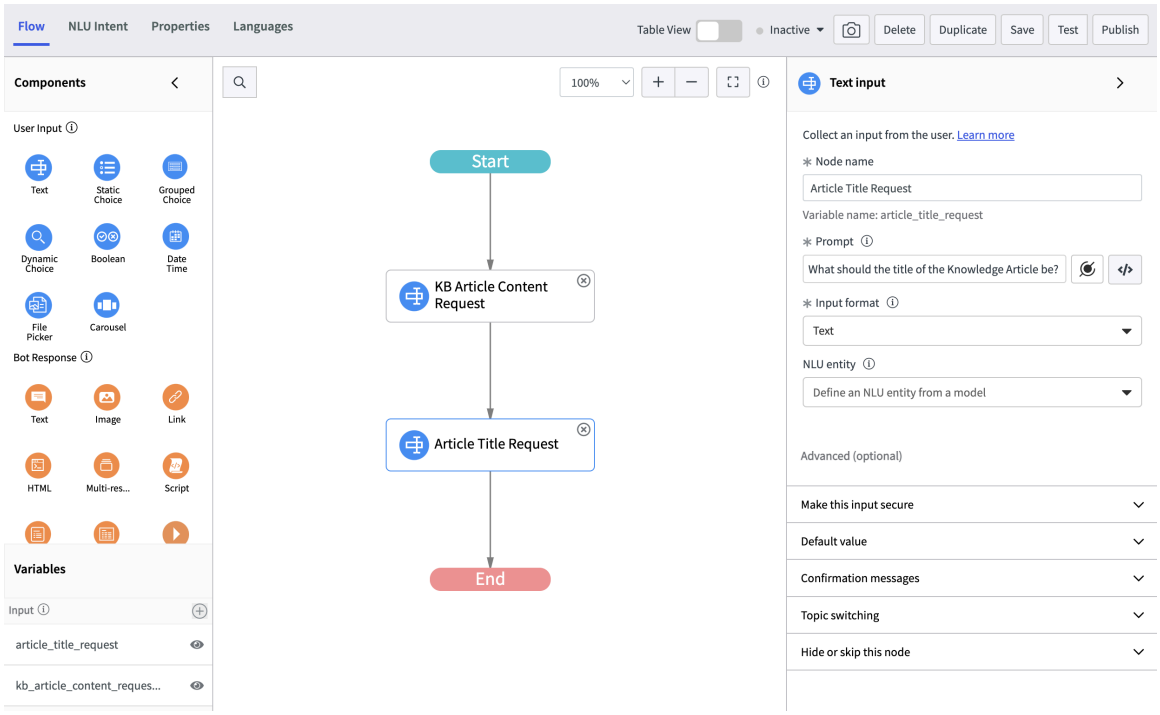
> **Nota:**
> Para criar um registro com sucesso, todos os campos obrigatórios devem ter um valor. As próximas etapas descrevem como preencher os campos obrigatórios para um artigo da base de conhecimento. Se o seu formulário não tiver campos obrigatórios, você não precisará adicionar nós de entrada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

Tradução automática

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

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

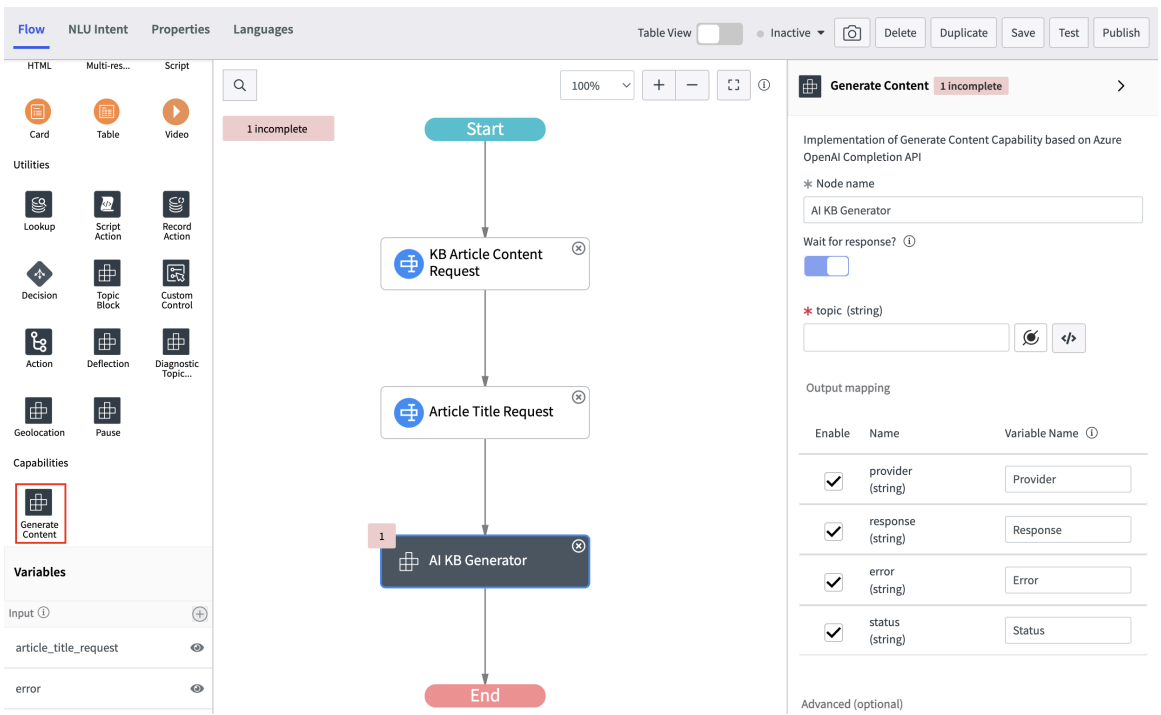
b. Adicione um aviso para o campo obrigatório Título do artigo, como Qual deve ser o título do artigo de conhecimento?.



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

10. No painel Informações, nomeie o nó.

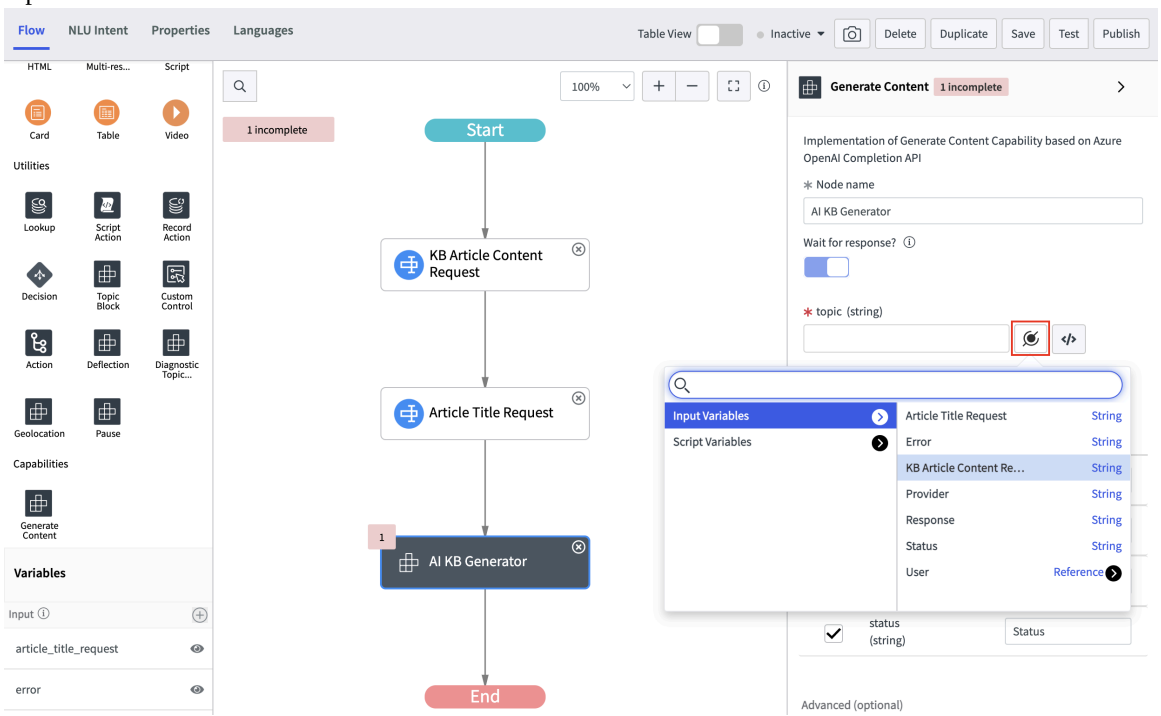
O nome do nó usado no exemplo é Gerador de KB de IA.



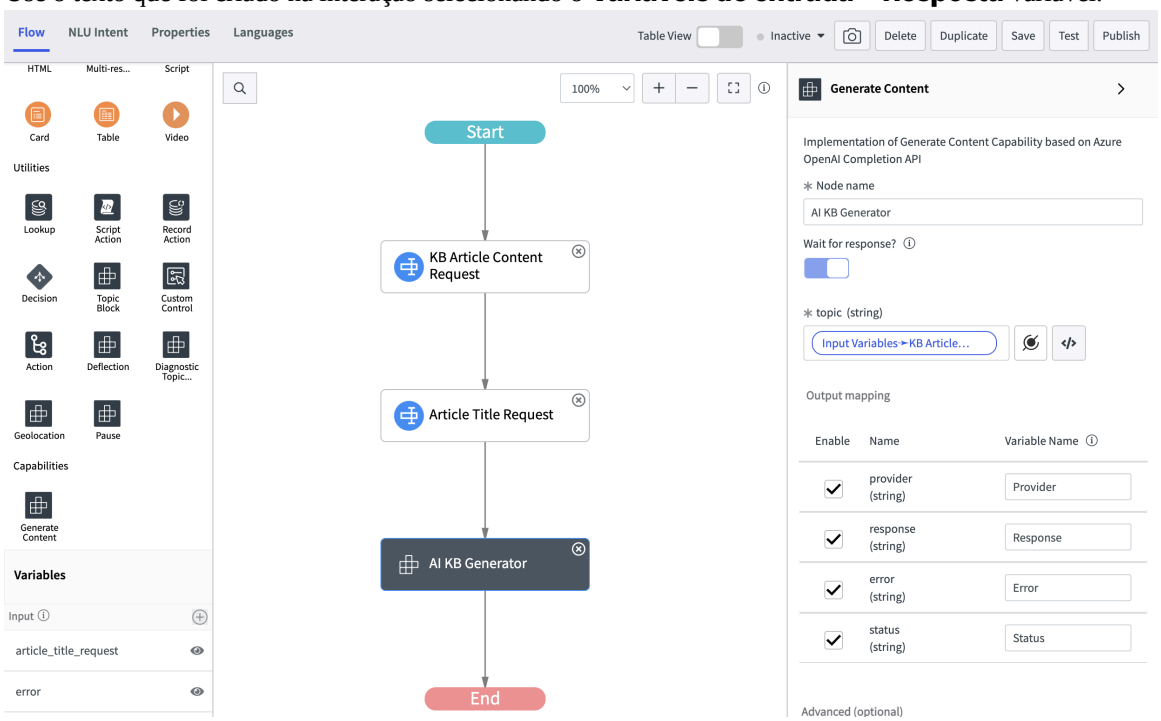
Tradução automática

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

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



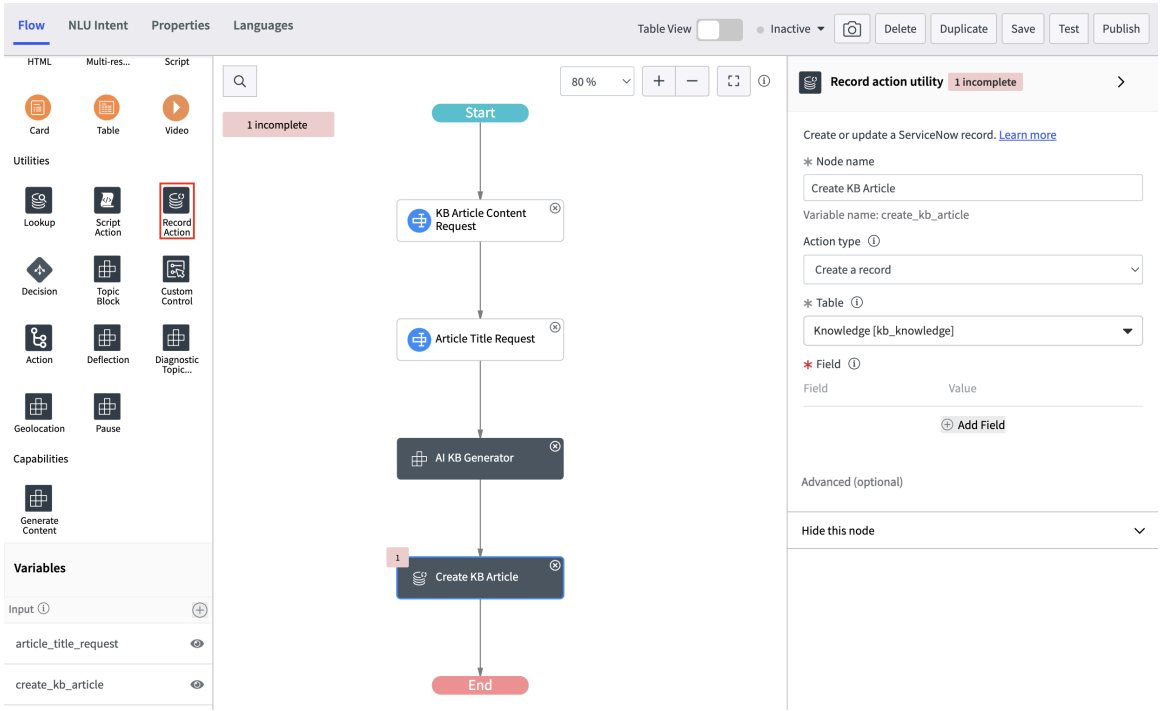
12. Use o texto que foi criado na interação selecionando o **Variáveis de entrada** > **Resposta** variável.



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

Tradução automática

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



14. Insira um nome para o nó.

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

15. Preencha os outros campos obrigatórios.

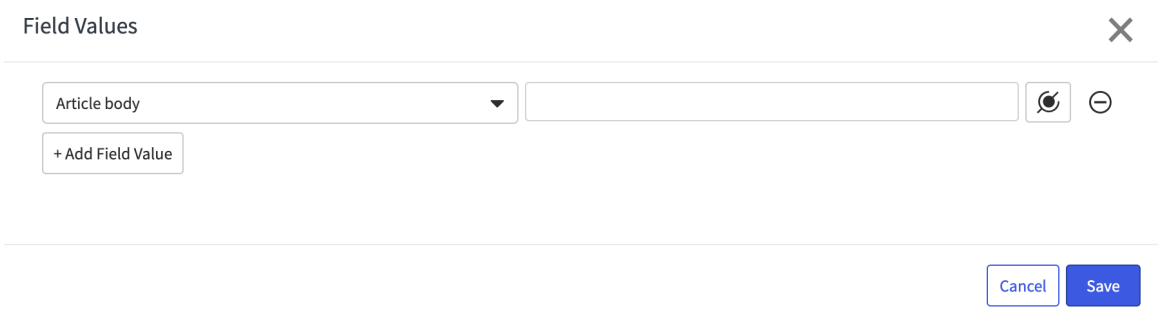
    a. Para o Tipo de ação, selecione se deseja criar um registro ou atualizar um existente.

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

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

       Este exemplo usa a tabela Conhecimento (kb_knowledge).

16. Em Campo, selecione o botão **Adicionar campo** para abrir a janela Valores de campo.
17. Defina um valor de campo selecionando **Adicionar valor de campo**.



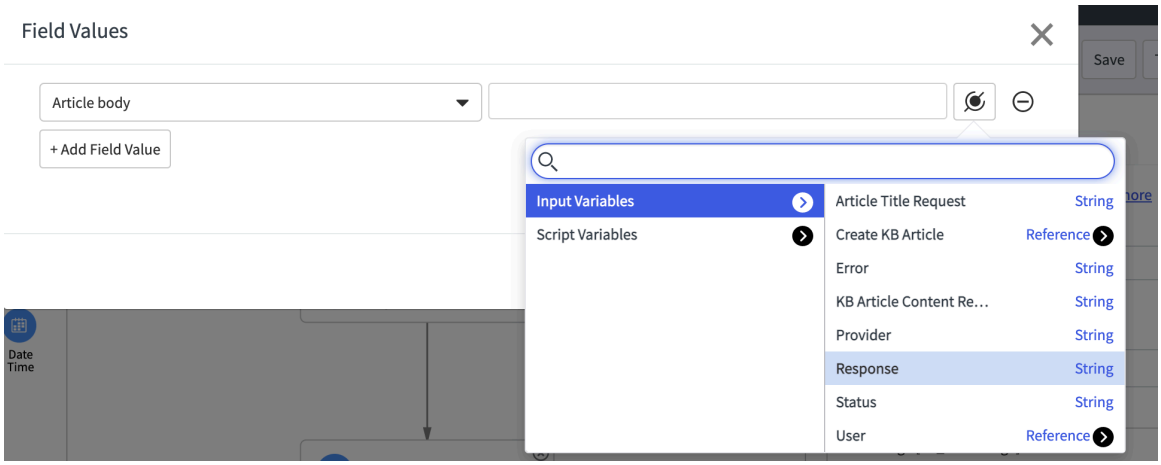
18. Selecione o campo que você deseja atualizar na lista.

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

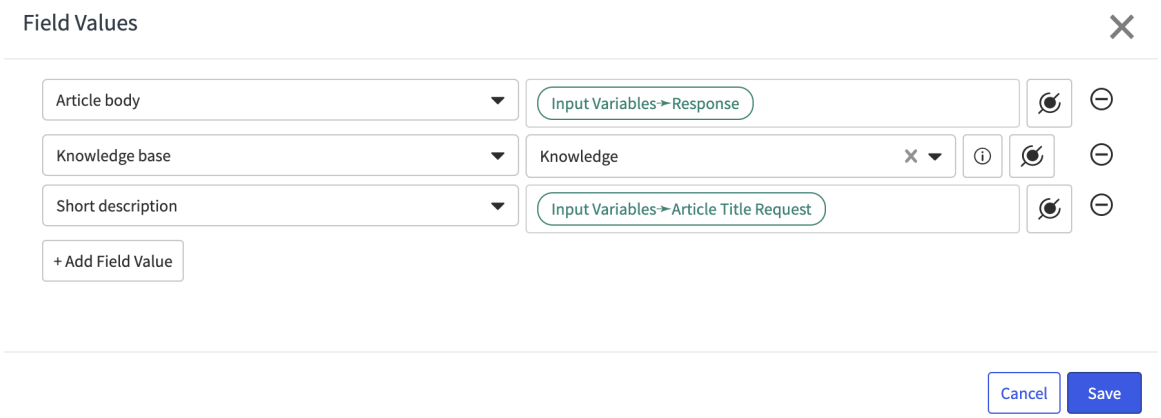
19. Selecione o ícone da cápsula de dados para abrir o menu de seleção da cápsula de dados.

Tradução automática

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



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



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

O que Fazer Depois

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

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

Usar Análise de sentimento com Workflow Studio

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

Antes de Iniciar

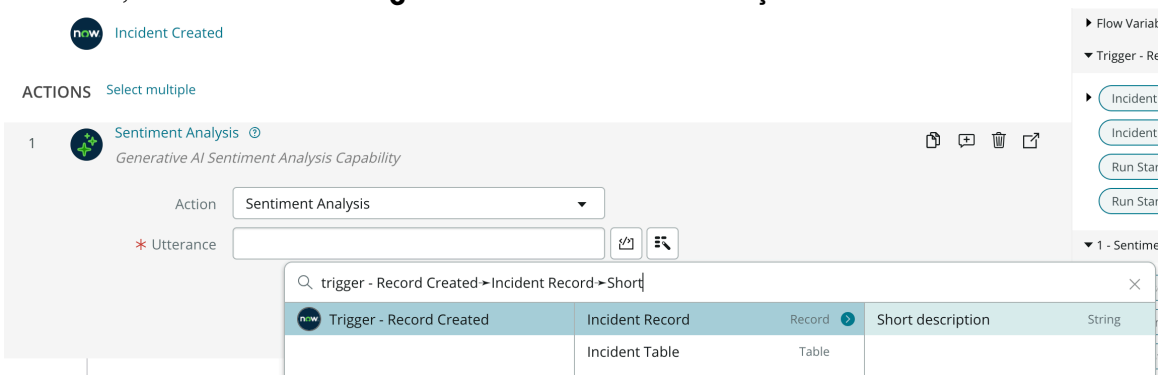
Função necessária: administrador

Tradução automática

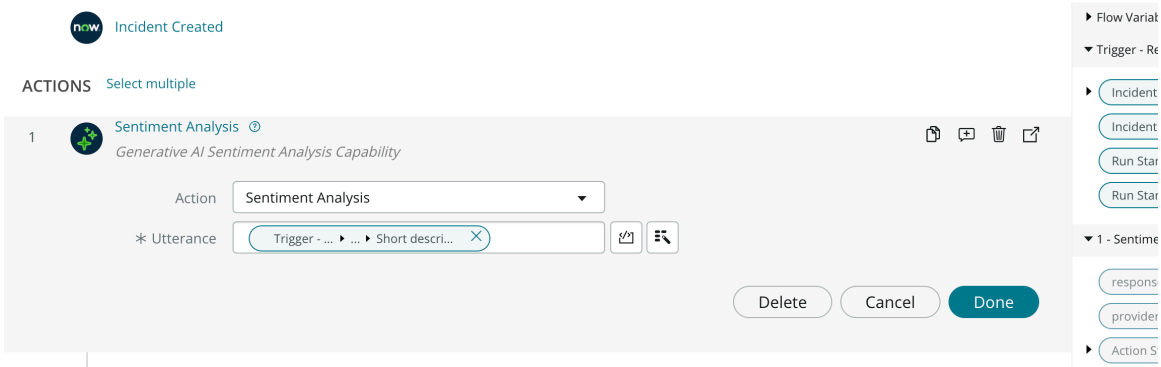
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

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



12. Clique em **Done** (Concluído).

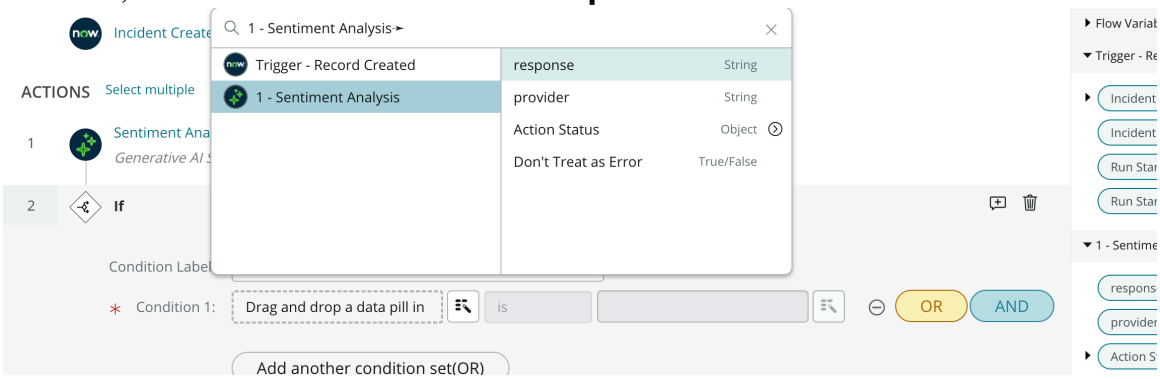


13. Adicione uma ação selecionando **Adicionar uma ação, Lógica de fluxo ou Subfluxo**.
14. Selecionar **Lógica de fluxo** > **If**.
15. Dê um nome **ao rótulo Condição**, como Sentimento negativo.
16. Para o campo **Condição**, arraste uma cápsula de dados ou selecione o ícone do seletor de cápsula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

Tradução automática

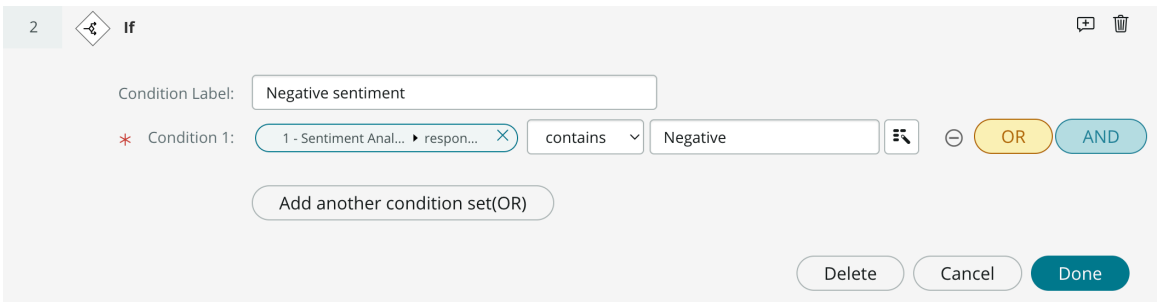
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

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



17. Selecione `contém` o valor `Negativo`.

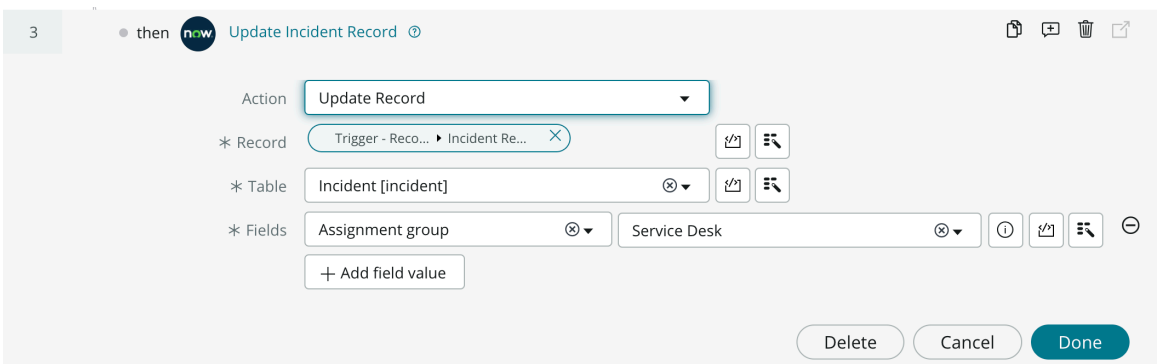
> **Nota:**
> A capitalização é importante. Este fluxo não funcionará se o valor estiver definido como `negativo`.



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

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

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



22. Clique em **Done** (Concluído).
23. Salve o fluxo selecionando **Salvar**.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

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

Usar um script com Controlador de IA generativa

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

Antes de Iniciar

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

Função necessária: administrador

Procedimento

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

Capacidade	Atributos obrigatórios
Aviso genérico	*prompt*: aviso para a IA generativa responder.
Gerar conteúdo	*topic*: assunto para geração de conteúdo.
Análise de sentimento	*enunciado*: texto para analisar o sentimento do usuário.
Resumir	*textToSumarize*: tópico para a IA gerar um resumo.

A seguir está um exemplo de matriz de solicitação para a capacidade de prompt genérico.

```
var request = {
  "executionRequests": [
   {
     "payload": {
       "prompt": "Can you act like my business partner and give me some advice on a pitch?"
      },
     "capabilityId": "0c90ca79533121106b38ddeeff7b12d7"
   }
 ]
};
```

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

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

Tradução automática

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

Referência para Controlador de IA generativa

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

Ações de fluxo

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

Tabelas instaladas

Nome	Tabela	Descrição
Capacidade do OneExtend	sys_one_extend_capability	Controlador de IA generativa capacidades que incluem Resumo, Resumo de registro, Gerar conteúdo e Prompt genérico.
Definição de capacidade do OneExtend	sys_one_extend_capability_definition	Configuração de atributo para variáveis de entrada e saída para subfluxos Workflow Studio.
Atributo de definição de capacidade do OneExtend	sys_one_extend_definition_attribute	Variáveis de entrada e saída para Workflow Studio subfluxos. Os nomes de variáveis não poderão ser alterados se a capacidade estiver ativa e usada na instância. Você pode verificar se uma capacidade é usada acessando a tabela de usos do OneExtend.
Configuração do construtor do OneExtend	sys_one_extend_builder_config	Determina qual capacidade e provedor estão relacionados a cada componente do construtor para Workflow Studio e Designer do Virtual Agent.
Capacidade do construtor do OneExtend	sys_one_extend_builder_capability	Definições para uma capacidade e seu provedor para componentes do construtor.

Tradução automática

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

Nome	Tabela	Descrição
Uso do OneExtend	sys_one_extend_usage	Cada uso de uma capacidade em um tópico Workflow Studio ou Designer do Virtual Agent, bem como quaisquer scripts, como regras de negócio ou ações de IU.
Metadados de log da IA generativa	sys_gen_ai_log_metadata	Registrar dados sobre solicitações para os LLMs, incluindo informações sobre definição, erros, usuário e feedback fornecido.

Propriedades

Propriedades do controlador de IA generativa

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

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	Valor padrão: 250

Links externos

Provedor	Política de dados	Política de uso
Cama de base da Amazon	Proteção de dados	Termos de serviço da AWS
Aleph alfa	Privacidade de dados	Termos e condições
Google Cloud	Termos de Serviço do Google Cloud Platform	Termos de Serviço do Google Cloud Platform
IBM watsonx	Como manter seus dados seguros e em conformidade	Termos de uso do modelo de base no watsonx.ai
Microsoft Azure OpenAI	Dados, privacidade e segurança para Azure Serviço do OpenAI	Código de conduta para Azure Serviço do OpenAI
OpenAI	Políticas de uso de dados da API	Políticas de uso

Gerar ação de conteúdo

Use a ação Gerar conteúdo com Workflow Studio e Virtual Agent para gerar corpos de texto.

Campos

Campo	Descrição
Tópico	Assunto para o modelo de IA gerar texto sobre. Você pode inserir texto diretamente ou usar cápsulas do painel Dados.

Entradas

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

Tópico

Tipo de dados: *String*

Assunto para o modelo de IA gerar texto sobre. Você pode inserir texto diretamente ou usar cápsulas do painel Dados.

Saídas

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

Resposta

Tipo de dados: *String*

O conteúdo gerado pelo modelo de IA.

Tradução automática

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

Provedor

Tipo de dados: *String*

Nome do modelo de IA que gerou a resposta.

Status da ação

Tipo de dados: *String*

Detalhes sobre o sucesso da ação.

Ação de aviso genérica

Use a ação Prompt genérico para Workflow Studio para responder a um prompt geral com um modelo de IA.

Campos

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

Entradas

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

Aviso

Tipo de dados: *String*

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

Saídas

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

Resposta

Tipo de dados: *String*

Conteúdo gerado pelo modelo de IA.

Provedor

Tipo de dados: *String*

Nome do modelo de IA que gerou a resposta.

Status da ação

Tipo de dados: *String*

Detalhes sobre o sucesso da ação.

Ação de análise de sentimento

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

Tradução automática

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

Campos

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

Entradas

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

Enunciado

Tipo de dados: *String*

Texto gerado pelo usuário para analisar o sentimento. Você pode inserir texto diretamente ou usar cápsulas do painel Dados.

Saídas

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

Resposta

Tipo de dados: *String*

Conteúdo gerado pelo modelo de IA.

Provedor

Tipo de dados: *String*

Nome do modelo de IA que gerou a resposta.

Status da ação

Tipo de dados: *String*

Detalhes sobre o sucesso da ação.

Resumir ação

Use a ação Resumir com Workflow Studio para resumir informações com o modelo de IA.

Campos

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

Entradas

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

Entrada

Tipo de dados: *String*

Tradução automática

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

Texto a ser resumido pelo modelo de IA.

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

Saídas

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

Resposta

Tipo de dados: *String*

Conteúdo gerado pelo modelo de IA.

Provedor

Tipo de dados: *String*

Nome do modelo de IA que gerou a resposta.

Status da ação

Tipo de dados: *String*

Detalhes sobre o sucesso da ação.

Now Assist Agentes de IA

Now Assist Agentes de IA são entidades que imitam a inteligência humana usando modelos de linguagem grande (LLMs) para executar tarefas que variam de respostas automatizadas simples a resolução de problemas complexos. Os agentes de IA usam um conjunto de instruções e atuam para atingir um objetivo específico, como resolver um incidente ou caso. Os agentes de IA podem reduzir as cargas de trabalho dos atendentes e ajudar a aumentar a produtividade.

https://players.brightcove.net/5764318617001/default_default/index.html?videoId=6369456205112

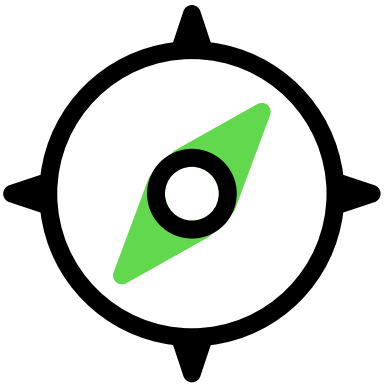
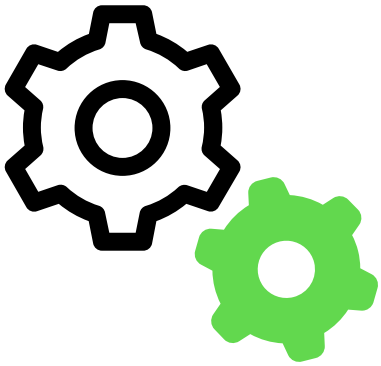
Saiba mais sobre os conceitos por trás dos agentes de IA e como eles podem ajudar a atender às suas necessidades de negócio específicas.

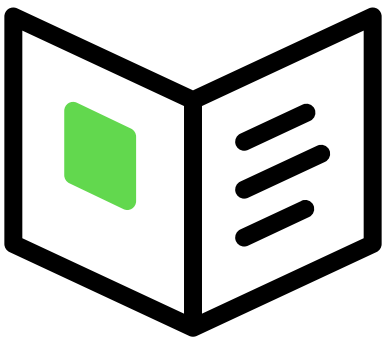
Iniciar

Selecione um bloco para aprender sobre Now Assist Agentes de IA.

Tradução automática

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

Explorar	Configurar	Criar um agente de IA
		
Saiba mais sobre Now Assist Agentes de IA.	Configure a experiência de IA do agente no AI Agent Studio.	Crie seus próprios agentes de IA personalizados com estruturas avançadas de raciocínio para vários agentes.

Criar um caso de uso	Referência
	
Crie seus casos de uso com instruções e gatilhos planejados.	Saiba mais sobre funções de usuário, tabelas e propriedades em Now Assist Agentes de IA

Importante:

- Alguns Now Assist produtos/recursos estão indisponíveis no momento para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo KB1699552 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Tradução automática

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

Limitações de IA

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

Processamento de dados

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

Coleta de dados

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

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação.

Como explorar Now Assist Agentes de IA

Saiba como a aplicação Now Assist Agentes de IA pode ajudar sua organização a melhorar a produtividade do atendente usando agentes de IA para executar tarefas. Os agentes de IA simulam a inteligência humana para lidar com várias tarefas, desde respostas automatizadas até a resolução de problemas complexos.

Now Assist Agentes de IA terminologia

- **Sistema Agentic**: um sistema Agentic é um tipo de software ou IA que percebe seu ambiente, toma decisões com base nessa percepção e realiza ações para atingir objetivos específicos, geralmente com o mínimo de intervenção humana. Um sistema de agente pode aprender, adaptar e operar de forma independente para resolver problemas ou executar tarefas.
- **Agente de IA**: no sistema Now Platform, um agente de IA é composto por um conjunto de instruções de modelo de linguagem grande (LLM) junto com ferramentas para executar tarefas específicas.
- **Caso de uso**: no sistema de agentes da sua instância, um caso de uso é composto por um conjunto de instruções de LLM junto com um ou mais agentes de IA necessários para executar um objetivo.

Tradução automática

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

A aplicação Now Assist Agentes de IA , criada sobre Now Platform, foi projetada para aproveitar de forma nativa e segura seus dados, fluxos de trabalho e integrações. Os agentes de IA podem ajustar dinamicamente ações com base no andamento e nas condições de mudança dos incidentes ou casos para ajudar a garantir que eles permaneçam focados em alcançar seus objetivos.

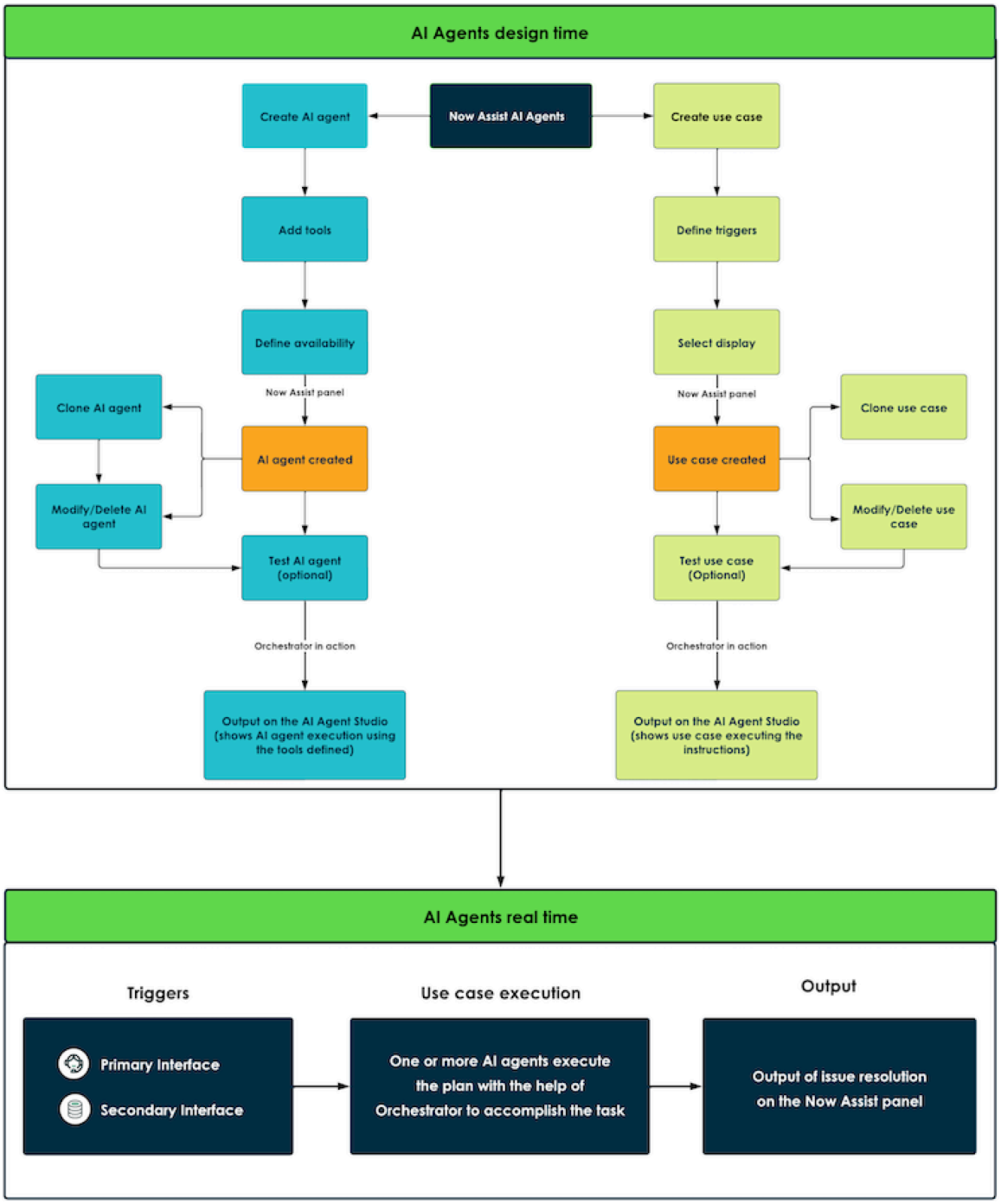
Use agentes de IA para executar as seguintes tarefas na sua organização:

- Descubra dinamicamente um plano para resolver um incidente ou caso.
- Colabore com outros agentes de IA nas subtarefas conforme necessário.
- Receba feedback de humanos conforme necessário.
- Trabalhe em tarefas com uso intensivo de conhecimento.
- Encontre uma solução usando várias fontes de conhecimento ou incidentes semelhantes.
- Planeje a resolução de um problema com a colaboração humana em loop.
- Evite iterações e descobertas e defina um fluxo específico.

Você pode criar os casos de uso e também duplicá-los e modificá-los. Os casos de uso do sistema de base permanecem somente leitura. Para obter mais informações sobre como duplicar ou clonar um caso de uso, consulte Clonar um caso de uso no AI Agent 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.



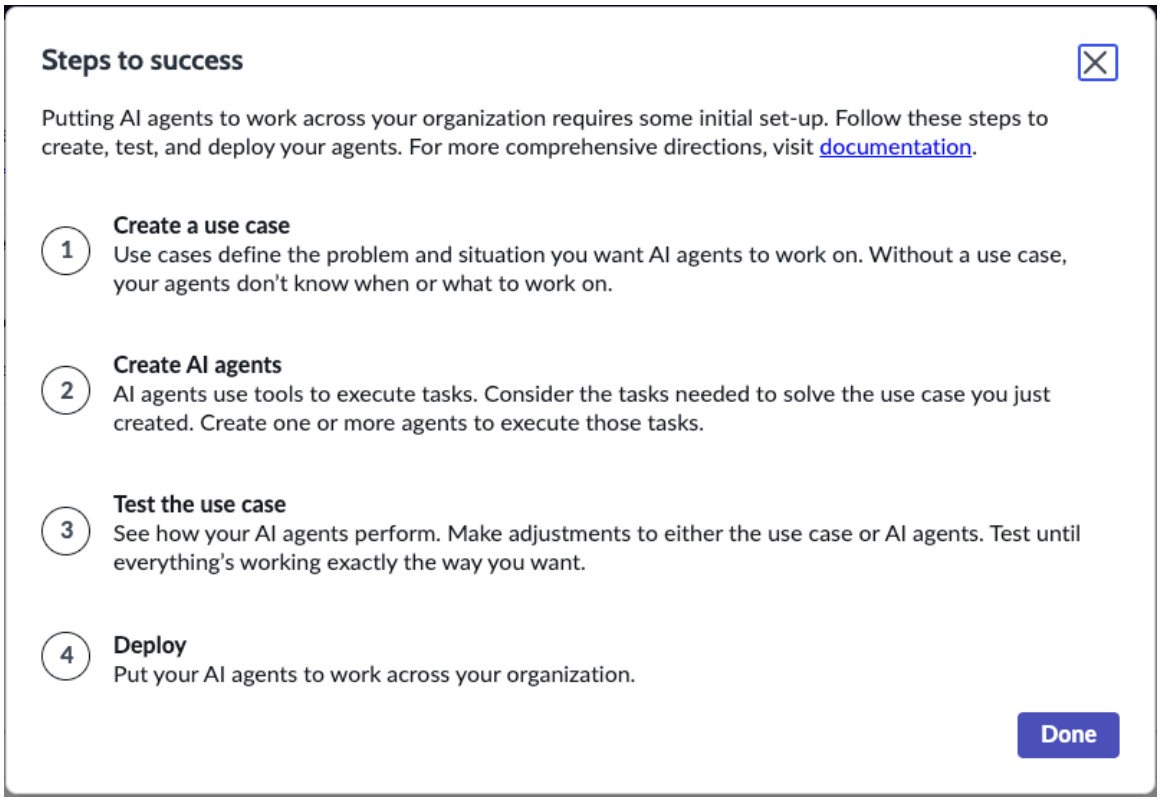
Como colocar Now Assist Agentes de IA para funcionar

Os agentes de IA podem usar uma variedade de ferramentas para trabalhar nos casos de uso que você definir. O AI Agent Studio ajuda nas etapas para o sucesso enquanto você usa agentes de IA.

Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral** e selecione **Exibir etapas** no painel Como colocar agentes de IA para trabalhar para ver as Etapas para o sucesso ao colocar os agentes de IA para trabalhar.

Tradução automática

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

Aproveite o Orquestrador de IA para verificar se as equipes de agentes de IA trabalham juntas em sincronia e configure uma Torre de controle de agentes de IA para gerenciar e controlar os agentes de IA, bem como rastrear os casos de uso e o valor em toda a empresa.

Um orquestrador na estrutura de agente é uma entidade de coordenador que lida com a colaboração entre vários agentes roteando solicitações de um agente para outros agentes para ajudar a realizar uma tarefa complexa. O Orquestrador também pode entrar em contato com um dos agentes envolvidos na realização da tarefa para obter o contexto ou as informações ausentes do usuário para a conclusão da tarefa.

Os agentes de IA não trabalham isoladamente. Se eles travarem ou falharem na conclusão de uma determinada tarefa, poderão voltar ao Orquestrador e pedir ajuda, usando o aspecto iterativo dos agentes de IA.

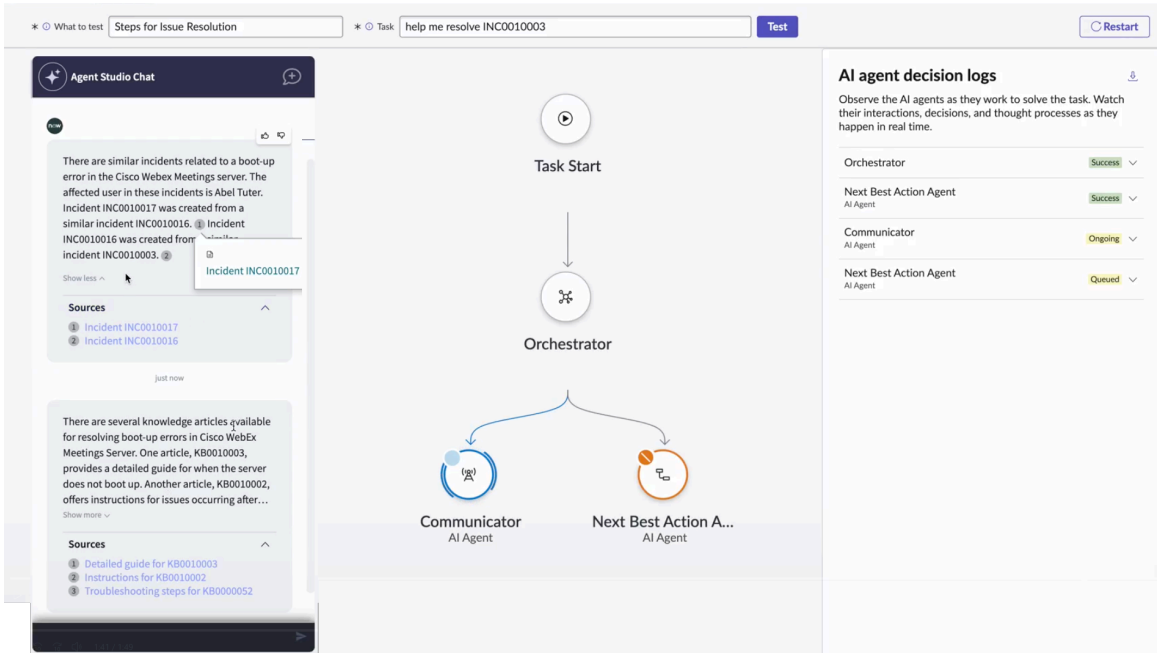
Citações em Now Assist Agentes de IA

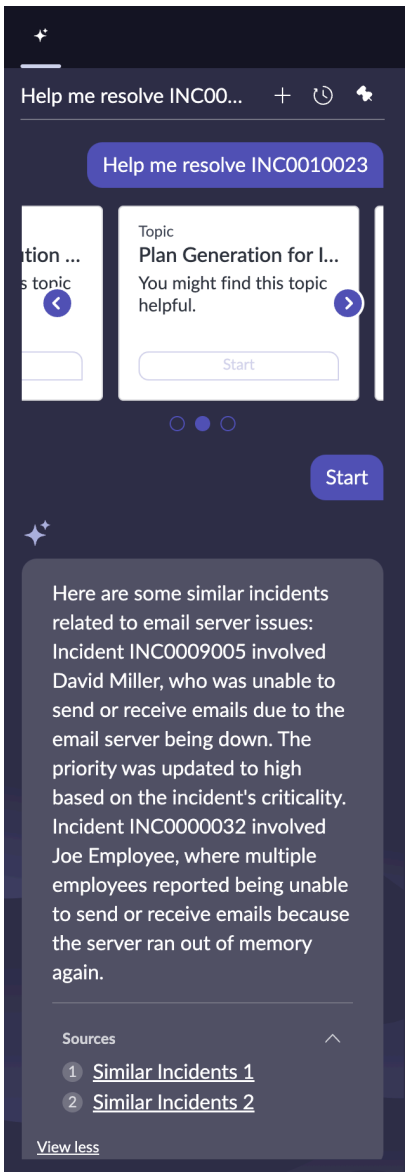
As citações em Now Assist Agentes de IA fornecem resumos e parafraseiam as estratégias de transformação de saída para obter incidentes semelhantes e artigos Base de conhecimento relevantes. Você pode habilitar citações para as ferramentas do agente **Obter artigos de conhecimento relevantes** e **Obter incidentes semelhantes** em sua instância ServiceNow.

Citações com incidentes semelhantes e artigos de conhecimento relevantes aparecem na seção Origens do Bate-papo do Agent Studio e no painel Now Assist com links clicáveis que direcionam você para o respectivo incidente ou Base de conhecimento.

Tradução automática

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





Tradução automática

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

Representação de usuário em Now Assist Agentes de IA

O caso de uso executa ferramentas como o usuário conectado no painel Now Assist e todas as operações realizadas na ferramenta neste fluxo também são executadas como o usuário conectado. Depois que a representação está habilitada, o teste de um agente de IA usa a representação no nível da instância.

Os administradores podem ver logs com nomes de agentes de IA individuais como um registro de quem aprovou a ação do agente em um caso de uso. Os logs ajudam a determinar um ponto de contato se houver um problema com a ação do agente aprovada pelo agente de IA.

Com a representação, o executante no painel Now Assist e o solicitante em Virtual Agent veem um único usuário do agente de IA chamado usuário Now Assist.

Separação de domínios no Now Assist Agentes de IA

Now Assist Agentes de IA usam recursos básicos de separação de domínio para ajudar a proteger os dados dos usuários. O suporte à separação de domínio para agentes de IA é aplicado no tempo de design e no tempo de execução.

Suporte de tempo de design

O tempo de design se refere à criação ou atualização de casos de uso, agentes, ferramentas, configurações de gatilho e assim por diante. As configurações do agente de IA podem ser específicas ao domínio para agentes individuais e casos de uso reais. Os administradores podem aplicar domínios específicos a esses registros. Como acontece com outras separações de domínio básicas, os registros nas tabelas de Agentes de IA poderão ser acessados se o usuário pertencer ao mesmo domínio ou a um domínio superior a esses registros.

Suporte ao tempo de execução

O tempo de execução se refere à conversa do agente no painel Now Assist, cliente web ou qualquer canal de conversação. Nessas conversas, o usuário que o agente representa (o campo run_as, se a conversa estiver acontecendo por meio de gatilho) funciona como um agente junto com todos os agentes de IA que iniciam a conversa sob demanda. Além disso, se o usuário que o agente representa pertencer ao mesmo domínio ou a um domínio superior, esse agente poderá acessar e usar as configurações associadas a esse domínio. A visibilidade do domínio de um caso de uso é resolvida durante o tempo de execução com base no atributo **Executar como** na condição do gatilho do caso de uso. Para obter mais informações, consulte definição de um gatilho para um caso de uso.

Visibilidade do domínio

- Quando uma conversa de agente é acionada sob demanda, a visibilidade do domínio é aplicada ao agente específico em ação.
- Quando uma conversa de agente é iniciada por meio de um gatilho, a visibilidade do domínio é aplicada ao usuário que resolve o solicitante (em um registro de incidente em que **Executar como** está definido como **Solicitante**), quando a conversa é executada no registro de incidente.

Nota:
O campo **sys_domain** é adicionado a todas as tabelas do agente de IA para obter a separação de domínio em Now Assist Agentes de IA, e o sys_domain_path disponível para separação de domínio está habilitado em sua instância.

Para entender mais sobre o Domain Separation em ServiceNow, consulte Exploring domain separation .

Tradução automática

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

AI Agent Studio

Crie, gerencie e teste agentes de IA e casos de uso com uma experiência de administrador para criar fluxos de trabalho de execução automática para ajudar você a atingir seus objetivos de negócio.

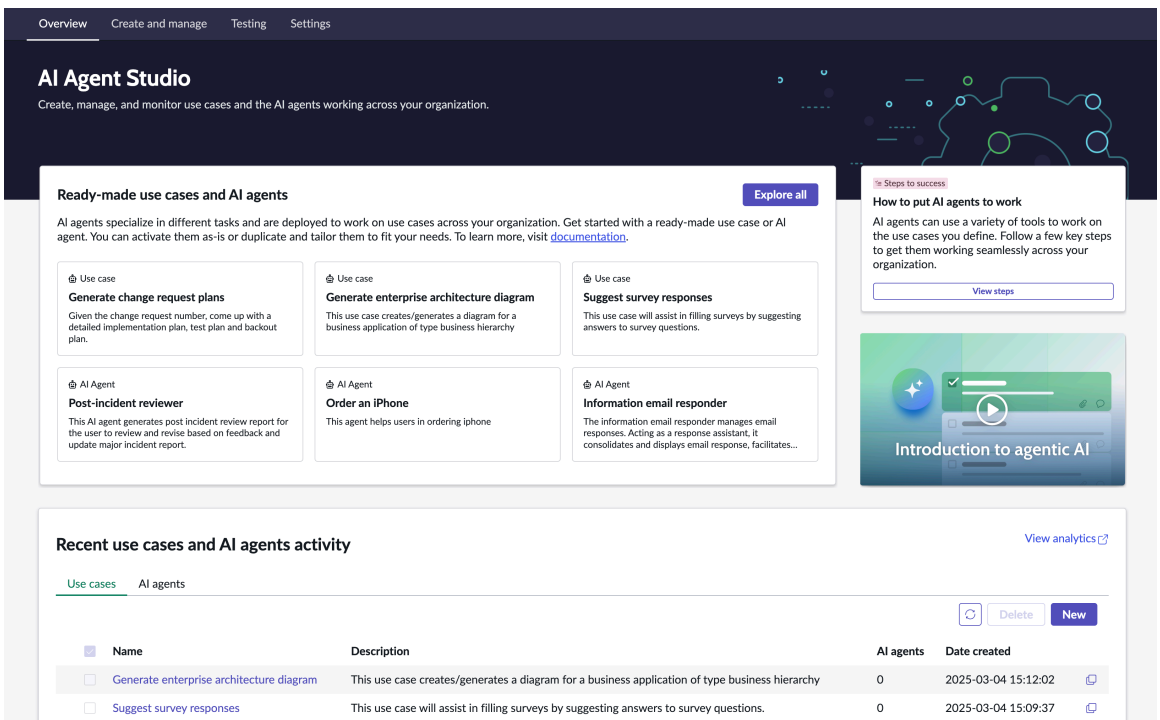
Visão geral AI Agent Studio

O AI Agent Studio permite criar, gerenciar e testar agentes de IA e casos de uso em um só lugar. A página Visão geral principal tem três seções projetadas para fornecer o que você precisa para entender, começar e continuar desenvolvendo agentes de IA e casos de uso.

A primeira seção contém modelos e agentes de IA prontos e casos de uso que você pode incorporar no estado em que se encontram ou em fluxos de trabalho personalizados criados por você. Você pode explorar mais modelos para encontrar aqueles que melhor atendem às suas necessidades.

A seção **Casos de uso recentes e Atividade de agentes de IA** tem duas guias que mostram os casos de uso ou agentes de IA que foram criados ou configurados mais recentemente. Em ambas as exibições de lista, há a opção de criar, duplicar ou excluir casos de uso ou agentes de IA. A guia também inclui um link para o Painel de agentes de IA para que você possa revisar os detalhes sobre o uso e o desempenho do agente de IA.

Para ajudar você a se orientar durante a implementação de agentes de IA em sua instância, há uma check-list de jornada que descreve as etapas necessárias para incorporar agentes de IA aos seus fluxos de trabalho. Há também um vídeo que fornece uma visão geral dos agentes de IA e fluxos de trabalho de agente para você começar.



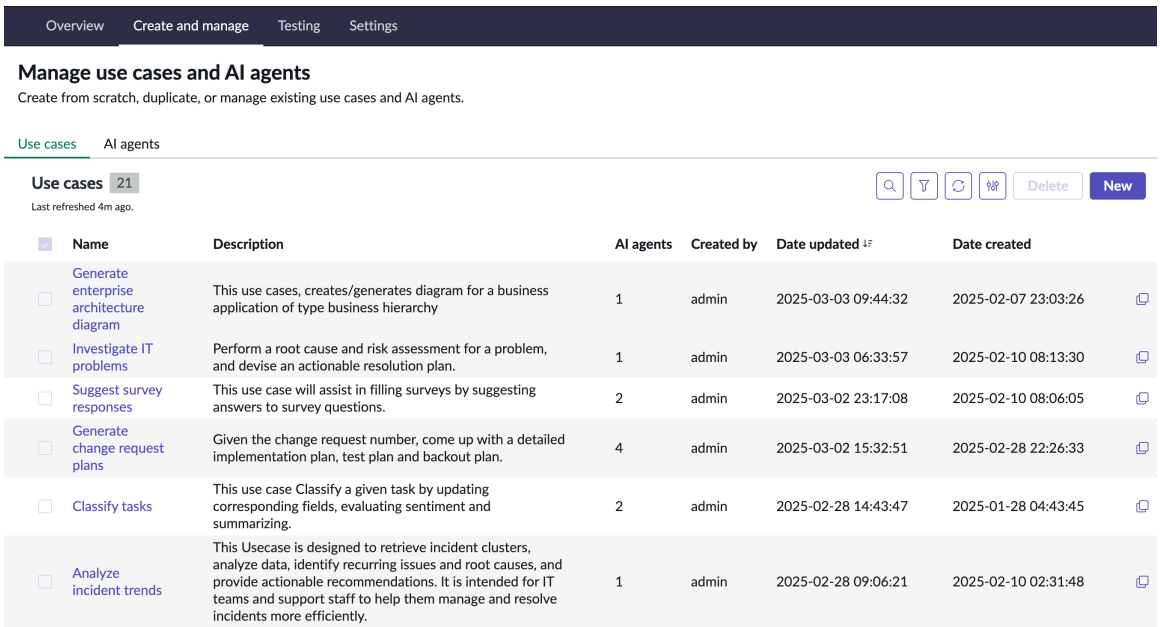
Gerenciar casos de uso e agentes de IA

Na página **Criar e gerenciar**, você pode criar, duplicar e gerenciar casos de uso e agentes de IA existentes. Há duas guias, uma para casos de uso e outra para agentes de IA. Você pode editar as colunas da exibição de lista para mudar quais informações são exibidas. Nessa página, você também pode pesquisar ou filtrar as listas para encontrar rapidamente os casos de uso e os agentes de IA que está procurando. Selecionar o nome do caso de

Tradução automática

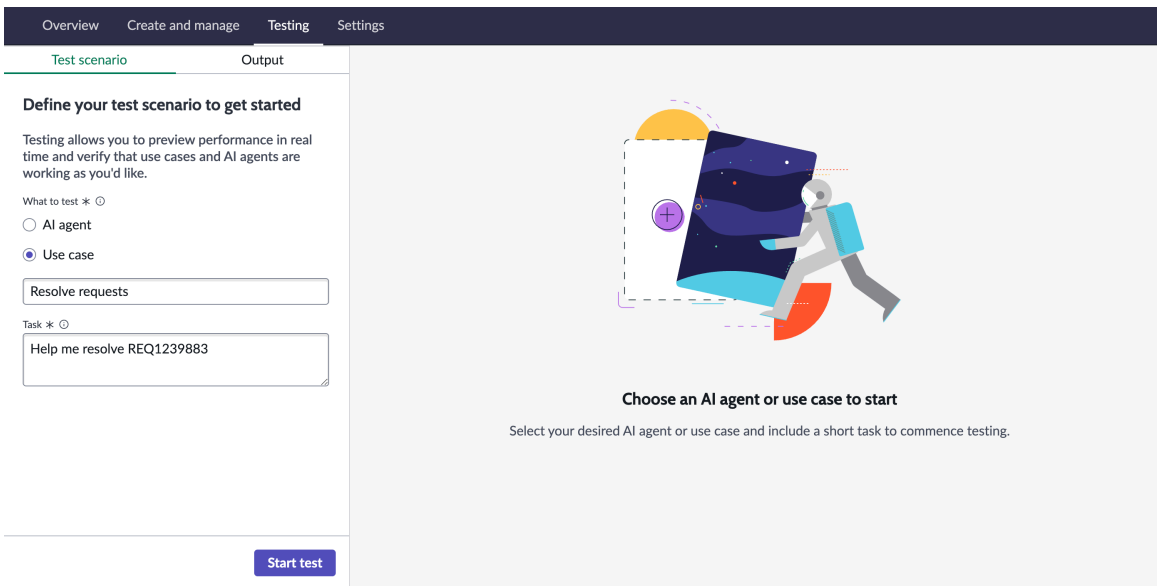
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

uso ou do agente de IA abre a configuração assistida para configurar ou reconfigurar o caso de uso ou o agente de IA.



Teste do agente de IA

Você pode testar seus casos de uso e agentes de IA solicitando que eles concluam tarefas curtas que fariam parte de seus fluxos de trabalho mais avançados. Por exemplo, você pode atribuir a tarefa ao caso de uso *Resolver um incidente* para resolver um incidente específico. Depois que a tarefa começa, você pode ver a conversa do agente de IA, o Orquestrador do agente de IA e a cadeia de lógica que está sendo usada para realizar a tarefa.

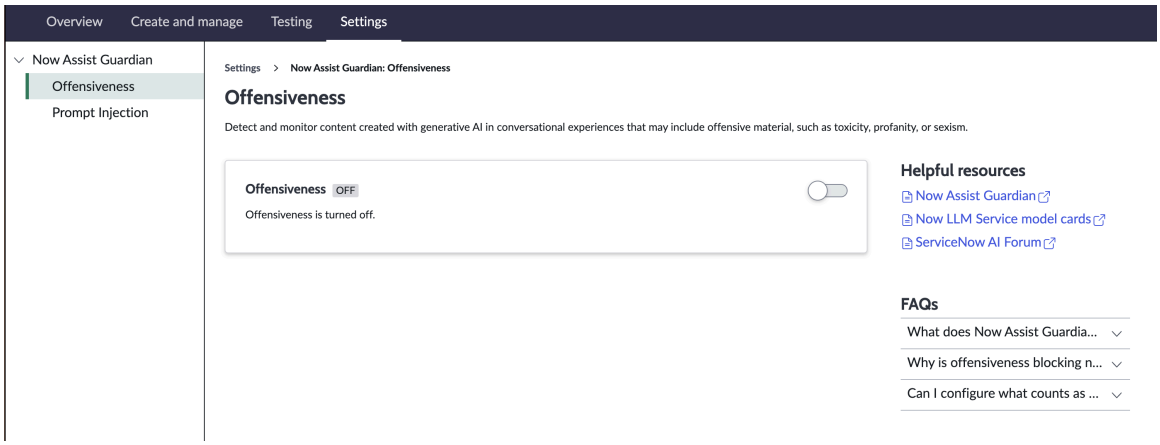


Configurações de AI Agent Studio

Na página **Configurações**, você pode habilitar Guardião do Now Assist para seus agentes de IA. Você pode configurar a detecção de ofensividade e solicitar detecção de tentativa de injeção. Para obter mais informações, consulte Guardião do Now Assist em Agentes de IA.

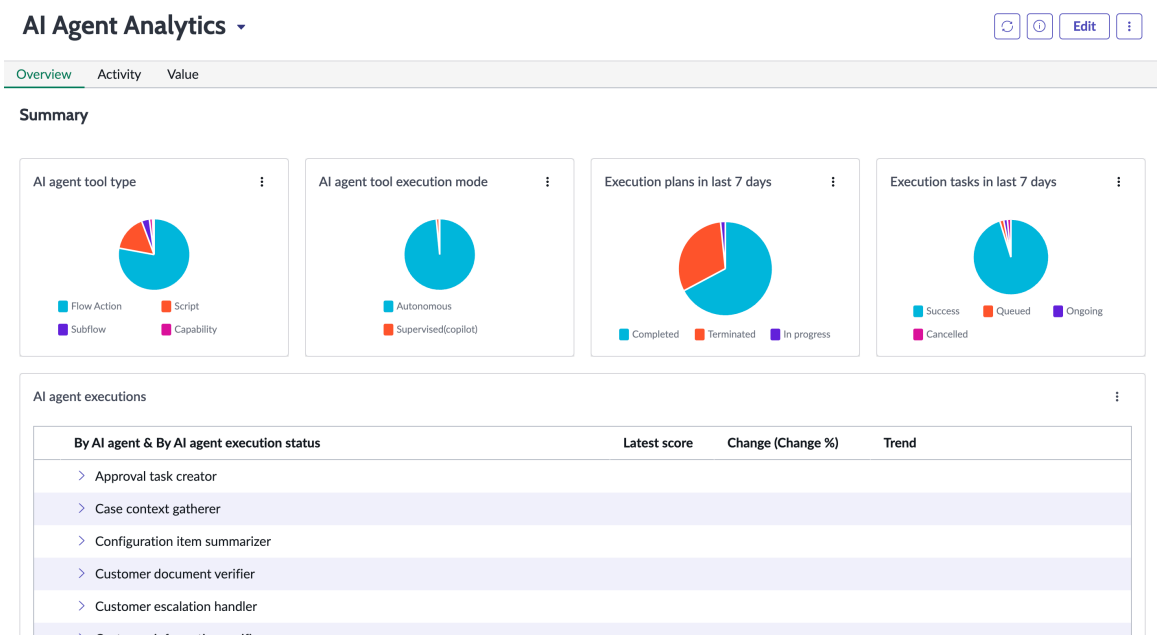
Tradução automática

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



Painel de análise do agente de IA

No painel Análise do agente de IA, você pode revisar estatísticas vitais sobre seus agentes de IA e casos de uso. Os dados mostrados incluem o número de agentes e casos de uso usados, o ganho de eficiência do tempo de resolução e o número de execuções.



Painel de análise do agente de IA

Rastreie e monitore o uso do agente de IA e o ganho de eficiência em sua instância.

Funções necessárias de Now Platform

- sn_aia.viewer, necessário para exibir o painel de análise do agente de IA
- sn_aia.admin, capaz de exibir e editar o painel de análise do agente de IA

Acessar o painel de análise do agente de IA

Para abrir o painel, navegue até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Análise**.

Você também pode acessar o painel na página de visão geral do AI Agent Studio na seção Casos de uso recentes e Atividade de agentes de IA selecionando o link **Exibir análise**.

Tradução automática

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

Indicadores

Média de tempo de resolução

Tempo médio necessário para resolver um incidente.

Número de casos de uso

Número total de casos de uso na instância, incluindo casos de uso inativos.

Número de agentes de IA

Número total de agentes de IA na instância, incluindo agentes inativos.

Número de ferramentas

Número total de ferramentas mapeadas para agentes de IA na instância, incluindo ferramentas mapeadas para agentes inativos.

Planos de execução do agente de IA

Planos de execução detalhados por caso de uso.

Execuções do agente de IA

Execuções divididas por agente de IA e status de execução do agente de IA.

Execuções de agente/ferramenta de IA

Execuções por status de execução divididos por agente de IA e ferramenta.

Tempo médio para fechar uma tarefa com a Assistência do agente de IA

Tempo médio necessário para fechar uma tarefa com a ajuda de agentes de IA. Esse valor é calculado dividindo a soma da duração do tempo necessário para tarefas encerradas por agentes de IA pelo número total de tarefas encerradas por agentes de IA.

Número de tarefas encerradas

Número total de tarefas encerradas.

Número de tarefas encerradas com a Assistência do agente de IA

Número total de tarefas encerradas por agentes de IA e casos de uso.

Soma da duração das tarefas encerradas

Tempo total necessário para fechar todas as tarefas fechadas.

Soma da duração das tarefas encerradas com a Assistência do agente de IA

Tempo total necessário para encerrar todas as tarefas encerradas que usaram agentes de IA e casos de uso como parte do fluxo de trabalho.

Detalhamentos

- Agente de IA
- Caso de uso de agente de IA
- Status de execução do agente de IA
- Ferramenta

Filtros

Nome	Tipo	Descrição
Hora da criação	Intervalo de data	Revise a atividade de seus agentes de IA ao longo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
		dos períodos para avaliar o sucesso deles e rastrear o ganho de eficiência ao longo do tempo.

Visualizações de dados

O painel Análise do agente de IA inclui as seguintes visualizações:

Título	Tipo	Descrição
Tipo de ferramenta do agente de IA	Torta	Veja as diferentes ferramentas usadas em todos os agentes de IA.
Modo de execução da ferramenta do agente de IA	Torta	Veja o detalhamento dos tipos de execução supervisionada e autônoma.
Planos de execução nos últimos 7 dias	Torta	Exiba o status de diferentes planos de execução implementados na última semana.
Tarefas de execução nos últimos 7 dias	Torta	Exiba o status de diferentes tarefas executadas implementadas na última semana.
Planos de execução do agente de IA	Pontuação Única	Exiba o número total de planos com status Pronto, Em andamento no momento, Concluído e Encerrado.
Execuções do agente de IA	Pontuação Única	Exiba o número total de execuções nos estados Em andamento, Concluído, Bem-sucedido e Erros/ Cancelado.
Agentes de IA ativos	Torta	Exiba o detalhamento dos agentes ativos ou inativos.
Tarefas encerradas usando agentes de IA	Linha	Exiba a quantidade de tarefas que têm um plano de execução do agente de IA associado.
Tempo médio de encerramento assistido por agentes de IA	Linha	Exiba o tempo médio necessário para abrir e fechar uma tarefa para tarefas com um plano de execução do agente de IA associado.
Conversas diárias do agente de IA	Linha	Veja o número médio de conversas que usaram agentes de IA por dia.
Percentual de conversas usando agentes de IA	Linha	Exiba a porcentagem de conversas em diferentes canais que usam agentes de IA.
Tipo de canal nos últimos 7 dias	Torta	Veja o detalhamento de quais canais foram usados para agentes de IA, como cliente web ou painel 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.

Suporte a várias conversas para Now Assist Agentes de IA

Várias conversas ativas permitem que os atendentes mantenham conversas separadas para registros diferentes. Com várias conversas, você pode preservar o contexto das conversas e permitir que vários agentes de IA interajam ao mesmo tempo por meio do painel Now Assist.

Visão geral de várias conversas para agentes de IA

A qualquer momento, os atendentes podem interagir com várias conversas de agentes de IA por meio do painel Now Assist.

Nota:
Por padrão, o painel Now Assist atualmente oferece suporte a apenas uma única conversa.

Como habilitar várias conversas

Você pode habilitar várias conversas em sua instância ServiceNow na tabela Canais de envio de mensagens [sys_cs_channel_list] definindo o valor do campo **Suporte a várias conversas** no registro do painel Now Assist como **verdadeiro**. Ao salvar o registro e atualizar sua instância, você verá os vários recursos de conversas ativas no painel Now Assist.

Título da conversa no painel Now Assist

Com o recurso de várias conversas habilitado no painel Now Assist, você vê o primeiro enunciado do agente em tempo real definido como o título dessa conversa. Por exemplo, se o primeiro enunciado de um usuário for Explicar risco de mudança, Explicar risco de mudança será definido como o título dessa conversa e aparecerá no painel Now Assist.

Como iniciar uma nova conversa no painel Now Assist

Inicie uma nova conversa selecionando o ícone de adição ( ) e escolhendo um tópico. Você também pode ver a lista de conversas selecionando o ícone Todos os bate-papos ( ), onde você vê os bate-papos ativos e os bate-papos encerrados.

Bate-papos não lidos na lista de conversas

Veja a contagem em lote de bate-papos não lidos no ícone da lista de conversas ( ). Por exemplo, se você vir o número 6 no ícone Todos os bate-papos ( ), isso significa que você tem seis conversas não lidas no painel Now Assist.

Now Assist Agentes de IA casos de uso

Now Assist Os produtos do fornecem casos de uso de agente de IA personalizados para atender às necessidades dos usuários em diferentes fluxos de trabalho.

As seções a seguir descrevem os casos de uso de Agentes de IA disponíveis em Now Assist.

Casos de uso disponíveis por fluxo de trabalho e produto

Fluxo de trabalho	Produto	Casos de uso de agente disponíveis
Cliente	Now Assist for Customer Service Management (CSM)	Casos de triagem
Cliente	Now Assist para Telecommunications, Media and Technology (TMT)	Testar e reparar problemas de serviço de telecomunicações

Tradução automática

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

Casos de uso disponíveis por fluxo de trabalho e produto

Fluxo de trabalho	Produto	Casos de uso de agente disponíveis
Tecnologia	Now Assist for IT Service Management (ITSM)	• Gerar planos de solicitação de mudança • Categorizar incidentes • Gerar revisões pós-incidente • Notificar usuários com Twilio
Tecnologia	Now Assist para Arquitetura empresarial (EA)	Gerar diagrama de arquitetura empresarial
Tecnologia	Now Assist para Resposta a incidentes de segurança	Fechar incidente de segurança
Tecnologia	Framework de objetivos para SPM	Monitorar tarefas de projeto
Funcionário	Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD)	Resolver política para reembolso de taxa de matrícula
Plataforma	Now Assist Agentes de IA	• Analisar e melhorar os serviços • Analisar tendências de incidentes • Classificar tarefas • [store-future: BEGIN review] E-mail para tarefa [End] • Investigar problemas de TI • Resolver solicitações • Sugerir respostas de pesquisa

Casos de uso da plataforma

Use estes casos de uso de plataforma para alcançar resultados de negócios com agentes de IA autônomos de execução automática.

Casos de uso disponíveis para o fluxo de trabalho da plataforma

Nome do caso de uso	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Analisar e melhorar os serviços	Analisa feedback, tendências e métricas e fornece recomendações para ajudar a otimizar processos.	• Coletor de requisitos de pesquisa • Analisador 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.

Casos de uso disponíveis para o fluxo de trabalho da plataforma

Nome do caso de uso	Descrição	Agentes de IA disponíveis
Analisar tendências de incidentes	Detecta padrões recorrentes, prevê interrupções e permite resoluções proativas.	Analisador de tendências de incidentes
Classificar tarefas	Faz a triagem de tarefas atualizando campos, avaliando o sentimento e resumindo.	• Manipulador de registro • Previsão de campo
E-mail para tarefa	Processa e-mails e os converte em tarefas.	• Manipulador de registro • Manipulador de e-mail • Previsão de campo
Investigar problemas de TI	Fornece informações sobre detalhes do incidente ou problema.	Investigador de problemas
Resolver solicitações	Analise tarefas, gere resumos de resolução e atualize comentários ou anotações de trabalho.	• Recomendador da próxima ação recomendada • Agente de detalhes do usuário • Manipulador de registro
Sugerir respostas de pesquisa	Sugere respostas para perguntas da pesquisa.	• Sugestor de resposta de preenchimento de pesquisa • Coletor de dados de preenchimento 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.

Importante:
Por padrão, todos os registros de caso de uso e agente de IA são somente leitura.

Para executar os agentes de IA de forma autônoma, você deve ativar o modelo de caso de uso ou duplicar o caso de usoe prosseguir com as seguintes etapas:

- Ative o caso de uso.
- Ative todos os agentes no caso de uso.
- Ative o gatilho para invocar o caso de uso automaticamente. Se você preferir invocá-lo manualmente, não será necessário ativar o gatilho.

Analisar e melhorar o caso de uso de serviços

Use o caso de uso Analisar e melhorar serviços Plataforma Agentes de IA para analisar continuamente o feedback, as métricas de desempenho e as tendências históricas para identificar áreas de melhoria de serviço.

Visão geral do caso de uso de analisar e melhorar serviços

O caso de uso de analisar e melhorar serviços pode ajudar a otimizar a entrega de serviço e a satisfação do cliente, analisando feedback, métricas e tendências para fornecer recomendações práticas de melhoria de processo.

A seguir estão os agentes, ferramentas e gatilhos associados ao caso de uso de analisar e melhorar serviços, conforme fornecido pela ServiceNow. Você pode ativar o modelo de caso de uso ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o painel Now Assist. Se você quiser mudar as instruções deste caso de uso, deverá duplicá-lo, ajustar as configurações para atender às suas necessidades específicas e ativar a versão duplicada do caso de uso.

Agentes usados no caso de uso de serviços de análise e melhoria

Nomes e descrições de agentes de IA no caso de uso de analisar e melhorar serviços

Nome do agente de IA	Descrição do agente de IA
Coletor de requisitos de pesquisa	Adquire e valida dados de pesquisa do usuário para garantir a transferência de dados precisa e contínua para análise subsequente
Analisador de pesquisa	Coleta e estrutura dados de pesquisa com métricas, tendências e informações de recomendação

Ferramentas mapeadas para analisar e melhorar os serviços de agentes de IA

As ferramentas a seguir são mapeadas para agentes de IA usados no caso de uso de analisar e melhorar serviços.

Coletor de requisitos de pesquisa

Seletor de data de análise da pesquisa

- Tipo: Tópico conversacional
- Modo de execução: Autônomo

Analisador 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.

Habilidade de inteligência de pesquisa

- Tipo: script
- Modo de execução: Autônomo

Gatilhos para analisar e melhorar serviços

Não há gatilhos predefinidos para o caso de uso de analisar e melhorar serviços. Você deve criar o seu próprio usando a configuração assistida para ativar casos de uso.

Outros casos de uso da plataforma

Para obter mais informações sobre outros casos de uso associados ao fluxo de trabalho da plataforma, consulte Casos de uso da plataforma.

Caso de uso Analisar tendências de incidentes

Use o caso de uso Analisar tendências de incidentes Plataforma Agentes de IA para detectar padrões de incidentes recorrentes e sinalizá-los para resolução proativa antes que eles escalem.

Visão geral de analisar tendências de incidentes

O caso de uso de análise de tendências de incidentes pode ajudar a aprimorar a gestão de incidentes, detectando padrões recorrentes, prevendo interrupções e permitindo a resolução proativa para reduzir o tempo de inatividade e melhorar a confiabilidade.

A seguir estão os agentes, ferramentas e gatilhos associados ao caso de uso de análise de tendências de incidentes, conforme fornecido pela ServiceNow. Você pode ativar o modelo de caso de uso ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o painel Now Assist. Se você quiser mudar as instruções deste caso de uso, deverá duplicá-lo, ajustar as configurações para atender às suas necessidades específicas e ativar a versão duplicada do caso de uso.

Agentes usados na análise de tendências de incidentes

Nomes e descrições de agentes de IA no caso de uso de análise de tendências de incidentes

Nome do agente de IA	Descrição do agente de IA
Analisador de tendências de incidentes	Analisa os dados do incidente para identificar problemas recorrentes e causas raiz para fornecer recomendações

Ferramentas mapeadas para analisar tendências de incidentes Agentes de IA

As ferramentas a seguir são mapeadas para agentes de IA usados no caso de uso de análise de tendências de incidentes.

Analisador de tendências de incidentes

Obter dados de GAF de incidentes

- Tipo: script
- Modo de execução: Autônomo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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:
Consulte Configurar a Estrutura de ação de grupo para começar a usar o GAF.

Gatilhos para analisar tendências de incidentes

Não há gatilhos predefinidos para o caso de uso de análise de tendências de incidentes. Você deve criar o seu próprio usando a configuração assistida para criar e ativar casos de uso.

Outros casos de uso da plataforma

Para obter mais informações sobre outros casos de uso associados ao fluxo de trabalho da plataforma, consulte Casos de uso da plataforma.

Caso de uso de classificação de tarefas

Use o caso de uso Classificar tarefas Plataforma Agentes de IA para coletar informações relevantes sobre tarefas automaticamente e tomar decisões sobre prioridade e atribuição.

Visão geral de tarefas de classificação

O caso de uso de tarefas de classificação pode ajudar a melhorar a eficiência e a precisão ao coletar informações automaticamente, priorizar tarefas, atribuir equipes, detectar sentimentos e gerar resumos de tarefas.

A seguir estão os agentes, ferramentas e gatilhos associados ao caso de uso de tarefas de classificação conforme fornecido pela ServiceNow. Você pode ativar o modelo de caso de uso ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o painel Now Assist. Se você quiser mudar as instruções deste caso de uso, deverá duplicá-lo, ajustar as configurações para atender às suas necessidades específicas e ativar a versão duplicada do caso de uso.

Agentes usados em tarefas de classificação

Nomes e descrições de agentes de IA no caso de uso de tarefas de classificação

Nome do agente de IA	Descrição do agente de IA
Manipulador de registro	Busca, cria e atualiza registros com os detalhes fornecidos
Previsão de campo	Prevê campos de um registro a partir de um sys_id

Ferramentas mapeadas para classificar tarefas Agentes de IA

As ferramentas a seguir são mapeadas para agentes de IA usados no caso de uso de tarefas de classificação.

Manipulador de registro

- Atualizar os detalhes do registro
  - Tipo: subfluxo
  - Modo de execução: Autônomo
- Obter 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.

- Tipo: subfluxo
- Modo de execução: Autônomo

- Criar o registro
  - Tipo: subfluxo
  - Modo de execução: Supervisionado

Previsão de campo

- Campos de previsão para um registro
  - Tipo: subfluxo
  - Modo de execução: Autônomo
- Obter dados de sentimento
  - Tipo: subfluxo
  - Modo de execução: Autônomo
- Obter registros semelhantes
  - Tipo: subfluxo
  - Modo de execução: Autônomo

Gatilhos para tarefas de classificação

Não há gatilhos predefinidos para o caso de uso de tarefas de classificação. Você deve criar o seu próprio usando a configuração assistida para criar e ativar casos de uso.

Outros casos de uso da plataforma

Para obter mais informações sobre outros casos de uso associados ao fluxo de trabalho da plataforma, consulte Casos de uso da plataforma.

[store-future: BEGIN review]

E-mail para caso de uso de tarefa

Use o caso de uso de e-mail para plataforma de tarefas Agentes de IA para processar e-mails de entrada e convertê-los em tarefas acionáveis.

Visão geral de e-mail para tarefa

O caso de uso de e-mail para tarefa pode ajudar a diminuir a entrada manual de dados, acelerar os tempos de resposta e melhorar a organização da tarefa convertendo automaticamente os e-mails de entrada em tarefas. O caso de uso extrai detalhes do e-mail para preencher campos, categoriza e prioriza a tarefa e atribui a tarefa ao grupo associado.

A seguir estão os agentes, ferramentas e gatilhos associados ao caso de uso de e-mail para tarefa, conforme fornecido pela ServiceNow. Você pode ativar o modelo de caso de uso ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o painel Now Assist. Se você quiser mudar as instruções deste caso de uso, deverá duplicá-lo, ajustar as configurações para atender às suas necessidades específicas e ativar a versão duplicada do caso de uso.

Tradução automática

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

Agentes usados em e-mail para tarefa

Nomes e descrições dos agentes de IA no e-mail para caso de uso da tarefa

Nome do agente de IA	Descrição do agente de IA
Manipulador de registro	Busca, cria e atualiza um registro com os detalhes do registro fornecidos
Manipulador de e-mail	Extrai o corpo do e-mail e outros detalhes de um SYS ID de e-mail e cria tarefas
Previsão de campo	Prevê campos de uma tarefa/registro de entrada coletando o sys_id da tarefa de entrada

Ferramentas mapeadas para e-mail para agentes de IA da tarefa

As ferramentas a seguir são mapeadas para agentes de IA usados no caso de uso de e-mail para tarefa.

Manipulador de registro

- Atualizar os detalhes do registro
  - Tipo: subfluxo
  - Modo de execução: Autônomo
- Obter os metadados do registro
  - Tipo: subfluxo
  - Modo de execução: Autônomo
- Criar o registro
  - Tipo: subfluxo
  - Modo de execução: Supervisionado

Agente de e-mail

- Copiar anexo de e-mail para registro
  - Tipo: subfluxo
  - Modo de execução: Autônomo
- Extrator de detalhes de e-mail
  - Tipo: script
  - Modo de execução: Autônomo
- Buscar itens de ação do e-mail
  - Tipo: Now Assist habilidade
  - Modo de execução: Autônomo
- Obter campos da tabela
  - Tipo: script
  - Modo de execução: Autônomo
- Obter 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.

- Tipo: script
- Modo de execução: Autônomo

- Obter tabelas de tarefas
  - Tipo: script
  - Modo de execução: Autônomo
- Prever detalhes do registro da tarefa secundária
  - Tipo: Now Assist habilidade
  - Modo de execução: Autônomo

Previsão de campo

- Obter dados de sentimento
  - Tipo: subfluxo
  - Modo de execução: Autônomo
- Obter registros semelhantes
  - Tipo: subfluxo
  - Modo de execução: Autônomo
- Campos de previsão para um registro
  - Tipo: subfluxo
  - Modo de execução: Autônomo

Gatilhos de e-mail para tarefa

Não há gatilhos predefinidos para o caso de uso de e-mail para tarefa. Você deve criar o seu próprio usando a configuração assistida para ativar ou criar casos de uso.

Outros casos de uso da plataforma

Para obter mais informações sobre outros casos de uso associados ao fluxo de trabalho da plataforma, consulte Casos de uso da plataforma.

[End]

Investigar caso de uso de problemas de TI

Use o caso de uso Investigar problemas de TI Plataforma Agentes de IA para executar avaliações de risco e causa raiz de um problema para criar um plano de resolução acionável.

Visão geral para investigar problemas de TI

O caso de uso de investigação de problemas de TI tem como objetivo ajudar os agentes e SMEs a investigar problemas em seu cenário de TI. Os problemas podem estar associados a muitos incidentes e qualquer investigador precisa estar ciente de um grande número de detalhes ao analisar um problema. O caso de uso pode ajudar a fornecer informações dos detalhes do incidente e do problema e sugerir planos ou possíveis soluções.

A seguir estão os agentes, ferramentas e gatilhos associados ao caso de uso de investigação de problemas de TI, conforme fornecido pela ServiceNow. Você pode ativar 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.

modelo de caso de uso ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o painel Now Assist. Se você quiser mudar as instruções deste caso de uso, deverá duplicá-lo, ajustar as configurações para atender às suas necessidades específicas e ativar a versão duplicada do caso de uso.

Agentes usados na investigação de problemas de TI

Nomes e descrições dos agentes de IA no caso de uso de investigação de problemas de TI

Nome do agente de IA	Descrição do agente de IA
Investigador de problemas	Identifica causas raiz, realiza avaliação de impacto e planeja resoluções

Ferramentas mapeadas para investigar problemas de TI Agentes de IA

As ferramentas a seguir são mapeadas para agentes de IA usados no caso de uso de investigação de problemas de TI.

Investigador de problemas

- Obter detalhes do problema
  - Tipo: ação de fluxo
  - Modo de execução: Autônomo
- Coletar detalhes relevantes do incidente para um problema
  - Tipo: ação de fluxo
  - Modo de execução: Autônomo
- Habilidade de investigador de problemas
  - Tipo: Now Assist habilidade
  - Modo de execução: Autônomo

Gatilhos para investigar problemas de TI

Não há gatilhos predefinidos para o caso de uso de investigação de problemas de TI. Você deve criar o seu próprio usando a configuração assistida para ativar ou criar casos de uso.

Outros casos de uso da plataforma

Para obter mais informações sobre outros casos de uso associados ao fluxo de trabalho da plataforma, consulte Casos de uso da plataforma.

Resolver caso de uso de solicitações

Use o caso de uso Resolver solicitações Plataforma Agentes de IA para buscar detalhes do registro da tarefa, gerar etapas de resumo de resolução e atualizar comentários ou anotações de trabalho.

Visão geral de solicitações de resolução

O caso de uso de solicitações de resolução pode ajudar a resolver tarefas coletando detalhes do registro e gerando resumos de resolução que podem ser adicionados a comentários ou anotações de trabalho. Devido à natureza dinâmica dos agentes de IA,

Tradução automática

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

este caso de uso pode ser usado para tarefas que exigem lógica complexa, mesmo quando fornecidos com o mínimo de detalhes.

A seguir estão os agentes, ferramentas e gatilhos associados ao caso de uso de solicitações de resolução, conforme fornecido pela ServiceNow. Você pode ativar o modelo de caso de uso ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o painel Now Assist. Se você quiser mudar as instruções deste caso de uso, deverá duplicá-lo, ajustar as configurações para atender às suas necessidades específicas e ativar a versão duplicada do caso de uso.

Agentes usados em solicitações de resolução

Nomes e descrições dos agentes de IA no caso de uso de solicitações de resolução

Nome do agente de IA	Descrição do agente de IA
Recomendador da próxima ação recomendada	Identifica etapas para resolver tarefas fazendo referência a detalhes de tarefas semelhantes e revisando artigos de conhecimento
Previsão de campo	Prevê campos de uma tarefa/registro de entrada coletando o sys_id da tarefa de entrada

Ferramentas mapeadas para resolver solicitações de agentes de IA

As ferramentas a seguir são mapeadas para agentes de IA usados no caso de uso de solicitações de resolução.

Recomendador da próxima ação recomendada

- Obter artigos de conhecimento relevantes
  - Tipo: recuperação de pesquisa
  - Modo de execução: Autônomo
- Obter registros semelhantes
  - Tipo: ação de fluxo
  - Modo de execução: Autônomo

Manipulador de registro

- Atualizar os detalhes do registro
  - Tipo: subfluxo
  - Modo de execução: Autônomo
- Obter os metadados do registro
  - Tipo: subfluxo
  - Modo de execução: Autônomo
- Criar o registro
  - Tipo: subfluxo
  - Modo de execução: Supervisionado

Tradução automática

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

Gatilhos para solicitações de resolução

Não há gatilhos predefinidos para o caso de uso de solicitações de resolução. Você deve criar o seu próprio usando a configuração assistida para criar e ativar casos de uso.

Outros casos de uso da plataforma

Para obter mais informações sobre outros casos de uso associados ao fluxo de trabalho da plataforma, consulte Casos de uso da plataforma.

Caso de uso de sugestões de respostas de pesquisa

Use o caso de uso Plataforma Agentes de IA de sugestões de respostas de pesquisa para ajudar os solicitantes a preencher pesquisas para suas solicitações.

Visão geral de respostas de pesquisa sugeridas

O caso de uso de sugestões de respostas de pesquisa pode ajudar a simplificar e aumentar as respostas de pesquisa. Muitos solicitantes terminam não preenchendo as pesquisas depois que as solicitações são atendidas, e este caso de uso tem como objetivo ajudá-los a tomar decisões fundamentadas para responder rapidamente às perguntas da pesquisa.

A seguir estão os agentes, ferramentas e gatilhos associados ao caso de uso de sugestões de respostas de pesquisa, conforme fornecido pela ServiceNow. Você pode ativar o modelo de caso de uso ativando os gatilhos e definindo as configurações de exibição para incluir o painel Now Assist. Se você quiser mudar as instruções deste caso de uso, deverá duplicá-lo, ajustar as configurações para atender às suas necessidades específicas e ativar a versão duplicada do caso de uso.

Agentes usados em respostas de pesquisa sugeridas

Nomes e descrições de agentes de IA no caso de uso de sugestões de respostas de pesquisa

Nome do agente de IA	Descrição do agente de IA
Sugestor de resposta de preenchimento de pesquisa	Sugere respostas para perguntas com base nos detalhes do registro
Coletor de dados de preenchimento de pesquisa	Coleta dados relacionados ao registro e às perguntas da pesquisa para coletar feedback

Ferramentas mapeadas para sugerir agentes de IA de respostas de pesquisa

As ferramentas a seguir são mapeadas para agentes de IA usados no caso de uso de sugestões de respostas de pesquisa.

Sugestor de resposta de preenchimento de pesquisa

Ferramenta de sugestão de resposta de pesquisa

- Tipo: script
- Modo de execução: Autônomo

Coletor de dados de preenchimento de pesquisa

Buscar detalhes relacionados ao caso/incidente/solicitação e perguntas 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.

- Tipo: ação de fluxo
- Modo de execução: Autônomo

Gatilhos para sugerir respostas de pesquisa

O gatilho predefinido para sugerir respostas de pesquisa deve ser ativado para que o caso de uso funcione. Como o caso de uso é usado para pesquisas, a opção para habilitá-lo para o painel Now Assist não está disponível.

Outros casos de uso da plataforma

Para obter mais informações sobre outros casos de uso associados ao fluxo de trabalho da plataforma, consulte Casos de uso da plataforma.

Diretrizes gerais para criar agentes de IA e casos de uso

Siga estas diretrizes gerais para ajudar a maximizar a eficiência e a eficácia de seus agentes de IA e casos de uso.

Visão geral da criação de agentes de IA e casos de uso

Os agentes de IA e os casos de uso dependem de modelos de linguagem grandes (LLMs), portanto, as palavras que você usa para as instruções são importantes. Existem algumas dicas que se aplicam à escrita de instruções de IA para um agente ou caso de uso.

- Seja conciso, claro e preciso. A linguagem simples pode ajudar a remover situações ambíguas que podem parar ou interromper o progresso de um agente. Exemplo: você é um assistente encarregado de ajudar o solicitante de uma tarefa, sugerindo respostas para perguntas de pesquisa.
- Limite o jargão técnico. O jargão técnico pode limitar a aplicabilidade porque pode não ser acessível ou universal.
- Incluir exemplos. Ao escrever instruções, a inclusão de exemplos ajuda o agente a ter uma ideia geral do que se espera dele.
- Foco nos resultados. A articulação clara do resultado ajuda os agentes a concluir tarefas individuais para alcançar o resultado. Exemplo: escreva uma anotação de trabalho detalhada sobre a resolução e atualize o status do caso para "Encerrado concluído".

Diretrizes para criar agentes de IA

Há três seções que fornecem ao LLM o contexto e as instruções para executar uma tarefa: descrição, função de agente de IA e instruções. Juntos, eles formam o plano gráfico necessário para concluir sua função em um fluxo de trabalho complexo. Seguir essas diretrizes pode melhorar a precisão, a adaptabilidade e a otimização do agente ao atender ao seu caso de uso.

Descrição do agente de IA

- Especifique as principais áreas ou tarefas com as quais o agente lidará. Exemplo: é especialista em lidar com consultas e resolver problemas do cliente.
- Use uma linguagem clara e focada e evite terminologia vaga.
- Defina as entradas, as saídas e o contexto do agente.
- Diferencie a função exclusiva do agente de outros agentes.

Tradução automática

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

Função de agente de IA

- Indique claramente a função primária do agente de IA em uma ou duas frases. Exemplo: o agente de IA atuará como um assistente de atendimento ao cliente.
- Articule o desafio de negócios específico que o agente de IA pretende resolver. Exemplo: reduzir os tempos de espera do cliente em 50%.
- Forneça um breve cenário de como o agente de IA será usado. Exemplo: automatizar respostas a consultas comuns e escalar problemas complexos para agentes humanos.

Instruções do agente de IA

- Destaque os benefícios e resultados do uso do agente de IA. Exemplo: o uso do agente de IA levará a tempos de resolução mais rápidos e pontuações de satisfação do cliente mais altas.
- Use uma linguagem orientada para a ação. Exemplo: "Verificar", "atualizar" ou "enviar".
- Inclua saídas para cada etapa para medir a conclusão da tarefa. Exemplo: retorne a contagem total de incidentes para outros agentes ou processos que precisem dela.
- Adicione contingências para considerar cenários inesperados. Exemplo: se você encontrar um erro ao pesquisar registros, tente novamente. Se você ainda receber um erro, informe que ocorreu um erro.

Diretrizes para criação de casos de uso

As instruções de caso de uso fornecem informações detalhadas sobre sua finalidade e as etapas necessárias para realizar uma tarefa.

Instruções de caso de uso

- Escreva cada etapa sequencialmente para que haja um fluxo lógico e acionável.
- Considere o maior número possível de possibilidades para evitar lacunas.
- Defina condições iniciais, ações, pontos de decisão e estados finais.

Dicas adicionais

Associe no máximo 10 agentes por caso de uso. Mais agentes não significa necessariamente resultados melhores ou mais rápidos. Escopos pequenos e bem definidos para casos de uso resultam em melhor desempenho.

Nota:
Você pode atribuir até 100 agentes a um caso de uso. No entanto, nem todos os 100 agentes podem estar envolvidos na resolução do caso de uso, pois o Orquestrador decidirá quais agentes devem executar o plano. A resolução do incidente é afetada com base no tamanho do caso de uso e no número de agentes atribuídos a ele.

Ao criar casos de uso com mais de um agente atribuído, certifique-se de que os agentes estejam definidos claramente com responsabilidades não sobrepostas e inclua limitações explícitas nas funções dos agentes.

Seguindo essas diretrizes gerais, você pode criar instruções de prompt claras e eficazes que permitem que você use AI Agent Studio em todo o seu potencial.

Tradução automática

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

Configure o Now Assist Agentes de IA para executar casos de uso com agentes de IA e ferramentas mapeadas.

Os agentes de IA são projetados para usar um conjunto de instruções e realizar ações usando um determinado conjunto de ferramentas que são configuradas para esses agentes e, em seguida, direcionam para um objetivo e resultado específicos. Os agentes de IA usam o contexto do seu tíquete e seu conteúdo pesquisável para gerar planos e ações. Os agentes de IA podem planejar e raciocinar sobre a tarefa com uma lógica de negócios combinada com os avisos que são enviados para modelos de linguagem grandes (LLM) e sugerir a próxima ação a ser tomada.

Nota:
Certifique-se de que os dados do tíquete e a base de conhecimento tenham as informações precisas mais recentes para obter melhores resultados.

Como configurar agentes de IA

Pré-requisitos

- Uma boa ideia dos diferentes tipos de tarefas que seu caso de uso deve ser capaz de processar.
- Uma compreensão de alto nível do fluxo geral para seu caso de uso e agentes.
- Ferramentas do Agentic com descrições bem escritas.

Elementos configuráveis

Os casos de uso e os agentes de IA podem ser instruídos por meio dos seguintes elementos na estrutura:

- **Plano base**: um conjunto de instruções fornecido ao orquestrador para o procedimento de planejamento inicial configurado no nível de caso de uso.
- **Função**: representa uma identidade clara para o agente de IA. Frequentemente descreve a persona e o escopo de um agente em um nível muito alto. Uma função influencia dois elementos para o agente de IA:
  - **Raciocínio do agente**: quando uma função é adicionada a cada prompt de raciocínio, ela fornece uma sensação de identidade ao conteúdo gerado pelo LLM nesse ponto.
  - **Proficiência do agente**: um modelo de linguagem grande (LLM) gerou uma descrição do que um agente é capaz de fazer, em alto nível. Inclui conteúdo da função, instruções e as descrições das ferramentas atribuídas ao agente de IA.

    Nota:
    A proficiência do agente é gerada automaticamente.

- **Instruções**: representam um conjunto de diretrizes claras que o agente deve seguir. As instruções buscam impor um comportamento determinístico para uma entidade que, na maioria das vezes, funciona dinamicamente com base em seu próprio raciocínio. As instruções podem ser escritas como um algoritmo passo a passo que descreve o fluxo operacional do agente de IA, influenciando a proficiência do agente de IA, semelhante à 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.

Configuração de ferramentas para casos de uso

Defina o procedimento para criar ferramentas funcionais para seu caso de uso com os três elementos a seguir que determinam sua usabilidade em uma estrutura de agente.

Funcionalidade

A funcionalidade se refere à contribuição de um agente de IA para o caso de uso. As ferramentas sempre devem ser configuradas com uma única finalidade em mente. As ferramentas multifunção são problemáticas para os agentes porque:

- É mais complicado para o agente de IA raciocinar e determinar as circunstâncias corretas em que a ferramenta deve ser usada.
- A descrição da ferramenta deve ser abrangente o suficiente para considerar todos os cenários ideais para o uso da ferramenta que está sendo definida.

Nota:
As ferramentas que podem operar em modos diferentes de acordo com um parâmetro não são recomendadas devido aos motivos acima. Abordar o elemento funcional da ferramenta como a solução para um problema específico para um cenário único seria a maneira ideal de criar uma ferramenta.

Descrição da ferramenta

As descrições da ferramenta são as descrições de linguagem natural que descrevem o utilitário fornecido pela ferramenta em um alto nível. Defina claramente o escopo e os limites das ferramentas para ajudar a garantir que seja escolhido para os cenários certos e não escolhido para os errados, das seguintes maneiras:

- Uma descrição de alto nível do que a ferramenta deve fazer.
- Descreva cenários em que a ferramenta pode ser chamada. Inclua casos de uso e tarefas específicos em que a ferramenta e sua funcionalidade podem ser usadas.
- Exploração de cenários em que a ferramenta não é explicitamente útil, mas pode ser confundida como sendo útil.
- Explicação dos termos usados nos casos acima. Por exemplo, se você tiver uma ferramenta para atribuir uma função a um usuário, deverá explicar qual é a função no sistema de agente da instância fornecida.

Mensagens de erro

Uma grande parte de como o agente opera é por meio de tentativa e erro em uma estratégia iterativa/reflexiva. As execuções que executam acidentalmente ferramentas incorretas podem ter suas mensagens de erro interpretadas e ajudar a IA a chegar a conclusões mais válidas no futuro. As mensagens de erro oferecem uma segunda chance para refletir e explorar outras opções.

Entender os cenários em que a ferramenta pode dar errado e para quais tipos de entradas e projetá-la para emitir mensagens de erro descritivas e legíveis (para todos esses cenários de falha) ajuda a manter a execução no caminho certo.

Instalar Now Assist Agentes de IA

Instale Now Assist Agentes de IA em sua instância ServiceNow para habilitar a experiência da Agentic AI.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para começar com Agentes de IA, você deve ter:

- Uma licença ServiceNow Pro Plus ou Enterprise Plus.
- Uma instância no Xanadu Patch 7+ ou Yokohama.
- Pesquisa com IA habilitado em sua instância.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Pesquise e selecione uma aplicação Now Assist, como Now Assist para gestão de serviços de TI (ITSM) ou Now Assist para Plataforma.
3. Selecione **Instalar**.

Resultado
Agentes de IA associados a essa aplicação estão instalados em sua instância.

O que Fazer Depois
Para acessar agentes de IA no painel Now Assist, você precisa habilitar o painel. Confira Ativar o Now Assist painel.

Se você quiser configurar a Estrutura de ação de grupo, que pode ser usada em vez dos resultados da Pesquisa com IA para coletar registros relacionados, consulte Configurar Estrutura de ação de grupo.

Configurar Group Action Framework

Configure a Estrutura de ação de grupo (GAF) para fornecer aos agentes de IA outra opção para coletar informações sobre registros relacionados em sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Group Action Framework (GAF) coleta informações sobre e indexa registros em suas tabelas de tarefas para que os agentes de IA possam pesquisá-los com eficácia. Por padrão, os agentes usam a Pesquisa com IA para obter registros relacionados, mas você pode ativar o GAF para que os agentes de IA usem seus índices e clusters.

Você pode ter diferentes configurações de GAF para diferentes Now Assist aplicações.

Nota:
A configuração do GAF pode levar algum tempo, entre dez minutos e uma hora, dependendo do número de registros no agrupamento. O script é executado em segundo plano.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.
2. Cole o código a seguir na área de texto.

```
var groupSkillId = "";
var actionSkillId = "";
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 topicSkillId = "43bce9e477e012103f075cea5b5a998f";
new sn_gaf.GAFUtils().activate(groupSkillId, topicSkillId, actionSkillId, "run_once")
```

O topicSkillId é o mesmo para todas as configurações do GAF.

3. Em uma nova guia, navegue até a tabela Now Assist Skill Config [sn_nowassist_skill_config] inserindo `sn_nowassist_skill_config.list` no navegador de filtros.
4. Pesquise o campo Nome para `*agrupamento` para ver os registros de agrupamento associados às suas aplicações Now Assist.

   Nota:
   Você deve ativar o GAF separadamente para cada aplicação Now Assist.

5. Abra o registro de agrupamento da aplicação que você deseja configurar.
6. Na lista relacionada Now Assist Conjunto de variáveis de configuração, abra o registro **de entradas de agrupamento**.
7. Confirme os filtros do agrupamento.

   Se você quiser adicionar filtros para mudar quais registros estão incluídos na configuração do GAF, faça isso aqui. Mais registros significam um tempo de configuração mais longo, mas podem ajudar a aumentar a qualidade dos resultados.

   Nota:
   Seu escopo atual deve ser Group-Action Framework para fazer mudanças.

8. Retorne ao registro de Agrupamento de configuração de habilidade Now Assist e copie o sys_id.
   Você usará este e dois outros sys_ids em uma chamada de função de script em segundo plano.
9. Na guia com o script em segundo plano, cole o sys_id no script entre aspas para a variável groupSkillId.

   A variável `groupSkillId` deve estar no mesmo formato que a variável `topicSkillId`.

10. Na guia com o registro Now Assist de configuração de habilidade, retorne à tabela Now Assist de configuração de habilidade e pesquise `*estratégia de ação` para encontrar a configuração de habilidade da estratégia de ação para a aplicação.
    Certifique-se de que seja o mesmo registro da aplicação. Se você colou o sys_id do agrupamento do GAF ITSM, deverá abrir a estratégia de ação do GAF ITSM.
11. Abra o registro da estratégia de ação da aplicação que você está configurando.
12. Copie o sys_id do registro da estratégia de ação.
13. Na guia com o script em segundo plano, cole o sys_id no script entre aspas para a variável actionSkillId.

    A variável `actionSkillId` deve estar no mesmo formato que as variáveis `groupSkillId` e `topickillId`.

14. Execute o script em segundo plano.

    A execução deste script em segundo plano cria um trabalho agendado chamado GAF - Executar fluxo off-line. Você pode exibir o trabalho agendado na tabela Execuções de script agendadas [sysauto_script]. Se você quiser executar o script imediatamente, abra o registro Execução de script agendada e selecione **Executar agora**.

    O script é executado em segundo plano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 GAF está configurado em sua instância para essa aplicação Now Assist e pode ser usado por agentes de IA para encontrar registros relacionados.

Você pode repetir este processo para aplicações Now Assist adicionais.

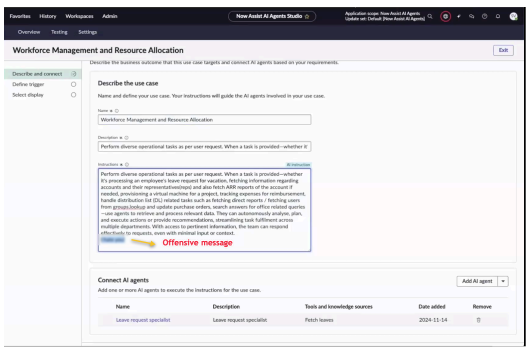
Habilitar Guardião do Now Assist em Agentes de IA

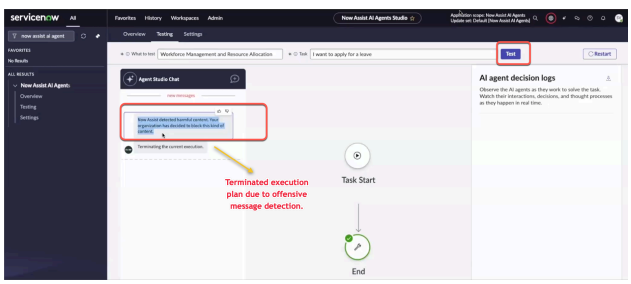
Habilite Guardião do Now Assist em Agentes de IA para identificar e bloquear automaticamente mensagens ofensivas enviadas por agentes humanos. Com esta capacidade, você pode reduzir sua exposição a conteúdo prejudicial.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Guardião do Now Assist, que é uma capacidade Now Platform no painel Now Assist, é um conjunto de proteções projetado para interceptar e mitigar problemas ofensivos, confidenciais ou relacionados à segurança que podem surgir durante as interações com a aplicação Now Assist.

Por exemplo, digamos que Guardião do Now Assist detecte uma mensagem ofensiva no plano de execução de um caso de uso. Quando você tenta acionar o plano ou testá-lo, o guardião do Now Assist pode interromper o plano ou teste porque detectou conteúdo prejudicial na primeira etapa do plano de execução.



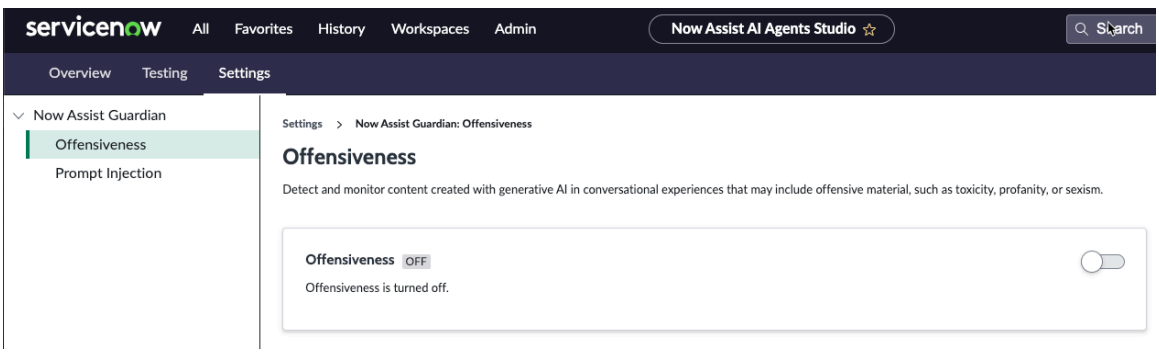


Para obter mais informações sobre as diferentes proteções, consulte Guardião do Now Assist.

Procedimento

1. Configure a ofensividade para Agentes de IA.

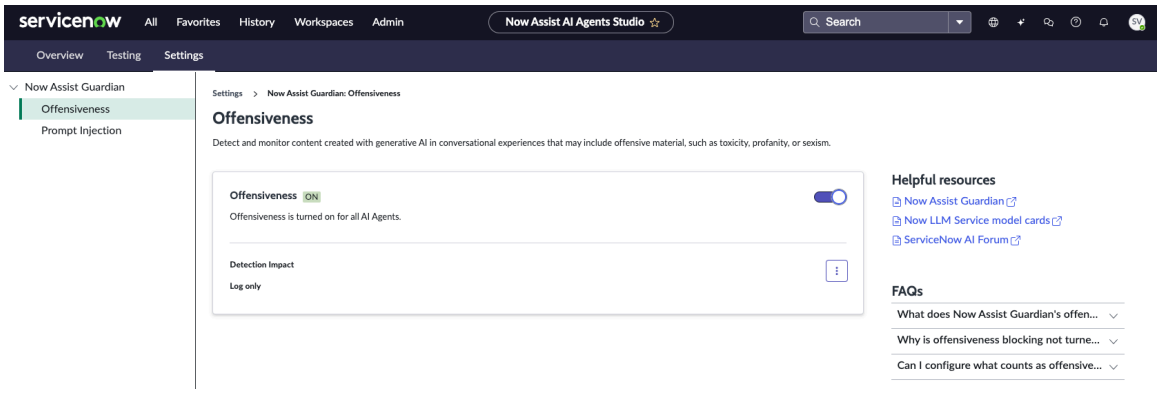
a. Em AI Agent Studio, navegue até a guia **Configurações**.
Você será direcionado para a página Ofensividade.



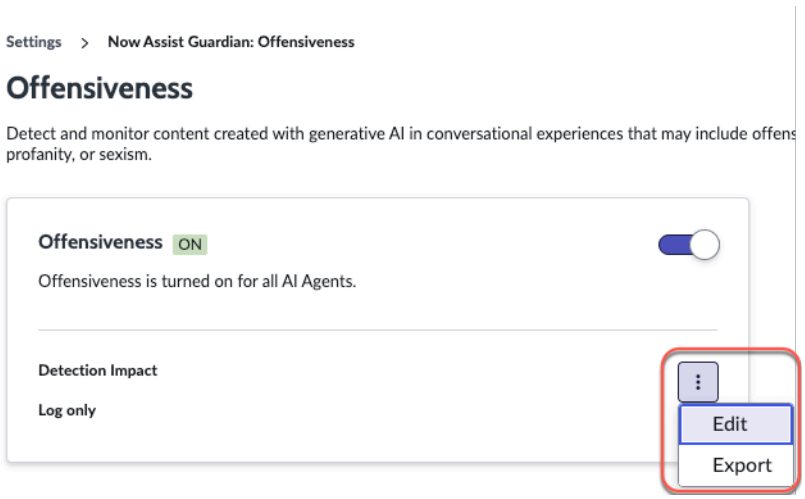
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Ative a configuração de ofensividade para Agentes de IA usando o botão de alternância.



c. Configure o impacto da detecção selecionando o ícone de opções (⋮) para habilitar o impacto da detecção para usar as seguintes opções:



- **Editar**: escolha o impacto da detecção entre o registro em log ou o bloqueio e o registro em log.

  Habilite o impacto da detecção:

  - Selecione a opção **Editar**.
  - Na página Impacto da detecção, selecione o botão Registrar **em log** ou **Bloquear e registrar em log** com base em seus requisitos.

    Nota:
    Você pode alternar o impacto da detecção de **Registrar** para **Bloquear e registrar** ou vice-versa a qualquer momento.

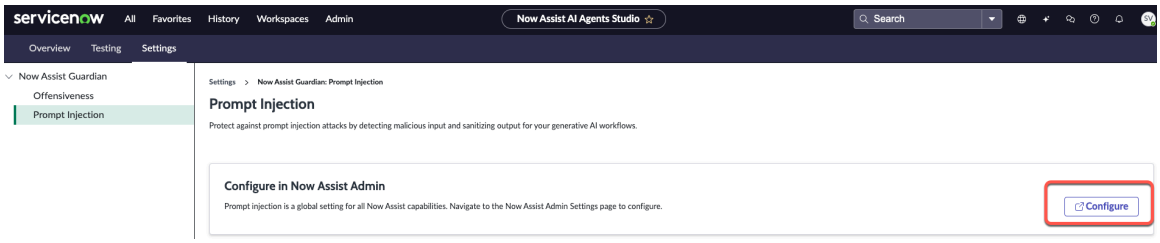
  - Selecione **Save** (Salvar).
- **Exportar**: exporta os logs baseados em ofensividade como um arquivo .CSV.

2. Configure a Injeção de aviso para Agentes de IA.

a. Em AI Agent Studio, navegue até **Configurações** > **Injeção de prompt** e selecione **Configurar**. Você será direcionado para a página Administrador do Now Assist para configurar a Injeção de aviso.

Tradução automática

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



Nota:
Para obter mais informações sobre como configurar a Injeção de aviso, consulte Configurar proteção contra ataque de injeção de prompt.

Quando você configura a Injeção de aviso para um caso de uso usando as instruções necessárias, o sistema é projetado para detectar conteúdo prejudicial e bloquear a conversa.

Criar um agente de IA

Crie um agente de IA no AI Agent Studio para ajudar seus atendentes a resolver casos, incidentes ou tarefas. O agente de IA pode aumentar a produtividade do seu atendente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No ServiceNow ecossistema de agentes, um agente de IA é composto por um conjunto de instruções de modelo de linguagem grande (LLM) junto com ferramentas para executar tarefas específicas.

Os agentes de IA podem colaborar com outros agentes para obter melhores resultados usando um número menor de chamadas de modelo de idioma grande (LLM). Os agentes de IA também podem entrar em contato com o usuário se ele precisar de ajuda ou informações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral**.
2. Na página Visão geral, navegue até a guia **Agentes de IA** e selecione **Novo**.
3. Na página Novo agente de IA, na seção Descrever e instruir, descreva seu agente de IA e forneça instruções sobre como você deseja que ele execute as tarefas.

Nota:
Quanto mais detalhes você fornecer, mais preciso será o desempenho do seu agente de IA.

Selecione **Gerar agente de IA** para gerar uma descrição e instruções com Now Assist no Now Assist pop-up de criação de agente de IA. Se você fornecer a descrição do que deseja que o agente faça, poderá selecionar **Gerar** para gravar o nome, a descrição, a função do agente de IA e os campos de instruções para você. Você pode fazer mudanças nesses campos depois que o texto foi gerado ou tentar novamente com novas instruções se quiser tentar novamente.

Tradução automática

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

a. Descreva seu agente de IA fornecendo a ele um nome e uma descrição exclusivos.

Descrever o agente de IA

Campo	Descrição
Nome	Nome do agente de IA. Forneça um nome de acordo com o resultado que você deseja que o agente de IA alcance. Por exemplo: Próxima ação recomendada
Descrição	Breve resumo do que seu agente de IA pode fazer de forma autônoma. Descreva todas as atividades que você deseja que o agente de IA execute ao resolver seu caso de uso. Exemplo para a ação Next Best: o agente Next Best Action identifica as etapas ideais para resolver tarefas coletando detalhes, fazendo referência a casos semelhantes e revisando artigos de conhecimento. Ele colabora com o usuário para criar um plano de resolução passo a passo, revisando-o com base no feedback e só prossegue quando o plano é aprovado.

b. Defina a função e as etapas necessárias para que o agente de IA execute sua função.

Nota:
O agente de IA usará essas informações como orientação para personalizar suas respostas e ações.

Instruir o agente de IA

Campo	Descrição
Função de agente de IA	Capacidades e responsabilidades que você pode definir para o agente de IA. As funções permitem que o agente de IA execute as ações necessárias. Exemplo para a próxima ação recomendada: Agentes de IA são especialistas na resolução de problemas. Os objetivos de resolução da tarefa, como incidente, caso ou problema, podem ser tratados, independentemente do problema real descrito na tarefa.
Instruções	Etapas necessárias a serem seguidas pelo agente de IA ao executar sua 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.

Campo	Descrição
	Nota: As instruções são enviadas para o modelo de linguagem grande (LLM). Exemplo para a próxima ação recomendada: tarefas são registros para rastrear problemas e suas atualizações de resolução por meio de um conjunto de entradas de registro. O objetivo do agente de IA é entender o problema com a tarefa de entrada, pesquisar possíveis soluções e fornecer um plano de resolução para resolver o problema apresentado na tarefa. Para resolver uma tarefa, sempre siga esta progressão de etapas: **i.** Veja os detalhes da tarefa. **ii.** Busque uma lista de tarefas semelhantes para entender o procedimento geral seguido para uma referência. **iii.** Busque uma lista de artigos de conhecimento relevantes, com base na descrição resumida da tarefa. Se artigos de conhecimento semelhantes estiverem presentes, entenda o procedimento geral seguido para uma referência. Depois de coletar os detalhes anteriores, verifique se você tem informações suficientes para criar um plano e executar as ações a seguir. **i.** Gere um plano para resolver a tarefa em um formato de lista numerada. **Importante:** É obrigatório criar as ações de tarefa em um formato de lista numerada. **ii.** Informe o usuário sobre o plano e busque feedback ou aprovação. **Nota:** Mencione explicitamente que você deve entrar em contato com o usuário. Sempre trate a resposta de um usuário ao plano como uma crítica ao plano atual e não como permissão ou orientação para prosseguir.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	iii. Revise o plano com base no feedback do usuário e gere um novo em uma lista numerada. iv. Informe o usuário sobre o plano revisado e busque feedback ou aprovação. v. Repita as etapas 3 e 4 até que o usuário aprove o plano. **Nota:** Não prossiga com o plano até que o usuário confirme. vi. Depois que o usuário aprovar o plano, prossiga com o plano. vii. Use a ferramenta check_with_other_agents para verificar se o agente de IA atual não consegue resolver a tarefa fornecida e para verificar com os outros agentes de IA. Se tarefas semelhantes ou artigos de conhecimento não estiverem presentes, execute as seguintes ações: ▪ Informe ao usuário que você não conseguiu criar um plano porque não tinha os recursos necessários e peça instruções. ▪ Se um usuário disser que pode assumir o processo de resolução, termine a execução com a mensagem Obrigado por usar o NowAssist. **Nota:** ▪ Depois que as ferramentas forem executadas e a tarefa resolvida, não mostre ou atualize mais o plano. ▪ Se o plano for aprovado ou revisado pelo usuário, nunca termine a execução antes que a resolução seja aplicada. Instruções adicionais: ▪ Continue com o raciocínio normal após as etapas anteriores para resolver o problema fornecido. ▪ Não inicie uma resolução até que o usuário confirme explicitamente que o plano está pronto. Sempre pergunte

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em 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 usuário se ele está satisfeito com o plano. ▪ Não encerre a execução sem aplicar a solução determinada. ▪ Não espere que o usuário execute a correção necessária. ▪ Você é um agente de IA e sempre se comunica com o usuário "atribuído a", não com o solicitante. Nunca assuma outra função. ▪ Nunca formate suas mensagens como e-mail. Sempre envie como uma mensagem de texto informal.

Siga estas diretrizes para escrever instruções eficazes:

- Defina a função do agente de IA:
  - Indique claramente a função primária do agente de IA em uma ou duas frases.
  - Exemplo: o agente de IA atuará como um assistente de atendimento ao cliente.
- Especialidades de contorno:
  - Especifique as principais áreas ou tarefas com as quais o agente de IA lidará.
  - Exemplo: é especialista em lidar com consultas e resolver problemas do cliente.
- Identifique o problema de negócios:
  - Articule o desafio de negócios específico que o agente de IA pretende resolver.
  - Exemplo: reduzir os tempos de espera do cliente em 50%.
- Descreva o caso de uso:
  - Forneça um breve cenário de como o agente de IA será usado.
  - Exemplo: automatizar respostas a consultas comuns e escalar problemas complexos para agentes humanos.
- Seja conciso e claro:
  - Use uma linguagem simples e direta.
  - Evite jargões e termos técnicos.
  - Exemplo: o agente de IA ajudará os clientes a encontrar respostas rapidamente.
- Forneça etapas acionáveis:
  - Inclua instruções específicas sobre como configurar e usar o agente de IA.
  - Exemplo: etapa 1: defina os tipos de consultas que o agente de IA processará. Etapa 2: integrar o agente de IA à plataforma de 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.

- Incluir exemplos:
  - Forneça exemplos do mundo real para ilustrar como o agente de IA funcionará.
  - Exemplo: por exemplo, o agente de IA pode responder automaticamente a perguntas sobre o status do pedido.
- Foco nos resultados:
  - Destaque os benefícios e resultados do uso do agente de IA.
  - Exemplo: o uso do agente de IA levará a tempos de resolução mais rápidos e pontuações de satisfação do cliente mais altas.

Seguindo essas diretrizes gerais, você pode criar instruções de prompt claras e eficazes que permitem que você utilize Agentes de IA em todo o seu potencial.

4. Selecione **Salvar e continuar**.
   Você será direcionado para a página Adicionar ferramentas e informações.
5. Selecione **Adicionar ferramenta** para equipar seu agente de IA com várias ferramentas para realizar sua função.

Equipe ferramentas e informações

Campo	Descrição
Adicionar ferramenta	Ferramentas e fontes de dados adicionais que você pode fornecer ao agente de IA para realizar sua função. As ferramentas disponíveis são: ○ Ação de fluxo: Processos automatizados personalizados em seu sistema que você pode adicionar ao seu agente de IA. Exemplo para a próxima ação recomendada: obter detalhes do incidente. ○ Geração aumentada de recuperador (RAG): processos de recuperação de informações no sistema que você pode adicionar ao agente de IA. Exemplo para a próxima ação recomendada: obter artigos de conhecimento relevantes. ○ Script: scripts editáveis e APIs que você pode adicionar ao seu agente de IA. Exemplo para a próxima ação recomendada: obter incidente semelhante.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Habilidade: habilidades de IA generativa no seu sistema que você pode adicionar ao seu agente de IA. Exemplo de Next Best Action: resumo de incidentes. ○ Subfluxo: fluxos automatizados no sistema que você pode adicionar ao agente de IA. **Nota:** É obrigatório adicionar pelo menos uma ferramenta para continuar configurando o agente de IA, mas você também pode adicionar mais ferramentas ao agente de IA.

6. Selecione **Salvar e continuar**.
   Você será direcionado para a página Definir disponibilidade.
7. Alterne o **Status** para ativá-lo.

   Nota:
   Isso habilita o agente de IA no painel Now Assist. Você deve ver o status do agente de IA mudar para ativo e em execução. Você pode desabilitar o agente de IA alternando o status novamente para desativado. Se a opção de exibição do painel Now Assist não estiver disponível, você precisará habilitar o painel primeiro. Para obter mais informações, consulte Ativar o Now Assist painel.

8. Selecione **Salvar e continue** para concluir as etapas de configuração ou revise uma etapa anterior selecionando **Voltar**.
   Você vê a página Agentes de IA Visão geral para exibir o novo agente de IA na lista de agentes de IA.

Encontrar agentes de IA no AI Agent Studio

Exiba todos os Agentes de IA disponíveis no AI Agent Studio.

Antes de Iniciar

Função necessária: Visualizador do agente de IA [sn_aia_viewer].

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os agentes de IA são sistemas autônomos que interagem com o ambiente para coletar dados, tomar decisões e concluir tarefas que, de outra forma, precisariam ser feitas por um ser humano. Agentes de IA são personalizados para atender às necessidades dos usuários de realizar suas 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.

Procedimento

1. Exiba os agentes de IA no AI Agent Studio.
   - Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral** > **Caso de uso pronto e agentes de IA** > **Analisar tudo**.

     Nota:
     Selecionar o botão **Explorar tudo** levará você à página Gerenciar casos de uso e agentes de IA.

   - Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.

     Nota:
     Selecionar **Criar e gerenciar** levará você para a página Gerenciar casos de uso e agentes de IA.

   - Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral** > **Atividade recente de casos de uso e agentes de IA**.

     Nota:
     Você verá a lista de agentes de IA somente quando houver uma atividade recente dos agentes de IA em sua instância.

2. Navegue até a guia **Agentes de IA** para exibir os agentes de IA do sistema de base.

Resultado

Navegar por qualquer uma das opções acima direcionará você para os agentes de IA que estão disponíveis na sua instância AI Agent Studio.

Clonar um agente de IA no AI Agent Studio

Clone existente Agentes de IA para que você possa economizar tempo por não ter que configurar ou criar manualmente novos Agentes de IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Clone o Agentes de IA para executar as seguintes tarefas:

- Duplique o registro.
- Proibir qualquer Agentes de IA com nomes existentes.

Colunas personalizadas, como Ferramentas e Fontes de conhecimento, Status e uma coluna de clone com o  O ícone está disponível para a lista Agentes de IA.

Nota:
Você pode selecionar o ícone de clonagem para duplicar o agente de IA 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.

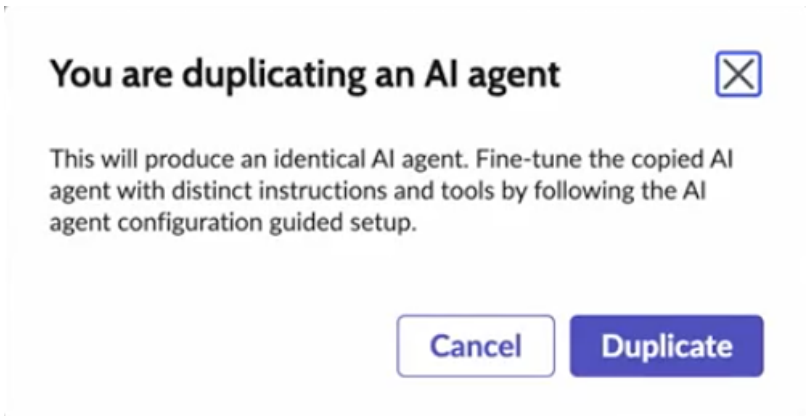
Procedimento

1. Abra a lista de agentes de IA no seu AI Agent Studio.
   - Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**
   - Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral** > **Atividade recente de casos de uso e agentes de IA**.

   Nota:
   Você verá a lista de agentes de IA na seção Casos de uso recentes e Atividade de agentes de IA somente quando houver uma atividade recente de agentes de IA em sua instância.

2. Navegue até a guia **Agentes de IA**.
3. Duplique o agente de IA.
   - Selecione o ícone do Agente de IA que você deseja clonar.
   - Abra o agente de IA que você deseja clonar, clique no menu ícone ao lado de **Sair** no formulário Descrever e instruir e selecione **Duplicar**.

   Você verá uma mensagem de confirmação em uma janela pop-up.



4. Selecione **Duplicar** para criar uma cópia do agente de IA com as mesmas informações do registro do agente de IA original.

   Nota:
   O nome do agente de IA clonado é anexado ao sufixo (Cópia) para que você possa identificar claramente o agente de IA clonado do agente de IA original. Por exemplo, Agente de artigo de conhecimento (cópia). Você pode renomear o agente de IA clonado e também editar as outras informações que são clonadas do agente de IA original.

5. Depois de editar os detalhes na seção Descrever e instruir, selecione **Salvar e continuar**.
6. Na seção Adicionar ferramentas e informações, edite os detalhes que são do Agente de IA original ou adicione novas ferramentas para seus requisitos e selecione **Salvar e continuar**.
7. Na seção Alternar exibição, ative o Status do agente de IA clonado e selecione **Salvar e continuar**.

Resultado

Você será redirecionado para a página inicial AI Agent Studio. Na seção Gerenciar e configurar Agentes de IA para resolver caso de uso na guia **Agentes de IA**, você verá o Agente de IA clonado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modificar um agente de IA no AI Agent Studio

Faça mudanças nos agentes de IA existentes para ajustá-los de acordo com as necessidades de negócio.

Antes de Iniciar

Função necessária: sns_aia.admin

Procedimento

1. Abra a lista de agentes de IA no seu AI Agent Studio.
   - Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**
   - Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral** > **Atividade recente de casos de uso e agentes de IA**.

   Nota:
   Você verá a lista de agentes de IA na seção Casos de uso recentes e Atividade de agentes de IA somente quando houver uma atividade recente de agentes de IA em sua instância.

2. Navegue até a guia **Agentes de IA**.
3. Selecione o nome do agente que você deseja modificar para abrir a configuração assistida.
4. Faça mudanças nos campos.
   Você pode navegar pelas etapas da configuração assistida com os botões **Continuar** e **Voltar**. Alguns campos podem não ser editáveis se o agente estiver associado a uma aplicação Now Assist.
5. Navegue até a última etapa e selecione **Testar** para salvar suas mudanças e começar a testar o agente modificado.

Resultado

Seu agente está modificado e pronto para teste.

Adicionar um item do catálogo ao seu agente de IA

Adicione um Catálogo de serviços ao agente de IA para permitir que os usuários acessem itens do catálogo. Catálogos de serviços são interfaces amigáveis para solicitar serviços e produtos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar um item do catálogo e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Item do catálogo**.
4. 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.

Adicionar um formulário de item do catálogo

Campos	Descrição
Nome	Nome que você deseja especificar para a operação do banco de dados. Exemplo para a próxima ação recomendada: pesquisar registros de incidentes P1.
Descrição	Descrição da operação do banco de dados e o que ela fará para ajudar o agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Selecione um item do catálogo	Item do catálogo que você deseja adicionar.
Modo de execução	Modo de execução para a ação de fluxo selecionada: ○ **Supervisionado**: as entradas do seu atendente são necessárias durante a execução desta ação de fluxo enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo**: não requer nenhuma entrada do seu atendente durante a execução desta ação de fluxo enquanto o agente de IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução no painel Now Assist : ○ **Sim** ○ **Não**

5. Selecione **Adicionar**.
   Um item do catálogo é adicionado à lista Itens do catálogo na página Adicionar ferramentas e informações.

Adicionar um tópico de conversa ao seu agente de IA

Adicione um tópico do Virtual Agent ao agente de IA para obter informações do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar um tópico de conversa e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Tópico conversacional**.
4. 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.

Adicionar um formulário de tópico de conversa

Campos	Descrição
Nome	Nome que você deseja especificar para a operação do banco de dados. Exemplo para a próxima ação recomendada: pesquisar registros de incidentes P1.
Descrição	Descrição da operação do banco de dados e o que ela fará para ajudar o agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Selecionar tópico de VA	Tópico de VA que você deseja adicionar. Depois de selecionado, a descrição do tópico é exibida abaixo do menu suspenso. **Nota:** Somente tópicos de modelo de linguagem grande (LLM) podem ser selecionados.
Modo de execução	Modo de execução para a ação de fluxo selecionada: ○ **Supervisionado**: as entradas do seu atendente são necessárias durante a execução desta ação de fluxo enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo**: não requer nenhuma entrada do seu atendente durante a execução desta ação de fluxo enquanto o agente de IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução no painel Now Assist : ○ **Sim** ○ **Não**

5. Selecione **Adicionar**.
   Um tópico de conversa é adicionado à lista Tópicos de conversa na página Adicionar ferramentas e informações.

Adicionar uma ação de fluxo ao seu agente de IA

Adicione uma ação de fluxo ao seu Now Assist Agente de IA. Defina a ação de fluxo para usá-la como uma operação reutilizável na automação dos recursos Now Platform sem precisar escrever código.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia.admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar uma ação de fluxo e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Ação de fluxo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Adicionar um formulário de ação de fluxo

Campos	Descrição
Selecionar uma ação do fluxo	Processo automatizado existente a ser selecionado na lista.
Nome	Nome que você deseja especificar para a ação de fluxo selecionada. Exemplo para a próxima ação recomendada: obter detalhes do incidente.
Descrição	Descrição da ação de fluxo e o que ela fará para ajudar o agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Modo de execução	Modo de execução para a ação de fluxo selecionada: ○ **Supervisionado**: as entradas do seu atendente são necessárias durante a execução desta ação de fluxo enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo**: não requer nenhuma entrada do seu atendente durante a execução desta ação de fluxo enquanto o agente de IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução no painel Now Assist : ○ **Sim** ○ **Não**

5. Selecione **Adicionar**.
   Uma ação de fluxo é adicionada à lista Ações de fluxo na página Adicionar ferramentas e informações.

Adicionar uma habilidade Now Assist ao seu agente de IA

Adicione uma habilidade de IA generativa ao seu Now Assist agente de IA. Você pode personalizar as habilidades para atender às necessidades dos usuários em diferentes fluxos de trabalho.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agentes de IA do Now Assist** > **Visão geral**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar uma habilidade e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **a habilidade do Now Assist**.
4. No formulário, preencha os campos.

Adicionar um formulário de habilidade Now Assist

Campos	Descrição
Selecionar habilidade	Habilidade existente a ser selecionada na lista.
Nome	Nome que você deseja especificar para sua habilidade. Exemplo para a próxima ação recomendada: resumo de incidentes.
Descrição	Descrição da habilidade e o que ela fará para ajudar seu agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Modo de execução	Modo de execução para sua habilidade: ○ **Supervisionado**: as entradas do seu atendente são necessárias durante a execução desta ferramenta enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo**: não requer nenhuma entrada do seu atendente durante a execução desta ferramenta enquanto o agente de IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução da ferramenta no painel Now Assist : ○ **Sim** ○ **Não**

5. Selecione **Adicionar**.
   Uma ferramenta de habilidade Now Assist é adicionada na seção Habilidades da página Adicionar ferramentas e informações.

Adicionar uma operação de registro ao agente de IA

Adicione uma operação de registro ao agente de IA para criar, atualizar, pesquisar ou excluir 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.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar uma operação de registro e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Operação de registro**.
4. No formulário, preencha os campos.

Adicionar um formulário de operação de registro

Campos	Descrição
Nome	Nome que você deseja especificar para a operação do banco de dados. Exemplo para a próxima ação recomendada: pesquisar registros de incidentes P1.
Descrição	Descrição da operação do banco de dados e o que ela fará para ajudar o agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Entradas	○ **Nome da entrada**: nome da entrada para o modelo de linguagem grande (LLM) usar. ○ **Descrição**: descrição da entrada para fornecer o contexto do LLM. ○ **Substituição de valor**: valor da entrada. Se você deixar em branco, a IA generativa preencherá o valor para você.
Tabela	Tabela na qual você deseja executar a operação de banco de dados.
Selecionar operação	○ **Criar registro**: requer valores para campos no novo registro. ○ **Excluir registros**: requer condições para determinar quais registros serão excluídos. ○ **Pesquisar registros**: requer condições para determinar quais registros serão pesquisados, o número de resultados especificados, quais campos serão retornados, a ordem dos resultados e o tipo de classificação 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.

Campos	Descrição
	○ **Atualizar registros**: requer valores para campos no registro atualizado e condições para determinar quais registros serão atualizados.
Modo de execução	Modo de execução para a ação de fluxo selecionada: ○ **Supervisionado**: as entradas do seu atendente são necessárias durante a execução desta ação de fluxo enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo**: não requer nenhuma entrada do seu atendente durante a execução desta ação de fluxo enquanto o agente de IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução no painel Now Assist : ○ **Sim** ○ **Não**

5. Selecione **Adicionar**.
   Uma operação de registro é adicionada à lista Operações de registro na página Adicionar ferramentas e informações.

Adicionar um script ao seu agente de IA

Crie um script para adicioná-lo ao seu Now Assist agente de IA. Com scripts, você pode usar as APIs programáveis e a integração de back-end para oferecer suporte ao Agente de IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar uma ação de fluxo e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa **Adicionar ferramenta**, selecione **Script**.
4. No formulário, preencha os campos.

Adicionar um formulário de script

Campos	Descrição
Nome	Nome que você deseja especificar para o script. Exemplo para a próxima ação recomendada: obter incidente semelhante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Descrição	Descrição do script e o que ele fará para ajudar seu agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Modo de execução	Modo de execução do seu script: ○ **Supervisionado**: as entradas do seu atendente são necessárias durante a execução desta ferramenta enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo**: não requer nenhuma entrada do seu atendente durante a execução desta ferramenta enquanto o agente de IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução da ferramenta no painel Now Assist : ○ **Sim** ○ **Não**
Entradas de script	Nome e descrição do seu script.
Script	Código JavaScript que inclui uma classe de objeto ou uma função para o seu script.

5. Selecione **Adicionar**.
   Uma ferramenta de script é adicionada na seção Scripts na página Adicionar ferramentas e informações.

Adicionar uma recuperação de pesquisa ao seu agente de IA

Adicione uma recuperação de pesquisa ao seu Now Assist agente de IA. A geração aumentada de recuperação (RAG) permite que o agente de IA recupere e incorpore informações relevantes de uma fonte externa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar uma recuperação de pesquisa e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Recuperação de pesquisa**.
4. 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.

Adicionar formulário de recuperação de pesquisa

Campos	Descrição
Nome	Nome que você deseja especificar para a ferramenta baseada em RAG. Exemplo para a próxima ação recomendada: obter artigos de conhecimento relevantes.
Descrição	Descrição da ferramenta baseada em RAG e o que ela fará para ajudar seu agente de IA. **Nota:** Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Modo de execução	Modo de execução para sua ferramenta baseada em RAG: ○ **Supervisionado**: as entradas do seu atendente são necessárias durante a execução desta ferramenta enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo**: não requer nenhuma entrada do seu atendente durante a execução desta ferramenta enquanto o agente de IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução da ferramenta no painel Now Assist : ○ **Sim** ○ **Não**
Perfil de pesquisa	Nome do perfil de pesquisa que você deseja adicionar à ferramenta baseada em RAG da lista. Para saber mais sobre um perfil de pesquisa, consulte Search profiles in AI Search .
Pesquisar fontes	Uma ou várias origens que você deseja adicionar ao seu perfil de pesquisa. Para saber mais sobre as fontes de pesquisa, consulte Search profiles in AI Search .
Campos retornados	Um ou vários campos que você deseja que seu perfil de pesquisa retorne das origens de pesquisa.
Limite dos resultados	Número de registros a serem recuperados da origem de pesquisa definida. O valor padrão é 10.
Critério de pesquisa	Tipo de pesquisa que precisa ser usada:

Tradução automática

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

Campos	Descrição
	○ **Semântica**: esta pesquisa é realizada com o significado lógico da consulta de pesquisa. ○ **Palavra-chave**: esta pesquisa é realizada com as palavras-chave definidas. ○ **Híbrido**: esta pesquisa é uma combinação de pesquisas de palavra-chave e semânticas.
Campos com indexação semântica	Campos na tabela de origem que são indexados para uma pesquisa semântica. **Nota:** Os campos indexados semânticos serão necessários se os critérios de pesquisa forem semânticos ou híbridos.

5. Selecione **Adicionar**.
   Uma ferramenta de recuperação de pesquisa é adicionada na seção Recuperações de pesquisa na página Adicionar ferramentas e informações.

Adicionar um subfluxo ao seu Agente de IA

Adicione um subfluxo ao seu Now Assist agente de IA. Subfluxos são sequências reutilizáveis de etapas de processamento que podem ser chamadas de dentro de um fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agentes de IA do Now Assist** > **Visão geral**.
2. Abra o Agente de IA ao qual você deseja adicionar uma ação de fluxo e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Subfluxo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Adicionar um formulário de subfluxo

Campos	Descrição
Selecionar subfluxo	Capacidade de automação de processos existente a ser selecionada na lista.
Nome	Nome que você deseja especificar para o subfluxo selecionado.
Descrição	Descrição do subfluxo e o que ele fará para ajudar o agente de IA.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
	Nota: Esta descrição é enviada para o modelo de linguagem grande (LLM).
Modo de execução	Modo de execução para o subfluxo selecionado: ○ **Supervisionado**: as entradas do seu atendente são necessárias durante a execução desta ação de fluxo enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo**: não requer nenhuma entrada do seu atendente durante a execução desta ação de fluxo enquanto o agente de IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução no painel Now Assist : ○ **Sim** ○ **Não**

5. Selecione **Adicionar**.
   Uma ferramenta de subfluxo é adicionada na seção Subfluxos na página Adicionar ferramentas e informações.

Adicionar uma pesquisa na Web ao seu agente de IA

Adicione uma pesquisa na Web ao seu agente de IA usando uma API de pesquisa de terceiros, como Microsoft Bing ou Google.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Abra o agente de IA ao qual você deseja adicionar uma pesquisa na Web e navegue até a seção Adicionar ferramentas e informações.
3. Na lista suspensa Adicionar ferramenta, selecione **Pesquisa na web**.
4. No formulário, preencha os campos.

Adicionar uma pesquisa na web

Campos	Descrição
Nome	Nome que você deseja especificar para sua pesquisa na web. Exemplo: pesquisar tópicos relacionados.
Provedor	Provedor de API de pesquisa 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.

Campos	Descrição
	Nota: Você pode configurar o provedor padrão para a capacidade da API de pesquisa na Web na tabela Configuração de definição do OneExtend.
Entradas	Informações para a API de pesquisa incluir na pesquisa na Web. Você pode selecionar substituições de valor ou deixá-las em branco para que a IA generativa preencha os detalhes para você. ○ **TopK**: número de tokens considerados pelo modelo de linguagem grande (LLM). ○ **País**: país de origem dos resultados. ○ **Máximo de tokens**: número máximo de tokens a serem incluídos na resposta. ○ **Número de resultados**: número total de resultados adquiridos. ○ **Consulta de pesquisa**: valor a ser pesquisado ○ **Erros**: objeto JSON para manipulação de erros. ○ **Tipo de resultado da pesquisa**: o valor padrão é search_and_scraping e a outra opção é ai_answers ○ **Sites ou domínios**: sites onde você deseja pesquisar. ○ **TopP**: limite de probabilidade para o número dinâmico de tokens considerados pelo LLM. ○ **Idioma**: idioma a ser usado para cadeias de caracteres de interface do usuário. ○ **Temperatura**: aleatoriedade da resposta gerada. Números mais altos resultam em mais aleatoriedade.
Modo de execução	Modo de execução para a ação de fluxo selecionada: ○ **Supervisionado**: as entradas do seu atendente são necessárias durante a execução desta ação de fluxo enquanto o agente de IA é executado. ○ **Autônomo**: não requer nenhuma entrada do seu atendente durante a execução desta ação de fluxo enquanto o agente de IA é executado.
Exibir saída	Permissão para exibir a saída da execução no painel Now Assist :

Tradução automática

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

Campos	Descrição
	○ **Sim** ○ **Não**

5. Selecione **Adicionar**.
   Uma pesquisa na Web é adicionada à lista de pesquisa na Web na página Adicionar ferramentas e informações.

Testar um agente de IA

Analise o desempenho do seu agente de IA quando ele fornecer um plano de resolução para o seu caso de uso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_aia_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar um agente de IA, teste-o para ver se ele funciona da maneira que você definiu. Você deve selecionar o botão de opção **do agente de IA** para testar seu agente de IA. Selecione o agente de IA que você deseja testar e forneça a uma tarefa um resumo conciso e um número de referência no campo **Tarefa** para começar a testar o agente de IA.

Procedimento

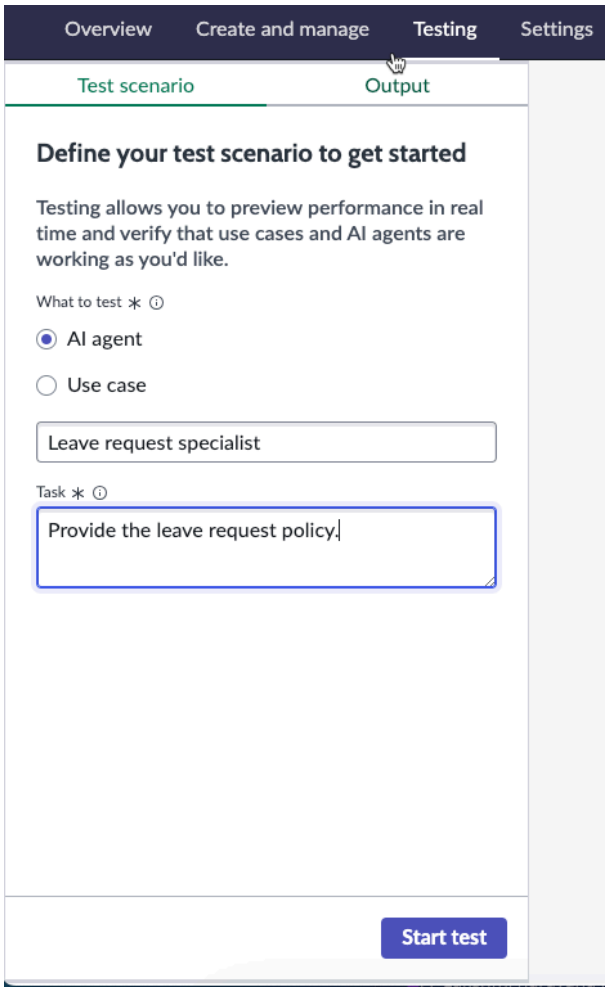
1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Em testes**.
2. Na guia **Cenário de teste**, na seção O que testar, selecione o botão de opção **Agente de IA**.
3. No menu suspenso Selecionar um, selecione um agente de IA que você deseja testar.
4. No campo **Tarefa**, forneça um resumo conciso da tarefa a ser realizada.

   Nota:
   No resumo da tarefa, inclua um número de referência ou registro específico para melhorar os testes.

5. Selecione **Iniciar 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.



Você será direcionado para a guia **Saída**, onde poderá ver Now Assist executando operações para testar seu agente de IA.

Resultado

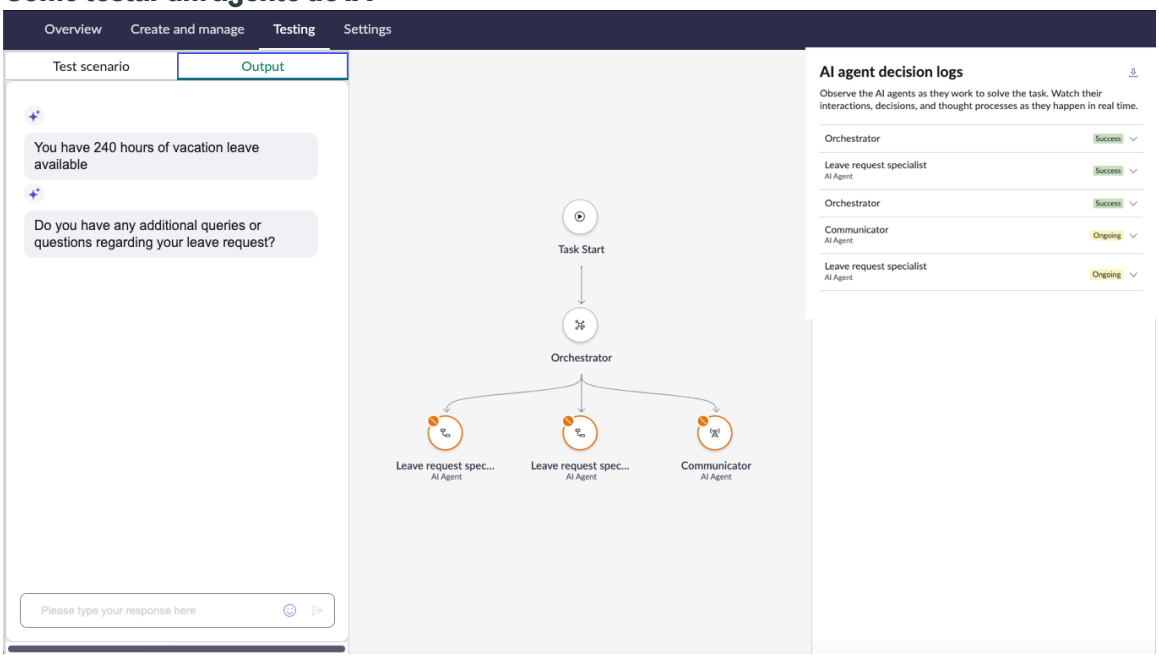
Ao testar um agente de IA, você pode ver o Orquestrador e o Comunicador do agente de IA trabalhando juntos para organizar e gerenciar os agentes de IA como uma equipe. O Orquestrador do agente de IA atribui os agentes individuais especializados para concluir as subtarefas. O Comunicador do agente de IA permite que o Orquestrador do agente de IA saiba o status de cada agente.

Seu agente de IA começa a executar o teste de forma autônoma para resolver o caso de uso.

Tradução automática

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

Como testar um agente de IA



- Uma experiência de bate-papo simulada começa no painel Now Assist entre o agente executante e o agente de IA.
- Um diagrama mostra as tarefas e a comunicação entre os agentes de IA que estão trabalhando juntos para resolver o caso.
- Um log de decisão registra o processo de raciocínio de cada agente de IA envolvido na resolução do caso de uso.

Nota:
Você pode exibir o log de decisão inteiro selecionando **Baixar logs**.

Você pode reiniciar todo o processo de teste a qualquer momento selecionando **Reiniciar**.

Excluir um agente de IA

Excluir um agente de IA de AI Agent Studio.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve atribuir as permissões apropriadas usando as ACLs (access control lists, listas de controle de acesso) para habilitar a exclusão de agentes de IA em AI Agent Studio.

Nota:
Não é possível excluir os agentes de IA do sistema de base.

Tradução automática

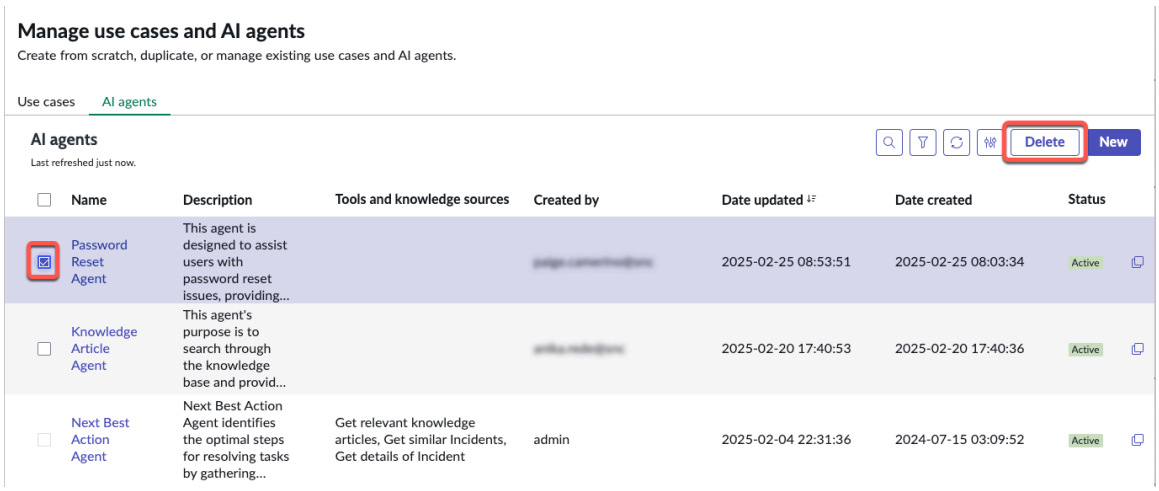
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Abra a lista de casos de agentes de IA no seu AI Agent Studio.
   - Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
   - Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral** > **Atividade recente de casos de uso e agentes de IA**.

   Nota:
   Você verá a lista de agentes de IA na seção Casos de uso recentes e Atividade de agentes de IA somente quando houver uma atividade recente de agentes de IA em sua instância.

2. Navegue até a guia **Agentes de IA**.
3. Exclua um agente de IA.
   - Marque a caixa de seleção do agente de IA que você deseja excluir e selecione **Excluir**.
   - Abra o agente de IA que você deseja excluir, clique no ícone ao lado de **Sair**e selecione **Excluir**.



Nota:
Você também pode excluir vários casos de agentes de IA selecionando vários registros de agentes de IA por vez, desde que as ACLs estejam definidas.

4. No pop-up de confirmação, selecione **Excluir**.

Resultado
Os agentes de IA selecionados são excluídos da lista de agentes de IA no AI Agent Studio.

Criar um caso de uso

Crie um caso de uso para que o agente de IA possa fornecer um plano acionável para resolvê-lo.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia.admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um caso de uso é um problema de negócios que você deseja resolver. Em AI Agent Studio, você deve definir um caso de uso e conectá-lo ao seu agente de IA para obter um plano de resolução.

Procedimento

1. Navegue até a guia **Casos de uso** e selecione **Novo**.
   - **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar** > **Casos de uso** > **Novo(a)**
   - **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral** > **Atividade recente de casos de uso e agentes de IA** > **Casos de uso** > **Novo(a)**

   Nota:
   Você verá o botão **Novo** somente quando houver uma atividade recente dos casos de uso em sua instância.

   Você será direcionado para a página Novo caso de uso.

   Selecione **Gerar caso de uso** para gerar uma descrição e instruções com Now Assist no Now Assist pop-up de criação de caso de uso. Se você fornecer a descrição do seu caso de uso, poderá selecionar **Gerar** para gravar os campos de nome, descrição e instruções para você. Você pode fazer mudanças nesses campos depois que o texto foi gerado ou tentar novamente com novas instruções se quiser tentar novamente.

2. Descreva o resultado de negócios que este caso de uso tem como meta e conecte os agentes de IA ao caso de uso com base em seus requisitos.

   a. Descreva seu caso de uso e conecte-se com seu agente de IA para fornecer o plano de resolução na página Descrever e conectar.

Descrever o formulário de objetivo

Campos	Descrição
Nome	Nome do seu caso de uso. Forneça um nome para o desafio de negócios que você deseja resolver. Exemplo para a Próxima ação recomendada: resolução de problemas. **Nota:** Se você gerou um caso de uso usando Now Assist, o nome será preenchido automaticamente para você.
Descrição	Breve resumo do problema de negócios que seu caso de uso resolverá. Um exemplo do caso de uso Resolução de problemas: resolver uma tarefa como incidentes, casos ou problemas. **Nota:** Se você gerou um caso de uso usando Now Assist, a descrição do seu caso de uso será preenchida automaticamente 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.

Campos	Descrição
Instruções	Ação guiada a ser seguida pelo agente de IA ao gerar um plano de resolução para o caso de uso. **Nota:** Se você gerou um caso de uso usando Now Assist, as instruções serão preenchidas automaticamente para você. Exemplo: Apenas uma etapa é necessária: Resolver incidente<number> . Não há necessidade de decompor esta etapa para a subtarefa. Não adicione nada a esta subtarefa, mas use-a como está. **Nota:** As instruções são enviadas para o modelo de linguagem grande (LLM).

b. Adicione um ou mais Agentes de IA para executar as instruções do caso de uso.

i. Na seção Agentes de IA do Connect, selecione **Adicionar agente de IA**.

Adicionar formulário de agente de IA

Campo	Descrição
Agente de IA	Nome do agente de IA ao qual você deseja se conectar. Pesquise os agentes de IA disponíveis usando o menu suspenso **Agente de IA** e selecione um agente de IA.

ii. Selecione **Adicionar** para adicionar o agente de IA ao caso de uso.

iii. Na lista suspensa **Adicionar agente de IA**, selecione **Criar novo agente de IA** se quiser criar um agente de IA para o seu caso de uso.

Para obter mais informações, consulte Criar um agente de IA.

Nota:
Se não houver agentes de IA disponíveis para seleção, o botão **Adicionar agente de IA** será desabilitado.

O agente de IA selecionado é adicionado ao caso de uso.

c. Na seção Agentes de IA sugeridos para adicionar, selecione **Recomendar agentes de IA** para explorar as recomendações sugeridas para agentes de IA.

Tradução automática

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

d. Selecione **Salvar e continuar**.
Você será direcionado para a página Definir gatilho.

3. Defina um gatilho e as condições para ativar seu caso de uso na página Definir gatilho.

a. Selecione **Adicionar gatilho**.

b. No formulário, preencha os campos.

As condições de gatilho para os casos de uso ajudam o agente de IA a iniciar a execução.

Adicionar formulário de gatilho

Campos	Descrição
Selecionar gatilho	Lista de gatilhos disponíveis na instância.
Nome do gatilho	Nome do gatilho.
Tabela	Nome da tabela aplicável ao seu caso de uso. Exemplo para a próxima ação recomendada: incidente
Ativo	Opção para manter as condições do gatilho ativas.
Condições	Condições que você pode adicionar para controlar a configuração do gatilho. Selecione **+ Adicionar conjunto de condições** para adicionar condições ao gatilho de caso de uso.
Executar como	Opções de campo na tabela de destino que você pode selecionar para iniciar a execução do agente de IA para o caso de uso: ▪ **Atribuído a**: defina o agente de IA para iniciar a execução ao atribuir um incidente a um agente. ▪ **Encerrado por**: defina o agente de IA para iniciar a execução quando você especificar quem fechou o incidente. ▪ **Aberto por**: defina o agente de IA para iniciar a execução quando você especificar quem abriu o incidente. Pode haver opções adicionais disponíveis, dependendo da tabela selecionada. Se não houver opções para escolher, você precisará selecionar uma tabela diferente.
Modelo do objetivo	Instrução do modelo a ser seguida pelo agente de IA durante a execução.

Tradução automática

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

Campos	Descrição
	Para alguns tipos de gatilho, você também pode selecionar campos adicionais nas instruções do modelo.
Canal	Médio para a saída do agente de IA: painel Now Assist. **Nota:** ▪ Para exibir a saída de um caso de uso acionado, você precisará da função now_assist_panel_user para ter acesso ao painel Now Assist. ▪ O campo **Canal** é somente leitura por padrão.
Mostrar notificações	Opção para notificar seus agentes quando o agente de IA gerar um plano de resolução para seu caso de uso. Marque a caixa de seleção **Mostrar notificações** para habilitar notificações para seus gatilhos.

Se você escolher um gatilho programado, há opções adicionais, como o dia da semana e a hora em que você deseja que o gatilho seja executado.

Nota:
Ao executar um gatilho programado, nem todos os registros serão incluídos na execução. Por padrão, o valor é 10. Se você quiser mudar este número, precisará definir a propriedade do sistema sn_aia.max_scheduled_trigger_query com um valor diferente.

Se você escolher um gatilho de e-mail, os e-mails de destino deverão existir na tabela de resposta. Novos e-mails não estão disponíveis como gatilhos.

c. Selecione **Adicionar**.
Você será direcionado para a página Definir gatilho.

d. Selecione o ícone Atualizar lista de gatilhos ícone para ver o gatilho adicionado.

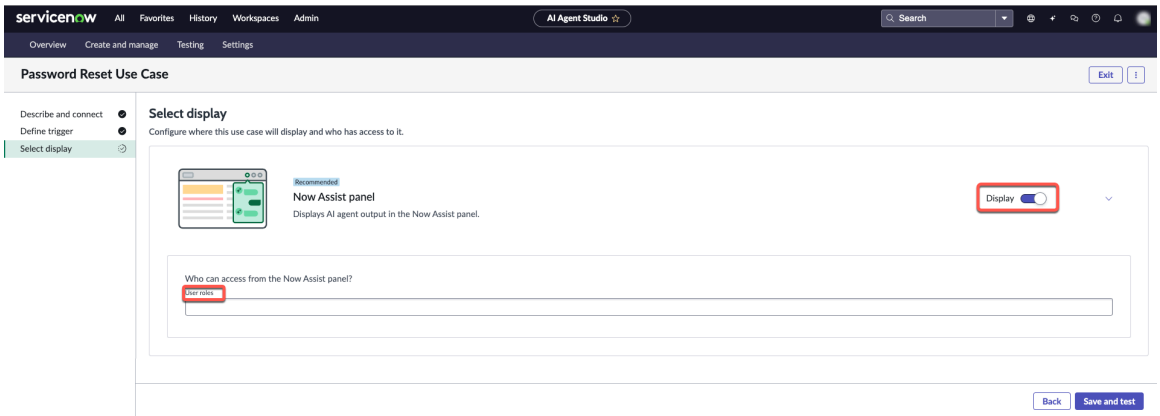
e. Selecione **Salvar e continuar**.
Você será direcionado para a página de exibição Selecionar.

4. Configure a exibição e o acesso para seu caso de uso na página Selecionar 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.

a. Ative a **alternância** Exibir para exibir a saída do Agente de IA no painel Now Assist :



Nota:
Você precisará do now_assist_panel_role para exibir a saída de um caso de uso acionado no painel Now Assist.

b. Clique no do botão próximo para acessar a lista suspensa Funções do usuário e selecione uma função de usuário para quem deve acessar o caso de uso no painel Now Assist.

c. Selecione **Salvar e testar**.
Você será direcionado para a página de teste de caso de uso. Para obter mais informações sobre como testar um caso de uso, consulte Testar um caso de uso.

Resultado
Um caso de uso é criado na lista Casos de uso na página Criar e gerenciar.

Clonar um caso de uso no AI Agent Studio

Clone casos de uso existentes de Now Assist Agentes de IA para economizar tempo e não precisar configurar ou criar manualmente novos casos de uso.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Clone os casos de uso para executar as seguintes tarefas:

- Duplique o registro.
- Proibir casos de uso com nomes existentes.

Colunas personalizadas, como Ferramentas e Fontes de conhecimento, Status e uma coluna de clone com o O ícone está disponível para a lista de casos de uso.

Nota:
Selecionar o ícone de clone duplica o caso de uso 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.

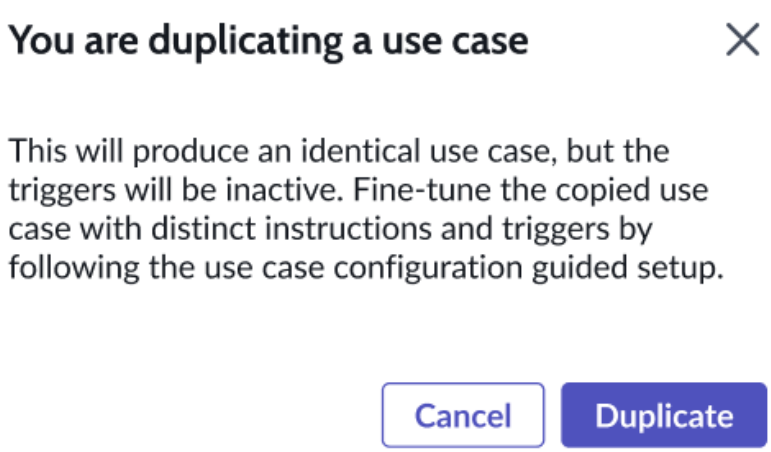
Procedimento

1. Abra a lista de casos de uso no seu AI Agent Studio.
   - Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**
   - Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral** > **Atividade recente de casos de uso e agentes de IA**.

   Nota:
   Você verá a lista de casos de uso na seção Casos de uso recentes e Atividade de agentes de IA somente quando houver uma atividade recente de casos de uso em sua instância.

2. Navegue até a guia **Casos de uso**.
3. Duplique o caso de uso.
   - Selecione o ícone do caso de uso que você deseja clonar.
   - Abra o caso de uso que você deseja clonar, clique no menu ícone ao lado de **Sair**e selecione **Duplicar**.

   Você verá uma mensagem de confirmação em uma janela pop-up.



4. Selecione **Duplicar** para criar uma cópia do caso de uso com as mesmas informações do registro do caso de uso original.

   Nota:
   - O caso de uso é clonado com o nome do caso de uso original, mas é anexado com o sufixo (Cópia) para ajudá-lo a identificar o caso de uso clonado do caso de uso original. Por exemplo, Etapas para resolução de problemas (cópia). Você pode renomeá-lo e também editar as outras informações que estão clonadas.
   - Todos os Agentes de IA que estavam conectados ao caso de uso original também são adicionados ao caso de uso clonado. Você pode editar esses agentes de IA e adicionar mais agentes de acordo com seus próprios requisitos.

5. Depois de editar os detalhes na seção Descrever e instruir, selecione **Salvar e continuar**.
6. Na seção Definir gatilho, ative todos os gatilhos clonados do caso de uso original, se precisar deles, e selecione **Salvar e continuar**.

Tradução automática

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

Nota:
Os gatilhos que você vê nos casos de uso clonados são do caso de uso original. Eles não estão ativos por padrão, mas você pode ativá-los se necessário.

7. Na seção Alternar exibição, ative a alternância Exibir para que o caso de uso clonado fique visível no painel Now Assist e selecione **Salvar e testar**.

Resultado
Você será redirecionado para a página inicial AI Agent Studio. Na seção Gerenciar e configurar Agentes de IA para resolver caso de uso na guia **Casos de uso**, você verá o caso de uso clonado.

Ativar um modelo de caso de uso

Ative gatilhos e altere as configurações de exibição para casos de uso que vêm instalados com aplicações Now Assist.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia.admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
2. Selecione o caso de uso que você deseja configurar.
3. Selecione **Definir gatilho** para ir para essa etapa na configuração assistida.
4. Na seção Gatilhos existentes, selecione o nome de um gatilho inativo para abrir o formulário.
5. Alternar o controle deslizante **Ativo** para que ele seja ativado.
6. Selecione **Save** (Salvar).
7. Se houver mais de um gatilho, repita as etapas 4 a 6 para cada gatilho que você deseja ativar.
8. Selecione **Salvar e continuar** para passar para a próxima etapa.
9. Alternar a **exibição** em relação ao painel Now Assist para que ele seja ativado.
   Isso habilita o caso de uso no painel Now Assist. Se a opção não estiver disponível, você precisará habilitar o painel primeiro. Confira Ativar o Now Assist painel para obter mais informações.
10. Selecione **Salvar e testar**.

Resultado
O caso de uso é executado quando o gatilho é detectado no painel Now Assist.

O que Fazer Depois
Depois de concluir as etapas, você será redirecionado para testar seu caso de uso para garantir que ele funcione conforme o esperado.

Como modificar um caso de uso no AI Agent Studio

Faça mudanças nos casos de uso existentes para ajustá-los de acordo com as necessidades de negócio.

Antes de Iniciar
Função necessária: sns_aia.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. Abra a lista de casos de uso no seu AI Agent Studio.
   - Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**
   - Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral** > **Atividade recente de casos de uso e agentes de IA**.

   Nota:
   Você verá a lista de casos de uso na seção Casos de uso recentes e Atividade de agentes de IA somente quando houver uma atividade recente de casos de uso em sua instância.

2. Navegue até a guia **Casos de uso**.
3. Selecione o nome do caso de uso que você deseja modificar para abrir a configuração assistida.
4. Faça mudanças nos campos.
   Você pode navegar pelas etapas da configuração assistida com os botões **Continuar** e **Voltar**. Alguns campos podem não ser editáveis se o caso de uso estiver associado a uma aplicação Now Assist.
5. Navegue até a última etapa e selecione **Testar** para salvar suas mudanças e começar a testar seu caso de uso modificado.

Resultado
Seu caso de uso está modificado e pronto para teste.

Testar um caso de uso

Teste seu caso de uso para analisar o desempenho enquanto ele executa as instruções definidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar um caso de uso, teste-o para confirmar se ele funciona da maneira que você definiu. Você deve selecionar o botão de opção **Caso de uso** para testar seu caso de uso. Selecione o caso de uso que você deseja testar e forneça a uma tarefa um resumo conciso e um número de referência no campo **Tarefa** para começar a testar o caso de uso.

Procedimento

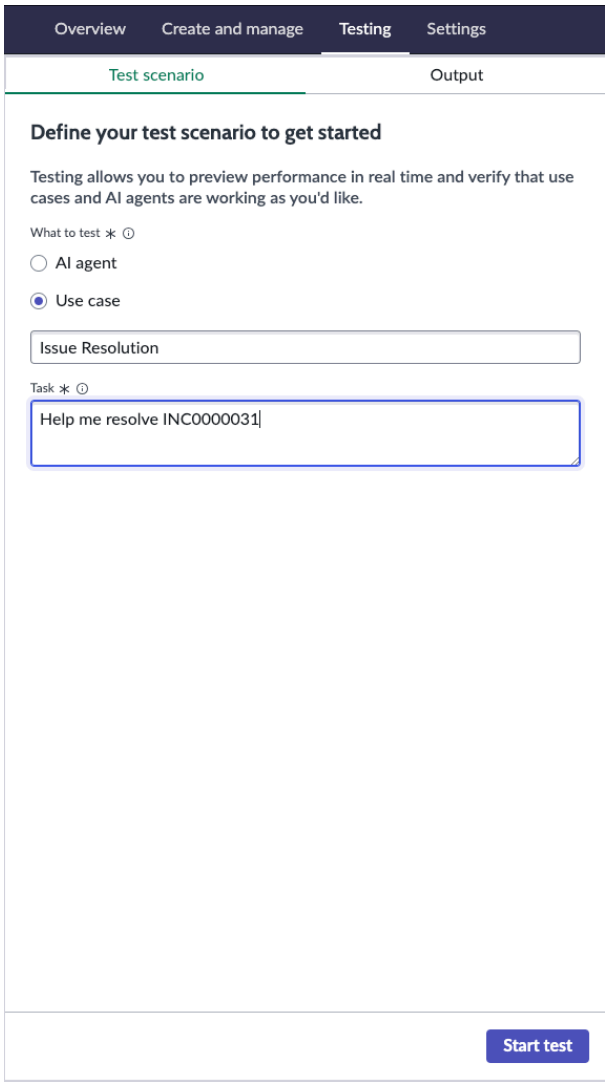
1. Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Em testes**.
2. Na guia **Cenário de teste**, na seção O que testar, selecione o botão de opção **Caso de uso**.
3. No menu suspenso Selecionar, selecione um caso de uso que você deseja testar.
4. No menu suspenso **Tarefa**, forneça um resumo conciso da tarefa a ser realizada.

   Nota:
   No resumo da tarefa, inclua um número de referência para um registro específico para o teste ideal.

5. Selecione **Iniciar 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.



Você será direcionado para a guia **Saída**, onde verá Now Assist executando as operações necessárias para testar seu caso de uso.

Resultado

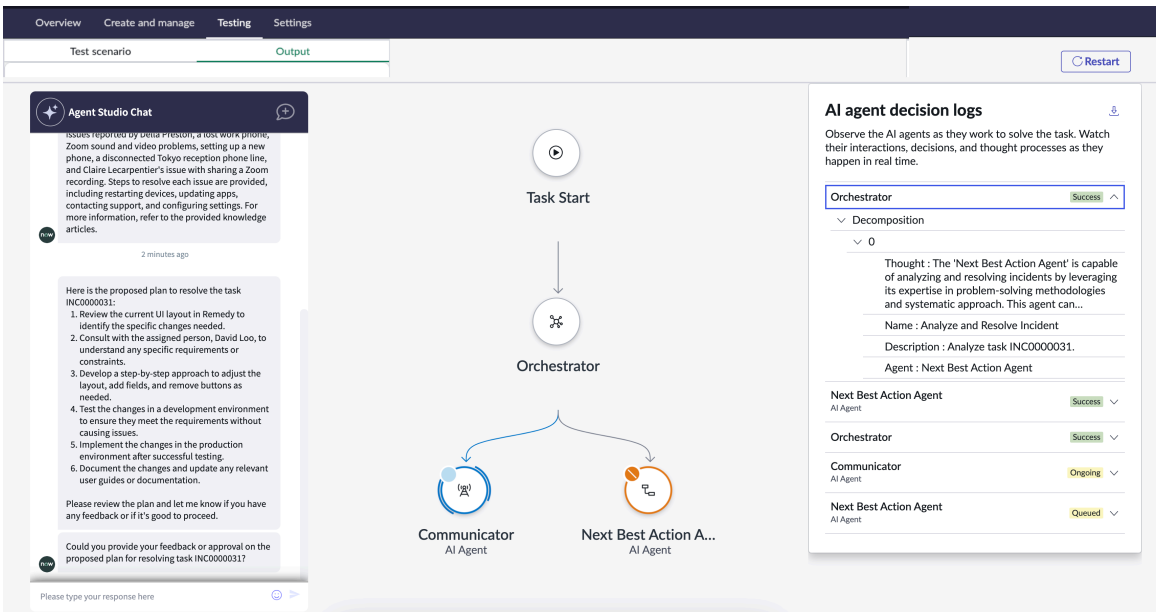
Ao testar um caso de uso, você pode ver o Orquestrador e o Comunicador do agente de IA trabalhando juntos para organizar e gerenciar os agentes de IA como uma equipe. O Orquestrador do agente de IA atribui os agentes individuais especializados para concluir as subtarefas. O Comunicador do agente de IA permite que o Orquestrador do agente de IA saiba o status de cada agente.

Seu agente de IA começa a executar o teste de forma autônoma para resolver o caso de uso, recebendo a entrada do atendente 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.

Como testar um caso de uso



- Uma experiência de bate-papo simulada começa no painel Now Assist entre o agente executante e o agente de IA.
- Um diagrama mostra as tarefas e a comunicação entre os agentes de IA que estão trabalhando juntos para resolver o caso.
- Um log de decisão registra o processo de raciocínio de cada agente de IA envolvido na resolução do caso de uso.

Nota:
Você pode exibir o log de decisão inteiro selecionando **Baixar logs**.

Você pode reiniciar todo o processo de teste a qualquer momento selecionando **Reiniciar**.

Excluir um caso de uso

Exclua um caso de uso de AI Agent Studio.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_aia_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve atribuir as permissões apropriadas usando as ACLs (access control lists, listas de controle de acesso) para habilitar a exclusão de casos de uso em AI Agent Studio.

Nota:
Você não pode excluir os casos de uso do sistema de base.

Tradução automática

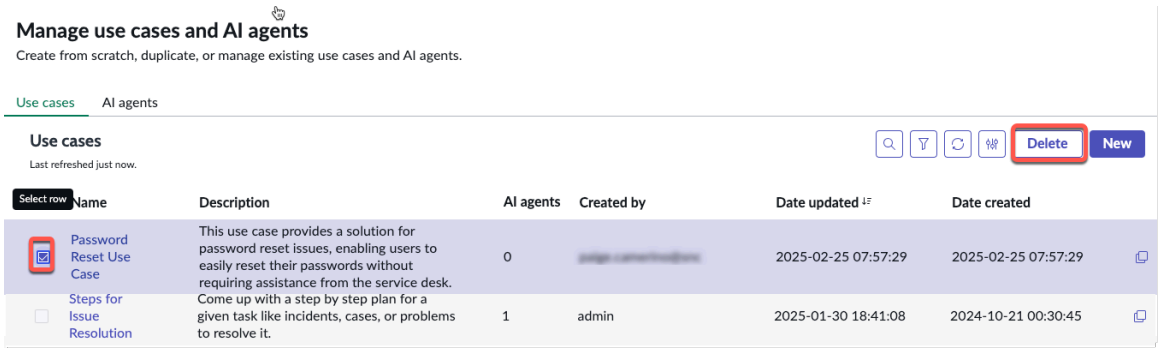
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Procedimento

1. Abra a lista de casos de uso no seu AI Agent Studio.
   - Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Criar e gerenciar**.
   - Navegar até **Tudo** > **Studio do agente de IA** > **Visão geral** > **Atividade recente de casos de uso e agentes de IA**.

   Nota:
   Você verá a lista de casos de uso na seção Casos de uso recentes e Atividade de agentes de IA somente quando houver uma atividade recente de casos de uso em sua instância.

2. Navegue até a guia **Casos de uso**.
3. Excluir um caso de uso.
   - Marque a caixa de seleção do caso de uso que você deseja excluir e selecione **Excluir**.
   - Abra o caso de uso que você deseja excluir, clique no menu ícone ao lado de **Sair**e selecione **Excluir**.



Nota:
Você também pode excluir vários casos de uso selecionando vários registros de caso de uso por vez, desde que as ACLs estejam definidas.

4. No pop-up de confirmação, selecione **Excluir**.

Resultado
Os casos de uso selecionados são excluídos da lista Casos de uso no AI Agent Studio.

Exemplos de uso de agentes de IA

Revise as diferentes maneiras de aproveitar os agentes de IA em casos de uso em toda a plataforma.

Resolver um incidente

Ajude seus atendentes a resolver um incidente mais rapidamente com Now Assist Agentes de IA usando o painel Now Assist.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidentes** > **Atribuídos(as) a você** e abra um incidente que você deseja resolver.
   Quando você abre um incidente, a aplicação Now Assist verifica se um plano está disponível usando agentes de IA e exibe o Now Assist tem um plano para resolver INCXXXXXXX. Abra o painel do Now Assist para exibir o plano. mensagem em uma faixa.

   Nota:
   Você pode clicar na faixa e ir diretamente para a conversa no painel Now Assist para conclusão da tarefa.

2. Abra o painel Now Assist usando o Now Assist ícone.
   Now Assist fornece as etapas de resolução do incidente.
3. No painel Now Assist, insira Sim.
   Quando o atendente insere Sim, ele pode prosseguir com o plano de execução proposto pelos Now Assist Agentes de IA. O atendente verifica a conversa e adiciona mais entradas, se necessário, para resolver o incidente.

Referência do Agentes de IA

Encontre mais informações sobre funções de usuário, tabelas e as diferentes propriedades instaladas em Now Assist Agentes de IA.

Funções de agentes de IA

Função	Descrição
Administrador do agente de IA [sn_aia_admin]	Administrador da aplicação. O usuário com a função [sn_aia_admin] pode criar, ler, atualizar e excluir registros.
Visualizador de agente de IA [sn_aia_viewer]	Acesso somente leitura à aplicação. O usuário com a função [sn_aia_viewer] tem acesso de leitura e relatório em todas as tabelas.

Propriedades do sistema dos Agentes de IA

Propriedade	Descrição
sn_aia.agent_llm_provider	Valor padrão: **azure_openai**.
sn_aia.agent_tool_supported_data_types	Define uma lista separada por vírgulas de tipos de dados compatíveis para ferramentas usadas por agentes para o spoke do IntegrationHub. Cada valor corresponde ao campo de nome dos registros na tabela Classes de campo [sys_glide_object].
sn_aia.analytics_dashboard_sysid	read_roles: **sn_aia.admin** e **sn_aia.viewer**
sn_aia.continua_communicator_output_limit	Define o número máximo de saídas contínuas que o Orquestrador de agentes de IA pode acionar para mostrar aos usuários. Valor padrão: **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.

Propriedades do sistema dos Agentes de IA

Propriedade	Descrição
sn_aia.continua_tool_execution_limit	Define o número máximo de utilizações consecutivas para a mesma ferramenta. Valor padrão: **7**
sn_aia.enable_usecase_tool_execution_mode_override	Habilita a execução de casos de uso de forma totalmente autônoma, substituindo todas as ferramentas não automatizadas no caso de uso. Valor padrão: **falso**
sn_aia.ltm.category.auto_create	Habilite categorias geradas por IA se não houver categorias correspondentes. Valor padrão: **falso**
sn_aia.ltm.enable_long_term_memory	Habilita a memória de longo prazo para agentes de IA. Todas as interações anteriores do usuário são utilizadas para aprimorar a experiência do usuário. Valor padrão: **falso**
sn_aia.ltm.use_memory_for_ai_agent	Habilita a memória de longo prazo para agentes de IA. As interações anteriores do usuário são utilizadas nas interações do agente de IA. Valor padrão: **falso**
sn_aia.maximum_agent_tools	Define o número máximo de ferramentas que podem ser atribuídas a um agente de IA. Valor padrão: **20**
sn_aia.max_scheduled_trigger_query	Define quantos registros são processados quando um gatilho programado é detectado. Valor padrão: **10** Write_role: **administrador**
sn_aia.mid_skill_switch_enabled	Desabilita se a alternância de habilidades intermediárias estiver habilitada. Se definido como verdadeiro, Valor padrão: **falso**
sn_aia.react_failure_retry_max_limit	Define o número máximo de novas tentativas em caso de falha de execução. Valor padrão: **3**
com.glide.cs.dynamic.capability.timeout	Define o tempo limite do descritor de proficiência AIA.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	Valor padrão: **180**. Write_role: **administrador**.

Tabelas de agentes de IA

Tabela	Descrição
Casos de uso [sn_aia_usecase]	A lista de casos de uso configurados.
Agentes de IA [sn_aia_agent]	A lista de agentes de IA configurados
Ferramentas [sn_aia_tool]	A lista de ferramentas usadas para o Agente de IA.
sn_aia_stratégia	A lista de estratégias usadas para um agente de IA.
Equipes [sn_aia_team]	Uma equipe é um grupo de agentes listados.
Membros da equipe [sn_aia_team_member]	A lista de equipes mapeadas para um agente.
Ferramentas do agente [sn_aia_agent_tool_m2m]	A lista de ferramentas mapeadas para um agente de IA.
Configurações do gatilho AIA [sn_aia_trigger_configuration]	A lista de gatilhos criados para um caso de uso.
Tarefas de execução [sn_aia_execution_task_list.do]	A lista de tarefas por ID do plano de execução.
Mensagens [/sn_aia_message_list.do]	A lista de mensagens registradas em conversas de agentes de IA de e para usuários humanos.
Execuções de ferramentas [sn_aia_tools_execution_list.do]	A lista de ferramentas executadas pelo ID do plano.
Planos de execução [sn_aia_execution_plan_list.do]	A lista de execuções de plano por ID de conversa.
Ferramentas do agente [sn_aia_agent_tool_m2m_list.do]	A lista de ferramentas e o máximo de execuções automáticas.
Configurações do agente de IA [sn_aia_agent_config_list.do]	A lista de agentes de IA ativos configurados para a proficiência que serão usados em Agentes de IA.

[store-future: BEGIN review]

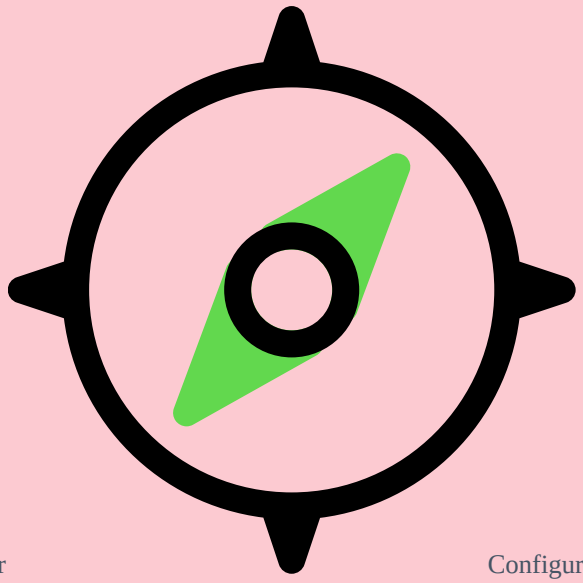
Menu de contexto do Now Assist

O menu de contexto do Now Assist ajuda os agentes a criar e editar conteúdo escrito e simplifica suas tarefas de escrita.

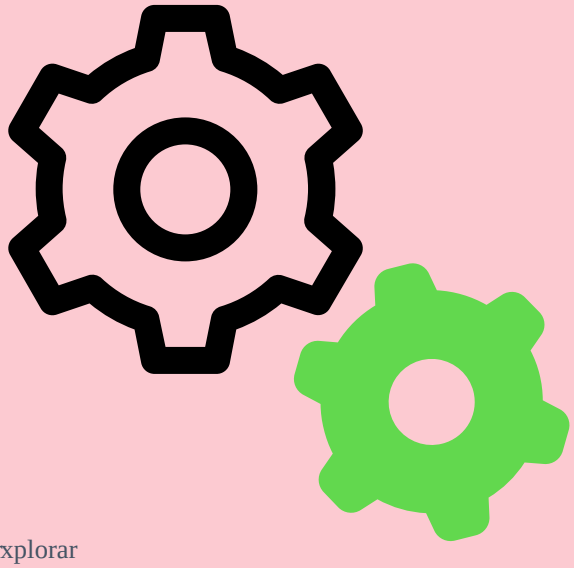
Tradução automática

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

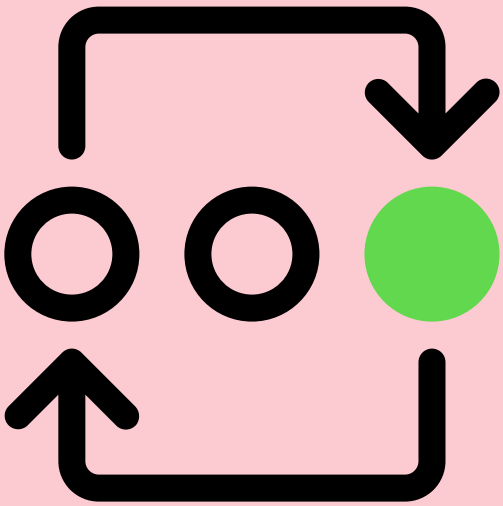


Explorar menu de contexto do Now Assist

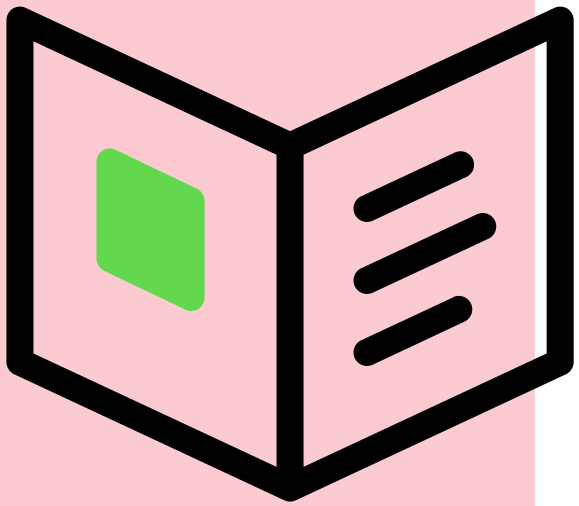


Configurar Explorar e configure o menu de contexto do Now Assist.

Personalize



Integrar



Referência

Tradução automática

Recursos úteis

Alguns ServiceNow recursos que podem fornecer informações úteis são:

Comunidade ServiceNow

Comunidade da ServiceNow

Central de sucesso do cliente

Customer Success Center

Desenvolvedor

developer.servicenow.com

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

Impact

http://impact.servicenow.com

ServiceNow University

ServiceNow University

NowCreate

Now Create

Parceiro

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

ServiceNow

https://www.servicenow.com

ServiceNow Store

https://www.servicenow.com

Suporte

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

"?>

Vídeo

Observar

[End]

[store-future: BEGIN review]

Catalisador do Now Assist

Now Assist As ferramentas do Catalyst ajudam você com suas implementações de IA generativa.

- Métricas de conhecimento e pesquisa
- Métricas do Now Assist para criadores
- Informações de resumo do Now Assist
- Now Assist Rastreador de uso
- Now Assist Métricas de valor

[End]
[store-future: BEGIN review]

Métricas de conhecimento e pesquisa

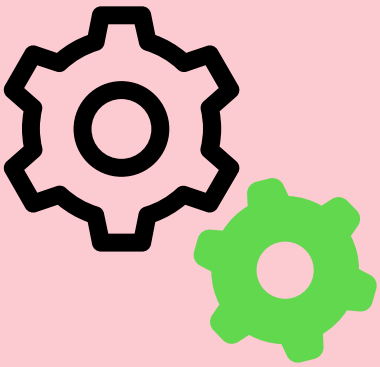
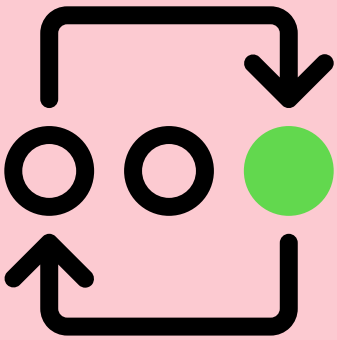
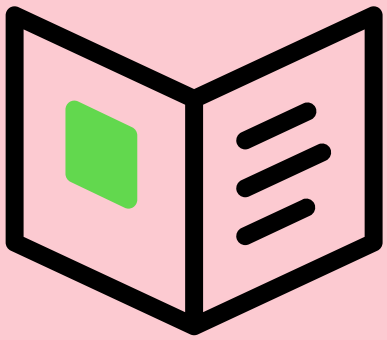
A aplicação Métricas de pesquisa e conhecimento fornece um único painel para obter informações sobre as métricas de pesquisa e manutenção de conhecimento. Esta aplicação permite que os gerentes de conhecimento monitorem os principais indicadores de

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.

desempenho, estatísticas de uso e feedback relacionado a artigos de conhecimento e consultas de pesquisa.

Iniciar

Configurar	Uso	Referência
		

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para métricas de conhecimento e pesquisa no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

[End]
[store-future: BEGIN review]

Configurando Métricas de Conhecimento e Pesquisa

Depois de instalar a aplicação Métricas de pesquisa e conhecimento, execute as etapas a seguir para ativar e começar a usar o painel Métricas de pesquisa e base de conhecimento.

1. Atribua funções de usuário.

   Para os usuários que precisam de acesso ao painel, atribua as seguintes funções:

   - Função**sn_aiss_knb_search.kb_search_dashboard_view** para exibir painéis.
   - Função**sn_aiss_knb_search.kb_search_admin** para fazer mudanças de dados.

2. Verifique a disponibilidade de dados.

   Verifique se os dados estão disponíveis na tabela **sn_aiss_knb_search_kb_summary**.

   Se os dados não estiverem disponíveis:

   a. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**.

   b. Pesquise base de **conhecimento e métricas de pesquisa Primeira execução** e abra o registro.

   c. Execute o script de correção **KB & Search Metrics First Run**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Configure o trabalho do Performance Analytics.

   a. Navegar até **Performance Analytics** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**.

   b. Pesquise **Resumo da base de conhecimento** e abra o registro.

   c. Preencha o campo **Executar como** com um dos seguintes:

   - Se o trabalho estiver ativo, selecione **Administrador do sistema**.

     Nota:
     Se o domínio for separado, o administrador com acesso ao domínio global deverá ser usado.

   - Se inativo, selecione qualquer usuário com funções de administrador.

   d. Selecione **Executar agora**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Como usar métricas de conhecimento e pesquisa

A aplicação Métricas de pesquisa e conhecimento fornece um único painel para obter informações sobre as métricas de pesquisa e manutenção de conhecimento.

Os seguintes módulos fazem parte da aplicação Métricas de pesquisa e conhecimento:

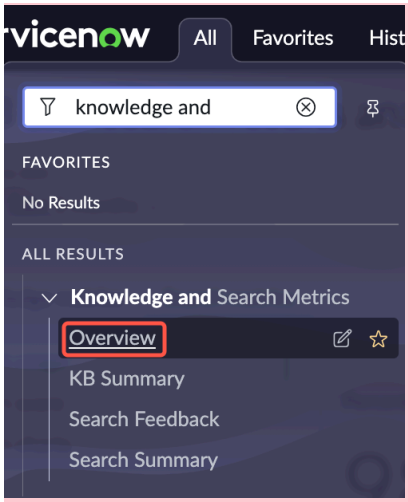
- **Visão geral**: fornece um link para exibir o painel principal de todas as métricas de conhecimento e pesquisa.
- **Resumo da base de conhecimento**: oferece informações detalhadas sobre artigos de conhecimento, como exibições, que aparecem como resultados do Genius, uso e informações de manutenção. Essas informações podem ajudar os gerentes de conhecimento a manter sua base de conhecimento com eficiência.
- **Resumo da pesquisa**: fornece informações sobre consultas de pesquisa, incluindo as consultas mais comuns e seus resultados, e identifica áreas que precisam de melhorias. Essas informações ajudam os gerentes de conhecimento a melhorar o conteúdo de conhecimento e a disponibilidade para pesquisa por meio de fontes e perfis de pesquisa.
- **Feedback da pesquisa**: exibe consultas de pesquisa no nível primário que foram normalizadas.

Painel do analisador de resultados de pesquisa e base de conhecimento

Para acessar a base de conhecimento e o painel do analisador de resultados de pesquisa, navegue até **Tudo** > **Métricas de conhecimento e pesquisa** > **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.



O painel do analisador de resultados de pesquisa e base de conhecimento é o painel principal. Ele tem duas subguias que contêm várias métricas.

- **Métricas de conhecimento**
- **Métricas de pesquisa**

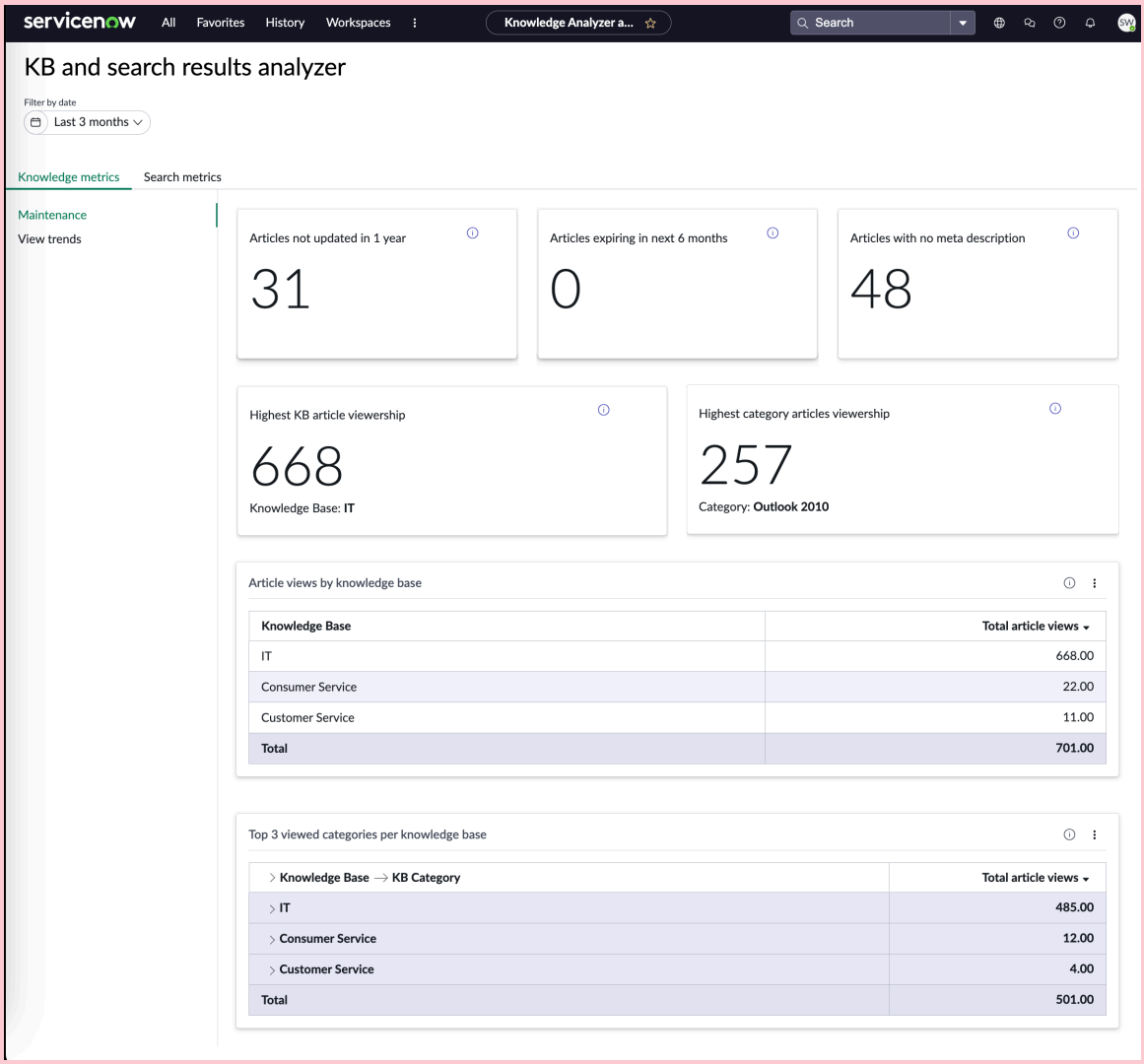
Métricas de conhecimento

A guia **Métricas de conhecimento** é selecionada por padrão e tem duas subguias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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**Manutenção** : fornece informações de manutenção sobre os artigos de conhecimento.



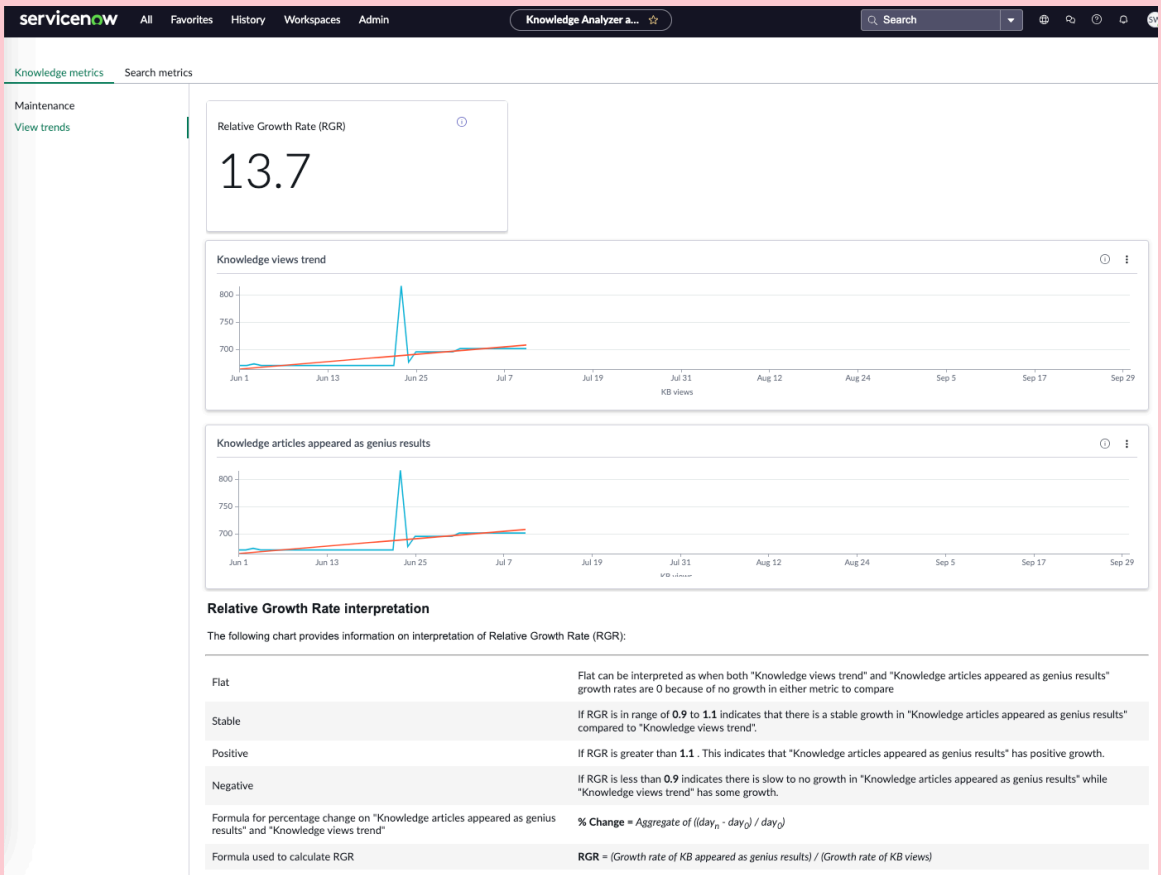
Widget	Descrição
Artigos não atualizados em 1 ano	Fornece a contagem de artigos que não foram atualizados em 1 ano. Isso ajuda os gerentes de conhecimento a atualizar todos os artigos de conhecimento relevantes.
Artigos que expiram nos próximos 6 meses	Fornece a contagem de artigos que estão definidos para expirar nos próximos 6 meses. Isso ajuda os gerentes de conhecimento a revisar esses artigos.
Artigos sem meta descrição	Fornece a contagem de artigos de conhecimento sem meta descrição. A meta descrição é usada para melhorar a capacidade de pesquisa de artigos. Para obter mais informações sobre metadados, consulte Como os metadados são usados em um artigo de conhecimento? [KB0957703] artigo na base de conhecimento 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.

Widget	Descrição
Maior visualização de artigos da base de conhecimento	Fornece informações sobre qual base de conhecimento é altamente visualizada junto com a contagem total de exibições e o nome da base de conhecimento.
Maior visualização de artigos da categoria	Fornece informações sobre qual categoria é altamente exibida junto com a contagem total de exibições e o nome da categoria.
Exibições de artigos por base de conhecimento	Fornece informações sobre as contagens de exibições do artigo por base de conhecimento.
3 categorias mais exibidas por base de conhecimento	Fornece informações sobre as contagens de exibições de artigos por 3 categorias principais na base de conhecimento.

- Guia**Exibir tendências** : fornece tendências entre exibições de artigos e artigos que apareceram como resultados do Genius.



Widget	Descrição
Taxa de crescimento relativo (RGR)	Mostra a pontuação de RGR, que pode ser interpretada usando a fórmula abaixo: RGR = (taxa de crescimento da base de conhecimento apareceu como resultados do Genius) / (taxa de crescimento de exibições da base de conhecimento)

Tradução automática

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

Widget	Descrição
	As taxas de crescimento podem ser calculadas usando a seguinte fórmula: % de mudança = Agregado de ((dia(n) – dia(0)) / dia(0)) **Nota:** Se o RGR não estiver visível, forneça acesso à tabela **Pontuações nível 1 [pa_scores_l1]** com a seguinte condição de consulta **indicator.name=KB APPEARED AS GR^ORindicator.name=KB VIEWS** para as seguintes funções: ○ sn_aiss_knb_search.kb_search_dashboard_view ○ sn_aiss_knb_search.kb_search_admin
Tendência de exibições de conhecimento	Gráfico de tendências mostrando o acúmulo periódico de exibições de artigos de conhecimento.
Artigos de conhecimento apareceram como resultados do Genius	O gráfico de tendências mostrando o acúmulo periódico de base de conhecimento apareceu como contagem de resultados do Genius. Fornece contexto sobre o uso do Now Assist para pesquisa.

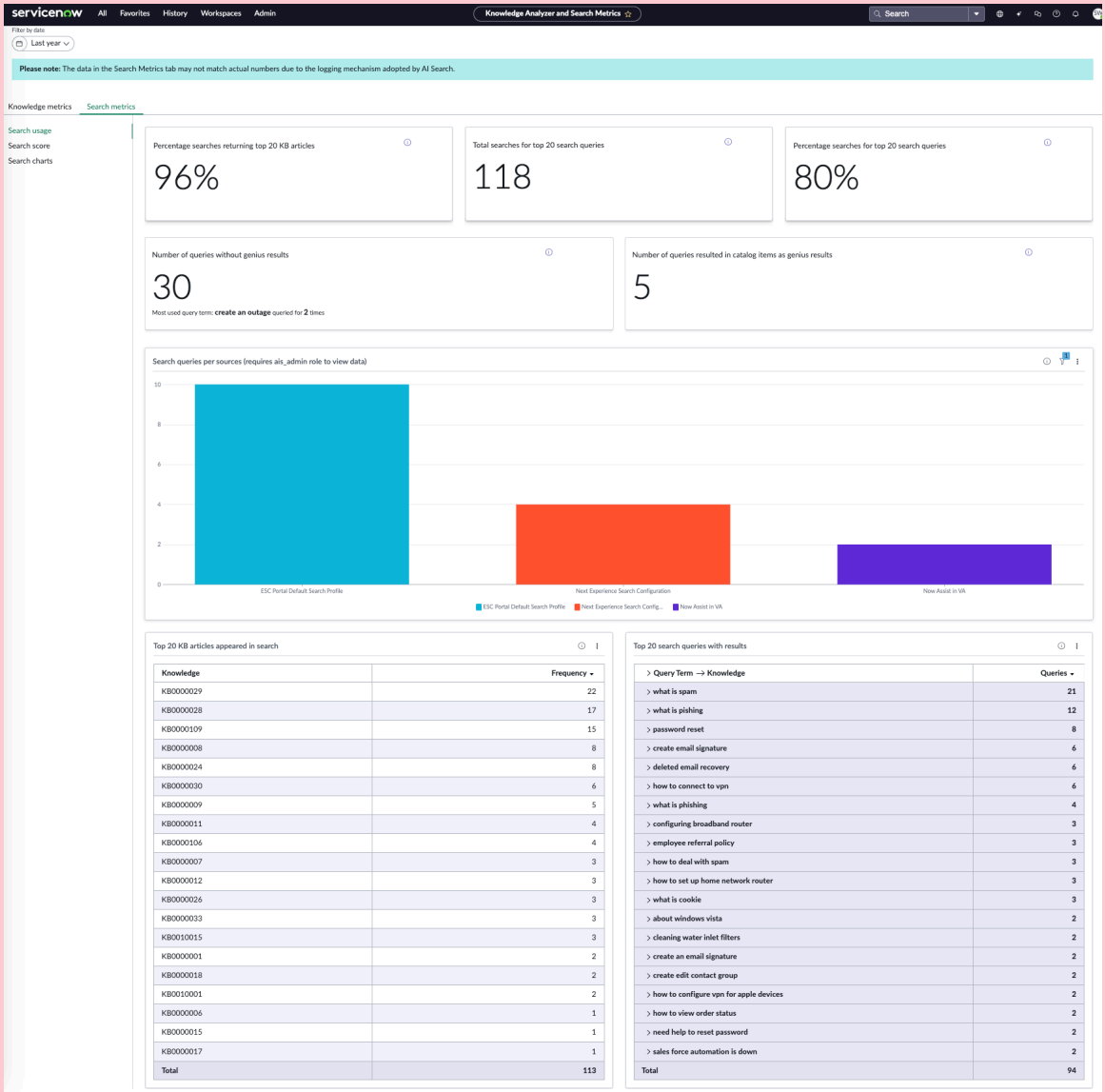
Métricas de pesquisa

A guia**Métricas de pesquisa** fornece informações abrangentes sobre as consultas do usuário, os resultados do Genius obtidos das consultas, o feedback fornecido nas consultas e as pontuações de satisfação diária das respostas às consultas. Ela tem três subguias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uso de pesquisa** :



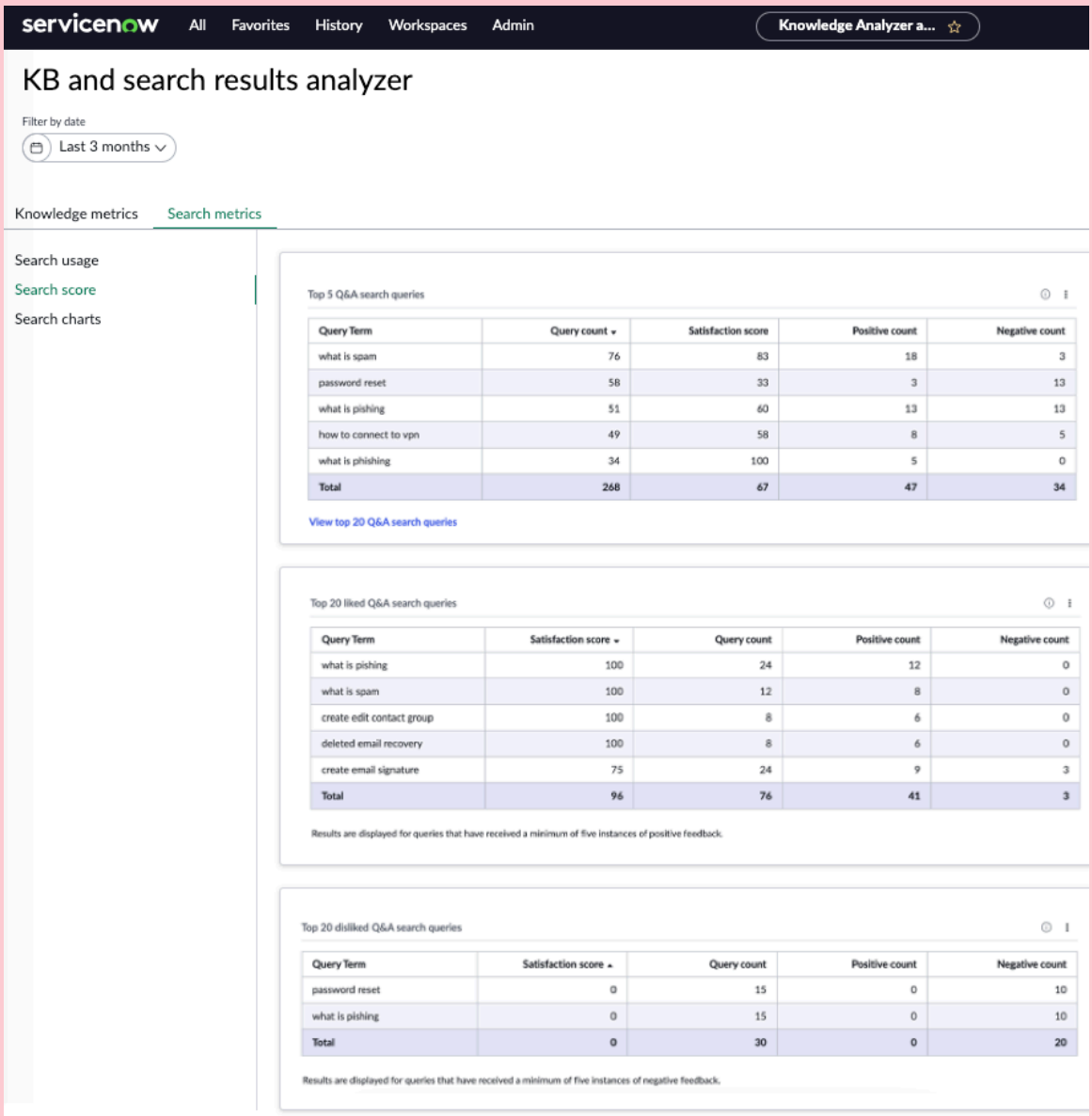
Widget	Descrição
Pesquisas de porcentagem que retornam artigos dos 20 principais da base de conhecimento	Fornece uma porcentagem dos 20 principais artigos de conhecimento pesquisados.
Total de pesquisas para as 20 principais consultas de pesquisa	Fornece o número total de consultas para as 20 principais pesquisas.
Percentual de pesquisas para as 20 principais consultas de pesquisa	Fornece a porcentagem de consultas de pesquisa para as 20 principais consultas de pesquisa.
Número de consultas sem resultados do Genius	Fornece a contagem de consultas que não resultaram em nenhum resultado do Genius. Selecione para ver a lista de consultas. Isso ajuda o gerente de conhecimento a revisar se o conteúdo precisa ser criado.
Número de consultas que resultaram em itens do catálogo como resultados do Genius	Fornece a contagem de consultas que resultam em itens do catálogo. Selecione para ver a lista 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.

Widget	Descrição
Consultas de pesquisa por origens	Fornece informações sobre a origem de pesquisa mais usada para a Pesquisa com IA. **Nota:** Para exibir dados, você precisa da função ais_admin.
Os 20 principais artigos da base de conhecimento apareceram na pesquisa	Mostra os 20 principais artigos da base de conhecimento que apareceram na pesquisa e as respectivas frequências.
20 principais consultas de pesquisa com resultados	Mostra as 20 principais consultas de pesquisa e a respectiva contagem de consultas. Quando expandido, também mostra o artigo de conhecimento resultante.

- Guia**Pontuação de pesquisa** : as pontuações de pesquisa têm gráficos dinâmicos para mostrar a pontuação de satisfação do feedback fornecido para consultas de pesquisa.

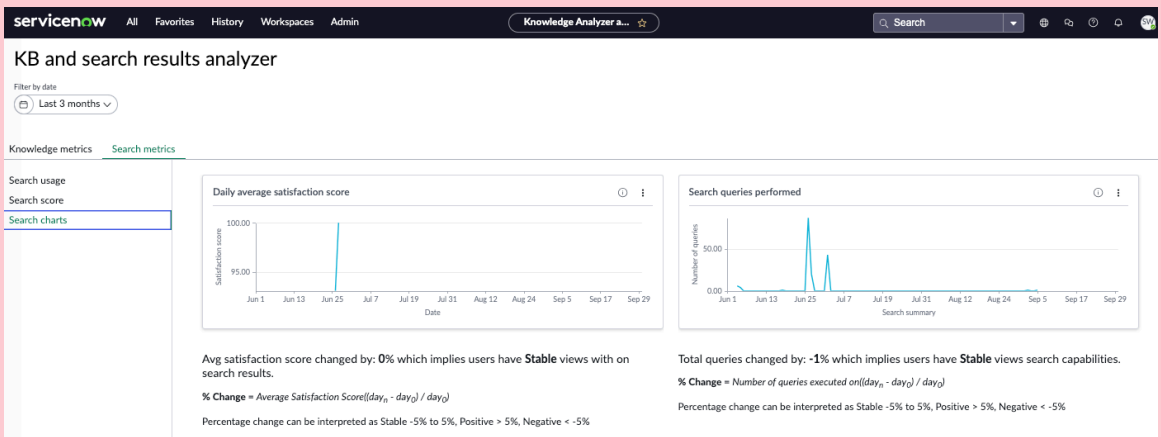


Tradução automática

© 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.

Widget	Descrição
5 principais consultas de pesquisa de perguntas e respostas	Mostra as 5 principais consultas de pesquisa com pontuação de satisfação e contagem de consultas. A pontuação de satisfação é calculada como (feedback positivo/feedback positivo + feedback negativo). Selecione **Exibir 20 principais consultas de pesquisa de perguntas e respostas** para exibir os 20 principais registros no gráfico dinâmico.
20 principais consultas de pesquisa de perguntas e respostas curtidas	Mostra as 5 consultas mais curtidas. Se houver mais de 5 consultas, selecione **Exibir 20 principais consultas de pesquisa de perguntas e respostas** para exibir a lista completa.
20 principais consultas de pesquisa de perguntas e respostas que não gostaram	Mostra as 5 consultas mais odiadas. Se houver mais de 5 consultas, selecione **Exibir 20 principais consultas de pesquisa de perguntas e respostas não desejadas** para exibir a lista completa.

- Guia**Gráficos de pesquisa** : contém dois gráficos de linhas que mostram pontuações de satisfação diárias e consultas de pesquisa realizadas.



Nota:
Você pode selecionar cada cartão para obter a lista de registros de conhecimento associados.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Referência de métricas de conhecimento e pesquisa

Informações de referência da aplicação Métricas de conhecimento e pesquisa.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Componentes instalados com métricas de conhecimento e pesquisa

A aplicação Métricas de pesquisa e conhecimento instala novos componentes 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

As seguintes propriedades do sistema estão disponíveis para a aplicação Métricas de pesquisa e conhecimento:

Nome da propriedade	Descrição
sn_aiss_knb_search.last_execution_time	Uma propriedade do tipo cadeia de caracteres que contém a data e a hora da última execução do script. Usado para executar consultas para extrair somente dados recentes e não históricos diariamente.
sn_aiss_knb_search.resetKbandSearchMetrics	Propriedade para excluir dados de métricas de pesquisa e conhecimento para executar novamente uma nova instalação. Defina a propriedade como **verdadeira** para limpar os dados existentes e executar novamente o novo carregamento. Usado pelo trabalho agendado da **base de conhecimento e métricas de pesquisa** e pelo script de correção **de primeira execução das métricas da base de conhecimento e de pesquisa**.

Funções

- **sn_aiss_knb_search.kb_search_dashboard_view**: permite a exibição dos painéis.
- **sn_aiss_knb_search.kb_search_admin**: permite fazer mudanças nos dados.

Tabelas de origem para métricas

Nome da tabela	Descrição	Campos
Conhecimento [kb_knowledge]	Fornece informações relevantes para a manutenção do conhecimento.	Campos usados: • Exibições de artigos • Classificações médias • Base de Conhecimento • Categoria • Estado do fluxo de trabalho • Válido até • Metadescrição • Atualizado em
Log de QnA da Pesquisa com IA do Now Assist [sn_ais_assist_qna_log]	Fornece informações sobre o número de vezes que a base de conhecimento apareceu como resultados do Genius.	Campo usado para obter agregado: Pergunta

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Campos
Pesquisar evento[sys_search_event]	Armazena cadeias de caracteres de pesquisa e seus resultados de pesquisa.	Campos usados: • Tem resultado • Consulta de pesquisa
Pesquisar evento de sinal [sys_search_signal_event]	Armazena dados de sinal produzidos quando os usuários enviam uma pesquisa.	Campos usados para buscar informações de registro de resultado: • Resultados do Genius • Resultados de pesquisa
Ação de evento de resultado do Genius [sys_search_genius_result_ evento_ação]	Armazena dados de sinal para interações do usuário com cartões de resposta de resultado do Genius.	Campos usados: • Valor da ação • Tipo de ação

Scripts e processo

Inclusões de script

KBSearchMetricsUtils: inclusão de script de processo que executa consultas nas tabelas de origem e preenche as tabelas com escopo.

Trabalhos agendados

- Trabalho**diário de métricas de base de conhecimento e pesquisa** : trabalho agendado baseado em script diário que é executado às 02:00 (pode ser alterado no trabalho agendado). O trabalho invoca a inclusão de script.
- **Resumo da base de conhecimento**: trabalho do PA que executa origens de indicador.

Scripts de correção

Métricas de base de conhecimento e pesquisa Primeira execução: alternativa ao trabalho agendado, para executar sob demanda. Invoca a inclusão de script **KBSearchMetricsUtils**.

Indicadores de PA

- Base de conhecimento apareceu como GR
- VISUALIZAÇÕES DA KB

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 componentes instalados com métricas de conhecimento e pesquisa

Para exibir a lista completa de componentes do sistema instalados com as métricas de conhecimento e pesquisa, siga as etapas descritas em Find components installed with an application .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Métricas do Now Assist para criadores

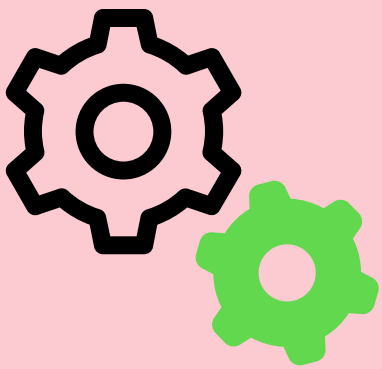
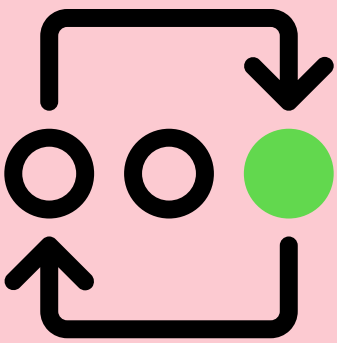
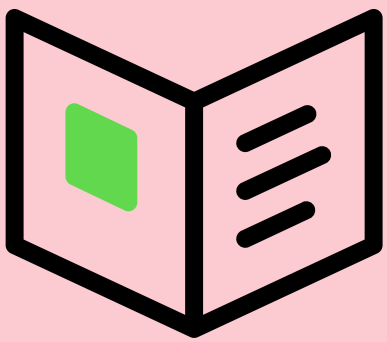
As **métricas do Creator para o painel do Now Assist** são um painel personalizado que captura o uso do Now Assist para o SKU do Creator. O painel captura os recursos de Assistência de código, Recomendações de fluxo e Geração de fluxo.

A tabela e o painel são atualizados automaticamente sempre que um Now Assist para a chamada do Criador é executado por meio de regras de negócio assíncronas na tabela restrita [sys_generative_ai_log].

As seguintes métricas de uso são capturadas neste painel:

- Feedback
- Código gerado
- Fluxo gerado
- Local de uso (ou seja, tabelas)
- Usuário de chamada
- Nº de chamadas feitas para o LLM

Iniciar

Instalar	Uso	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.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Métricas do Now Assist para criadores no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

[End]
[store-future: BEGIN review]

Instalando o Now Assist para Métricas do criador

O Now Assist da aplicação Creator Metrics está disponível para download na ServiceNow Store como uma versão do laboratório de inovação. Um link da ServiceNow será enviado aos clientes que aprovaram a aplicação. Quando a aprovação é concedida, os clientes podem baixar a aplicação na página do plug-in da instância.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Como usar o Now Assist para métricas do criador

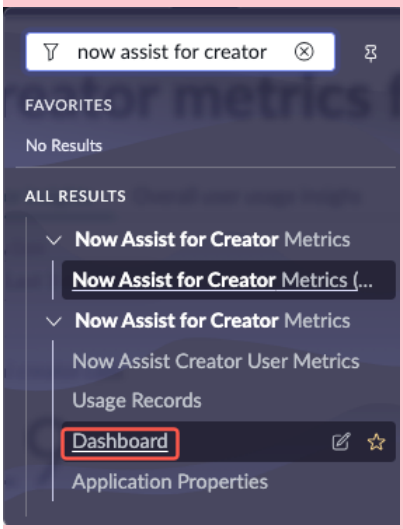
As **métricas do Creator para o painel do Now Assist** fornecem detalhamentos avançados de Now Assist para habilidades do Creator e a capacidade de filtrar em um intervalo de datas.

Como acessar e usar o painel

Para acessar o painel, navegue até o navegador de filtros, pesquise pelo **Now Assist para Métricas do criador** e selecione **Painel**.

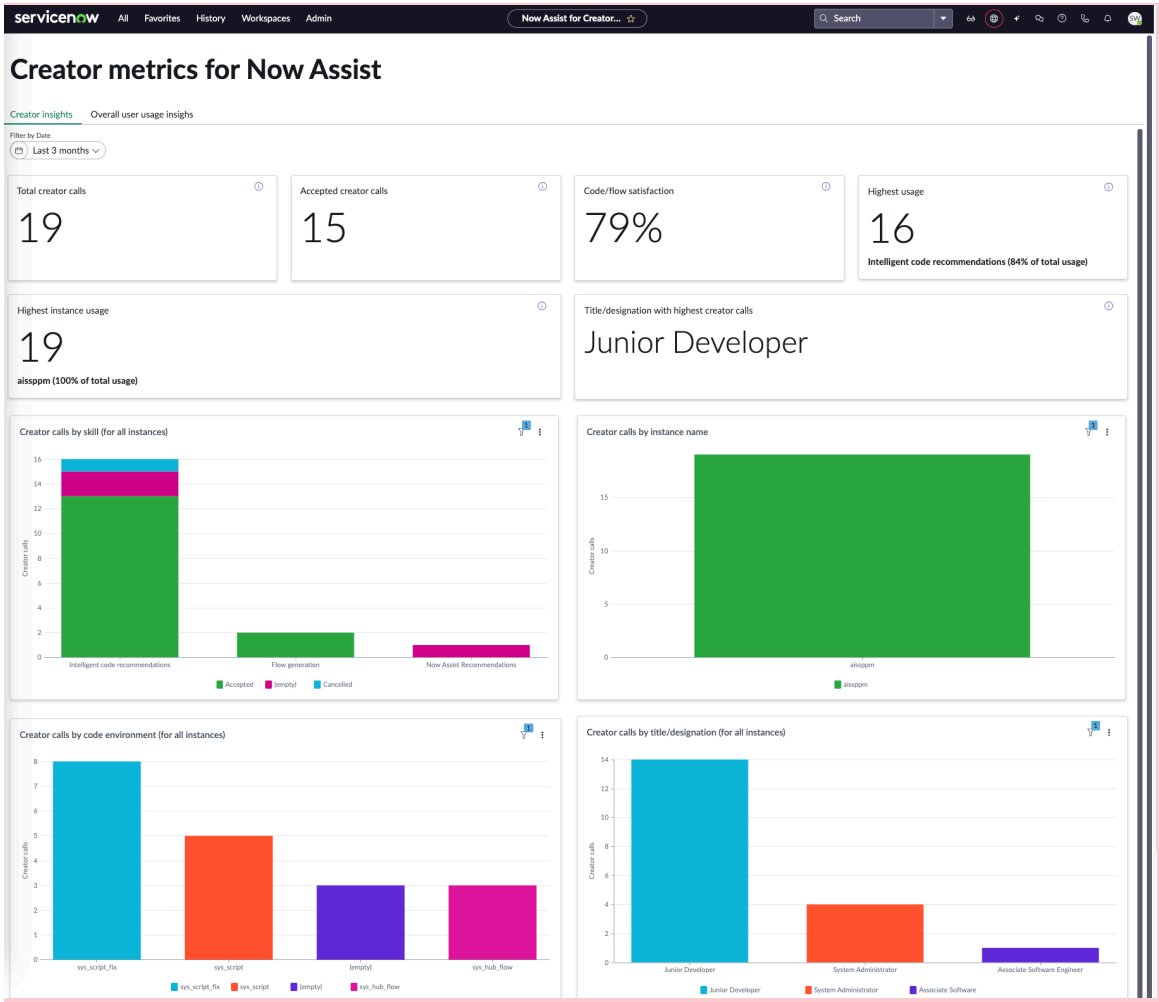
Funções necessárias:

- now_assist_creator_user_metrics_user
- criador_métricas_usuário



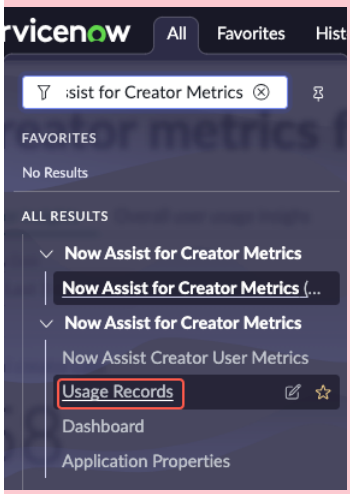
Tradução automática

© 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.



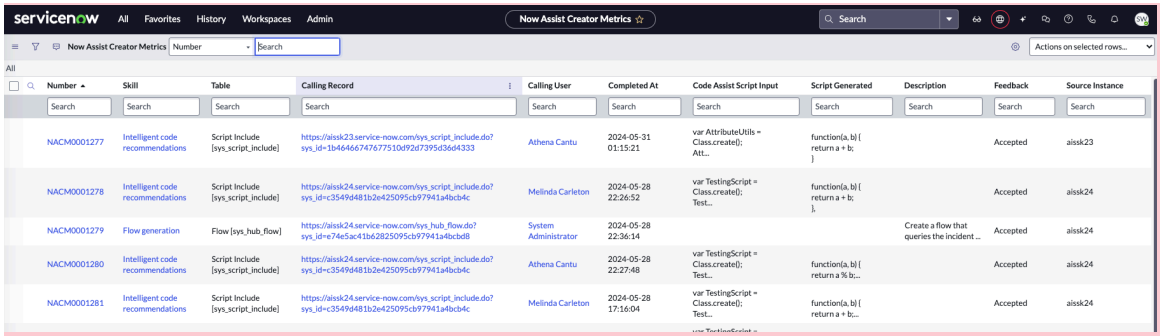
Exportar dados do painel

Se você quiser exportar os dados, navegue até **Métricas do Now Assist para criadores** > **Registros de uso** para exibir a exibição de lista da métrica coletada.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 registros em que o registro de chamada ou a tabela estão vazios, isso indica que um registro nunca foi salvo ou excluído.

Importante:
Há um trabalho de limpeza de tabela que limpa a tabela de uso a cada 405 dias. Se o desempenho do sistema for afetado pelos registros de uso, modifique o trabalho de limpeza para um intervalo mais baixo. Para exibir o registro de limpeza da tabela, navegue até a tabela **[sys_auto_flush]** e pesquise o registro de métricas do criador do Now Assist.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Conectar e extrair dados de uma instância remota

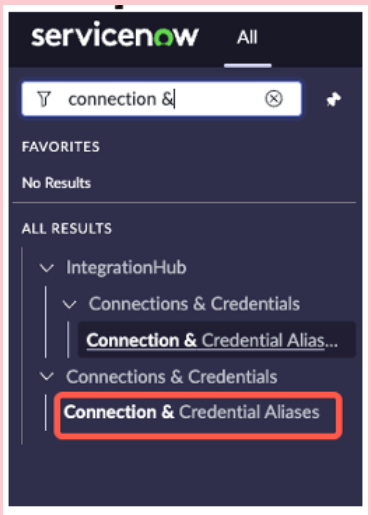
Conecte-se a instâncias remotas e extraia dados do Now Assist para métricas do criador para uma instância primária.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

A aplicação **Now Assist para métricas de criador** deve ser instalada em todas as instâncias de interesse.

Procedimento

1. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credenciais**.

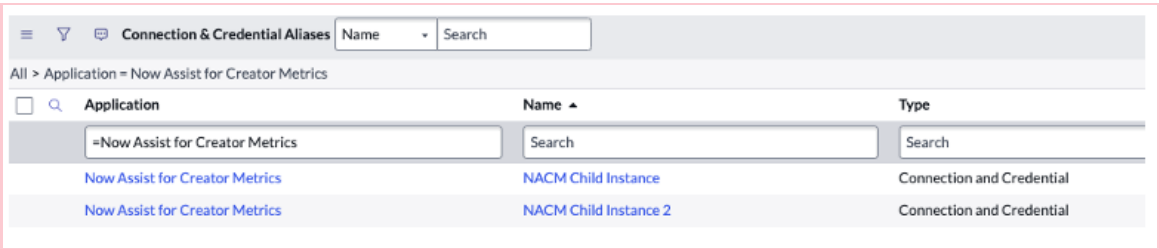


2. Aplique a condição de filtro: [Application] [is] [Now Assist for Creator Metrics].

Dois registros de alias são fornecidos no sistema de base.

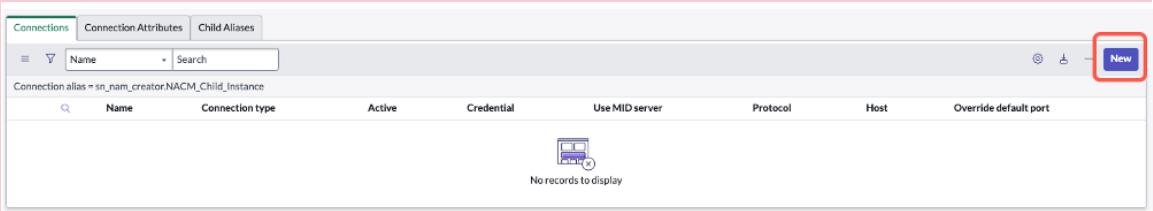
Tradução automática

© 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.



3. Abra o primeiro registro e anote o sys_id.

a. Crie um novo registro na lista relacionada **Conexões**.

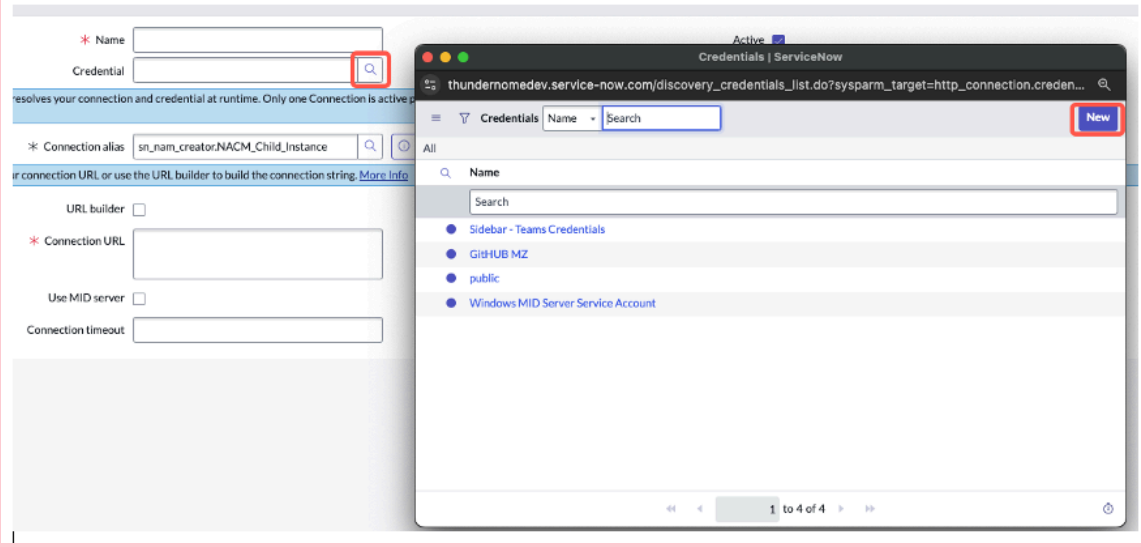


b. Insira um nome para o registro.

c. Crie um registro **de credencial** com **Autenticação básica** para a instância remota de interesse.

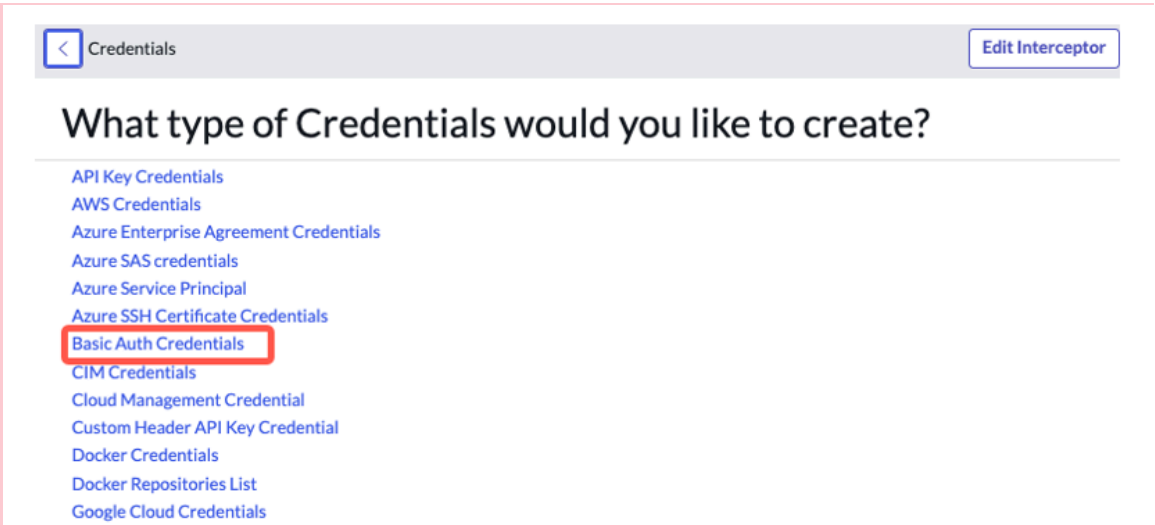
Você pode fazer isso selecionando o ícone de lupa e selecionando **Novo** no pop-up.

Nota:
O usuário conectado deve ter acesso à tabela **Métricas do Now Assist para criadores**.

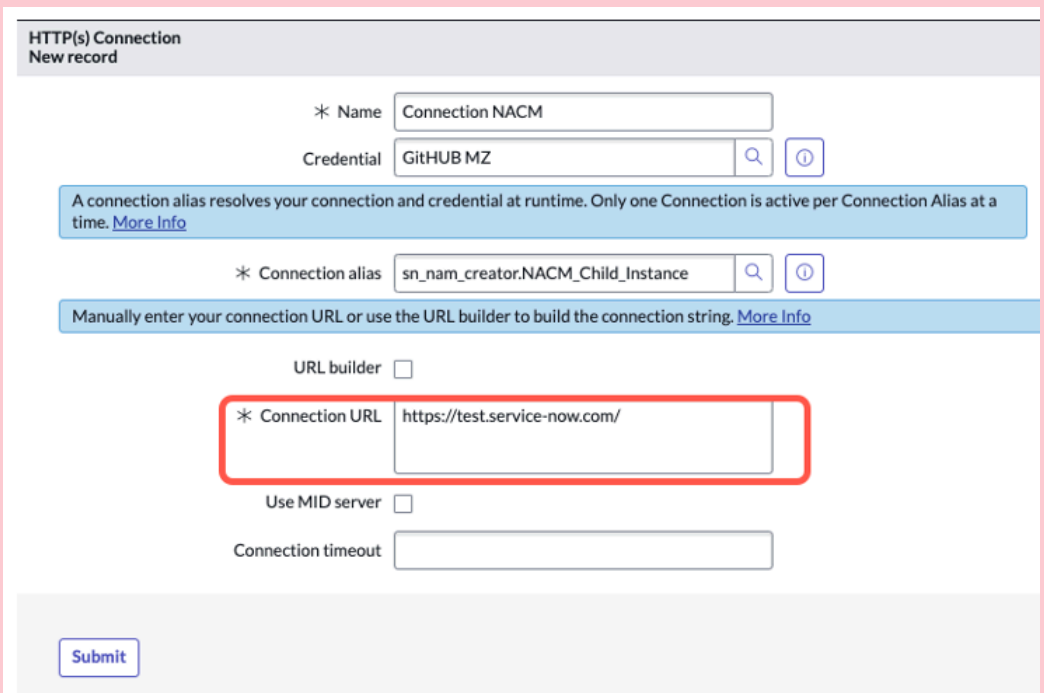


Tradução automática

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



d. No campo **URL de conexão**, insira o URL da sua instância remota da ServiceNow.



e. Salve o registro quando concluído.

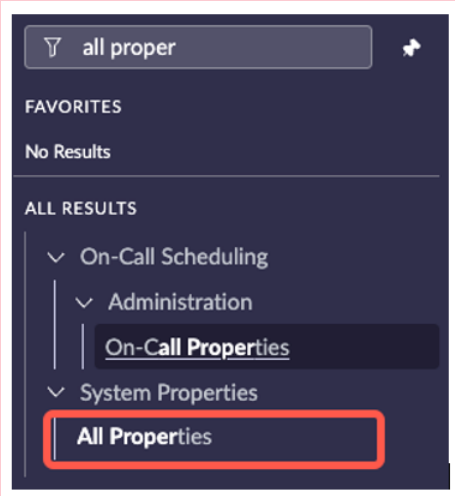
4. Repita as mesmas etapas para o segundo registro de credencial.

Nota:
Se você precisar de mais de dois registros de alias, deverá criar mais alias e registros de conexão. Certifique-se de anotar os sys_ids desses registros.

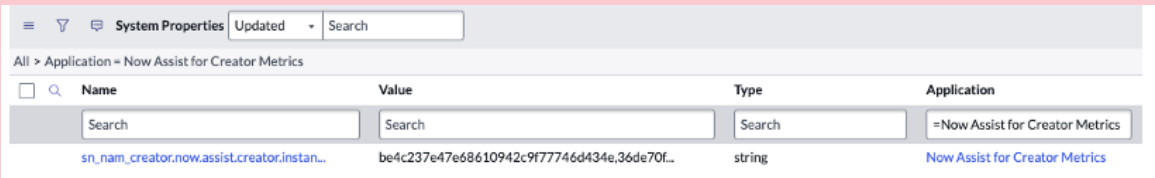
5. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.

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.



6. Aplique a condição de filtro: [Application] [is] [Now Assist for Creator Metrics].
7. Abra o registro de **now.assist.creator.instance.alias**.



Os valores padrão são os sys_ids dos registros de alias que contêm as informações de conexão e credencial das instâncias remotas de interesse. Se registros adicionais de conexão e credencial (alias) tiverem sido criados, insira os sys_ids em uma lista separada por vírgulas e salve o registro.

Nota:
Você deve mudar seu escopo para editar.

8. Execute o script de correção do **Now Assist para Métricas do criador – Histórico** em instâncias secundárias um dia antes de instalar e configurar esta aplicação na instância de produção.
Isso é necessário porque a condição na ação do **Now Assist para Creator Instance Connector** está configurada para extrair somente os dados do dia anterior.
9. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
10. Aplique a condição de filtro: [Application] [is] [Now Assist for Creator Metrics].
11. Execute a extração integrada programada do NACM para ver os registros históricos.
Para exibir o status da extração, consulte a tabela de registro de extração do NACM,<sn_nam_creator_nacm_pull_records> .
12. Execute o fluxo para obter os dados imediatamente.
O fluxo de trabalho é executado todas as noites.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist para referência de métricas do criador

Informações de referência da aplicação Now Assist para Creator Metrics.

[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.

[store-future: BEGIN review]

Componentes instalados com Now Assist para métricas do criador

O Now Assist para a aplicação Métricas do criador instala novos componentes do sistema.

Lista de todos os componentes instalados com Now Assist para métricas do criador

Para exibir a lista completa de componentes do sistema instalados com Now Assist para métricas do criador, siga as etapas descritas em Find components installed with an application .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Pesquisando Now Assist para métricas do criador

O Now Assist para a aplicação Métricas do criador executa a pesquisa de intervalo para acomodar tempos de leitura de instância lentos.

As propriedades a seguir podem ser manipuladas para aumentar o período de pesquisa e nova tentativa se as instâncias tiverem tempos de leitura e gravação lentos durante a extração de dados REST:

Propriedade	Valor	Descrição
MAX_THRESHOLD_RETRIES_FOR_ATTACHMENT	3	Número máximo de novas tentativas para verificar o anexo.
PERIODIC_INTERVAL_FREQUENCY_FOR_ATT_POLLING	60	Intervalo periódico em segundos após o qual a próxima pesquisa de anexo deve ser iniciada.

[End]

[store-future: BEGIN review]

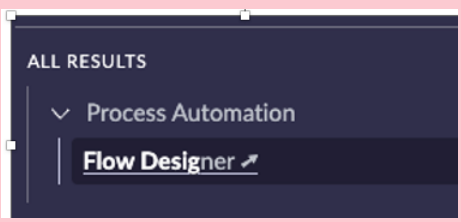
Solução alternativa para erros conhecidos

Fornece informações sobre erros conhecidos e soluções alternativas para eles.

Erros conhecidos (versão 5.0.0)

Há um erro conhecido em que a chamada de ação da REST API no Flow Designer chama todos os registros das instâncias remotas todas as noites. Para corrigir o problema, aplique o seguinte na instância primária:

1. Navegar até **Automação de Processo** > **Flow Designer**.

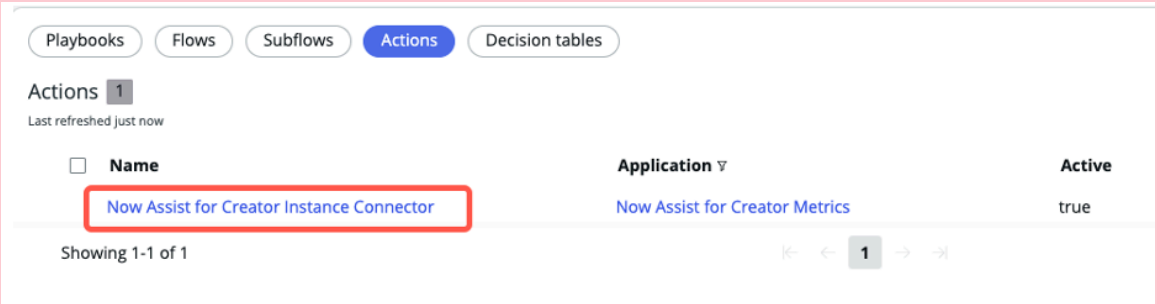


2. Selecione a guia **Ações** e aplique a condição de filtro [Application] [is] [Now Assist for Creator Metrics].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Abra o registro **do Now Assist para Creator Instance Connector**.

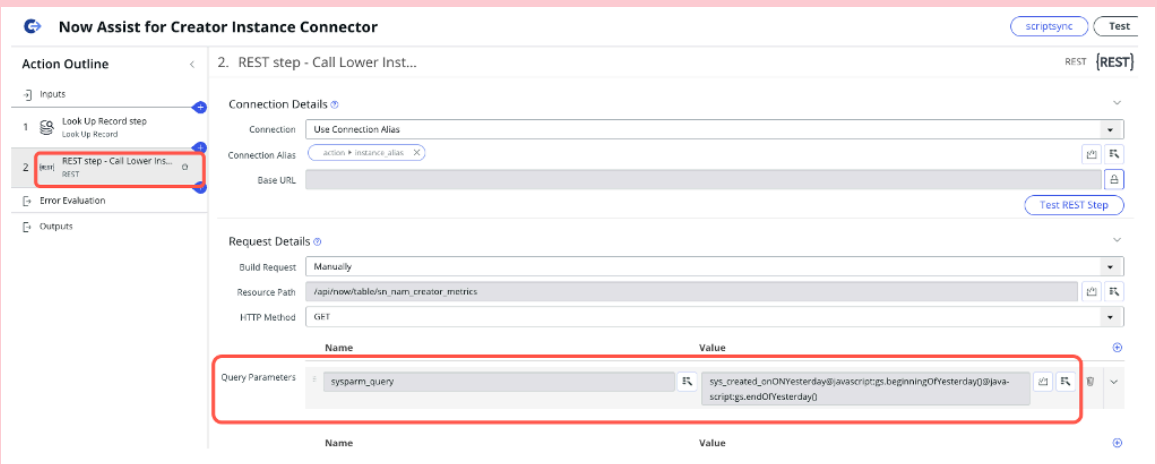


4. Selecione **a etapa REST – Chamar instância inferior** no painel Descrição da ação.
5. Em **Parâmetros de consulta,** adicione o seguinte:

   Nome: sysparm_query

   Valor:

```
sys_created_onONYesterday@javascript:gs.beginningOfYesterday()@javascript:gs.endOfYesterday()
```



6. **Publique** a ação.

[End]

Informações de resumo do Now Assist

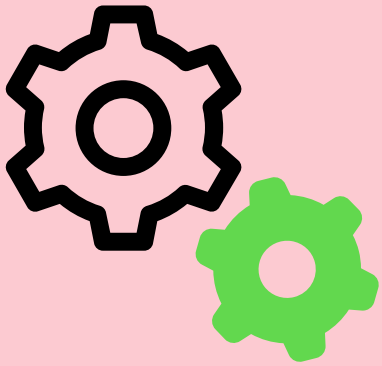
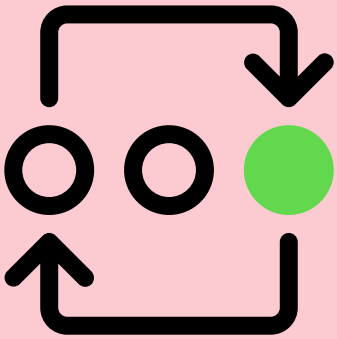
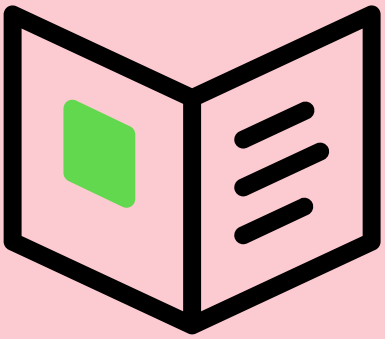
O painel **Insights de resumo do Now Assist** ajuda a fornecer orientação ao administrador do Now Assist ao habilitar recursos de resumo.

O painel funciona para estas três unidades de negócios (BUs): IT Service Management (ITSM), Customer Service Management (CSM) e incidentes e casos de RH. Ele fornece um resumo de snapshot dos registros de tarefa primária da BU quanto ao volume de registros em que o resumo pode ser compatível, bem como a capacidade de detalhamento, que ajuda o administrador durante a configuração inicial e o teste dessa capacidade. Além disso, o painel relata sobre personalizações que podem prejudicar o resumo para que o administrador possa aplicar as soluções fornecidas, quando disponíveis, para contornar essas 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.

Iniciar

Instalar	Uso	Referência
		

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para obter informações de resumo do Now Assist no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

[store-future: BEGIN review]

Instalando Insights de resumo do Now Assist

Instale e configure a aplicação Insights de resumo do Now Assist.

1. Solicite a instalação do aplicativo da ServiceNow Store .
2. Depois que sua solicitação for aprovada, navegue até **Tudo** > **Plug-ins** e pesquise por **Insights de resumo do Now Assist**.
3. Depois que a aplicação é instalada, ela aciona um conjunto de scripts de correção.

> **Importante:**
> Você pode instalar os aplicativos nos fins de semana ou fora do horário comercial para limitar o impacto no desempenho das instâncias.

Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção**. Aplique a condição de filtro: [Application] [is] [AISS Summarization Insights].

Corrigir scripts para Insights de resumo do Now Assist

Corrigir script	Descrição
IncSumarizationInsightDataLoad	Preenche os dados históricos na tabela Informações de resumo de incidentes<sn_aiss_sum_insigh_incident_summarization_insights> .

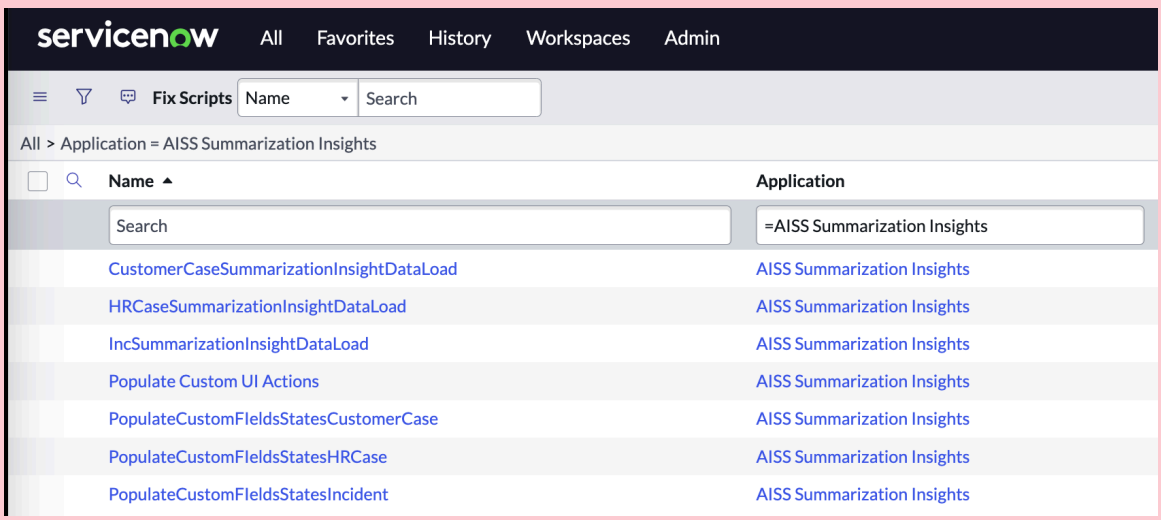
Tradução automática

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

Corrigir script	Descrição
CustomerCaseSumarizationInsightDataLoad	Preenche os dados históricos na tabela Informações de resumo de casos do Atendimento ao cliente<sn_aiss_sum_insigh_customer_service_case_summarization_insights> .
HRCaseSumarizationInsightDataLoad	Preenche os dados históricos na tabela Informações de resumo de caso de RH<sn_aiss_sum_insigh_hr_case_summarization_insights> .
Preencher ações de IU personalizadas	Preenche dados relacionados à personalização da ação de IU na tabela de estados e campos personalizados de resumo<sn_aiss_sum_insigh_summarization_custom_states_and_field> .
PreencherCustomFieldsStatesCustomerCase	Preenche os estados personalizados adicionados à tabela de casos de atendimento ao cliente na tabela Estados e campos personalizados de resumo<sn_aiss_sum_insigh_summarization_custom_states_and_field> tabela.
PreencherCustomFIeldsStatesHRCase	Preenche estados personalizados adicionados à tabela Caso principal de recursos humanos para a tabela Estados e campos personalizados de resumo<sn_aiss_sum_insigh_summarization_custom_states_and_field> .
PreencherCustomFieldsStatesIncident	Preenche estados personalizados adicionados à tabela Incidente para a tabela Estados e campos personalizados de resumo<sn_aiss_sum_insigh_summarization_custom_states_and_field> .

4. Se os dados não estiverem preenchidos em nenhuma das tabelas anteriores, execute novamente o script de correção específico uma vez. Execute cada um dos scripts de correção individualmente.

Nota:
Você deve executar preferencialmente esses scripts de correção somente nos finais de semana, pois isso pode causar problemas de desempenho com base nos dados da instância.

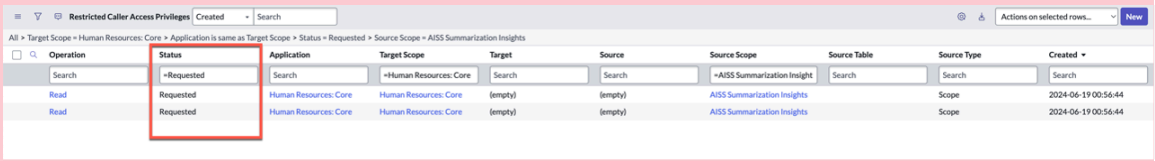


- Para verificar o status dos scripts, navegue até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Transações Ativas (Todos os Nós)**.
- Você deve executar o script de correção **HRCaseSummarizationInsightDataLoad** manualmente devido aos privilégios da aplicação entre escopos.
- Se você receber um erro ao executar o script de correção **HRCaseSummarizationInsightDataLoad**, acesse a URL<instance_name> **.service-now.com/sys_restricted_caller_access_list.do?sysparm_query=target_scope**

Tradução automática

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

%3Dd4ac3fff5b311200a4656ede91f91af2%5Esys_scopeSAMEAStarget_scope %5Estatus%3D0%5Esource_scope %3D27ba8c17878c02106e9e33383cbb3523&sysparm_first_row=1&sysparm_view=" and change the status from Requested to Allowed. Depois disso, execute o script de correção novamente.



[End]

[store-future: BEGIN review]

Como usar as informações de resumo do Now Assist

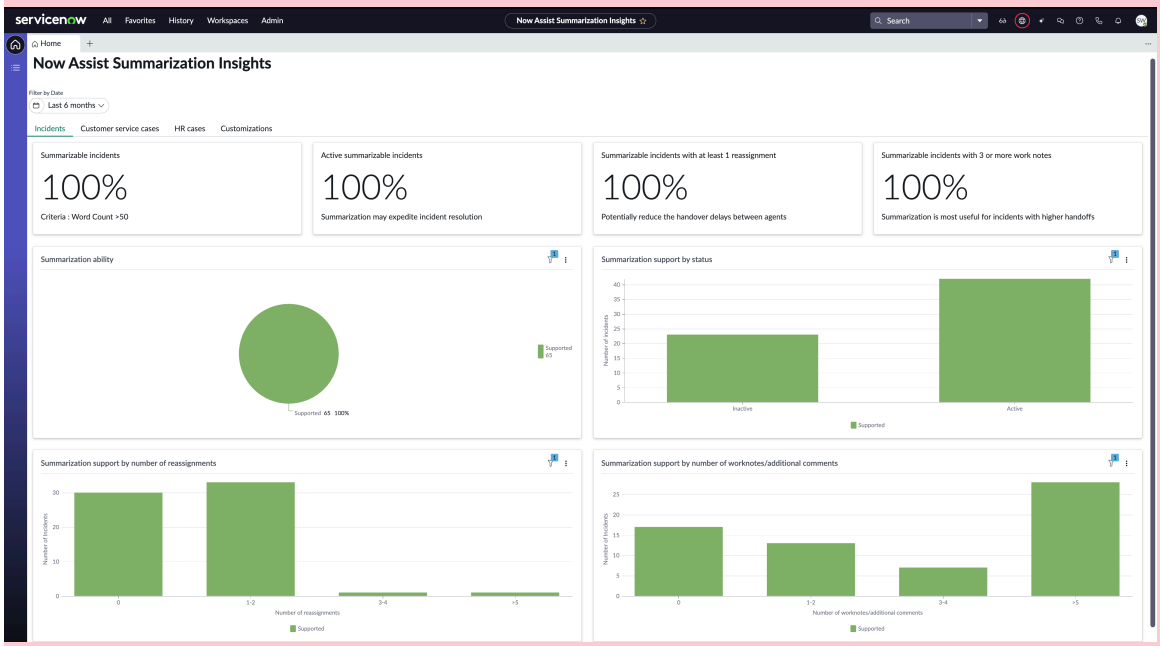
Acesse e use o painel Insights de resumo do Now Assist para obter orientação ao habilitar recursos de resumo.

Antes de começar

Função necessária: aiss_summarization_insights_user

Para acessar o painel, navegue até **Tudo** > **Informações de resumo do Now Assist** e selecione o bloco para abrir o painel.

Nota:
Para instâncias que estão em **IU16**, você pode acrescentar `/now/platform-analytics-workspace/dashboards/params/edit/false/sys-id/9c11626791404210a6d817be179004df` ao URL da instância após .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.

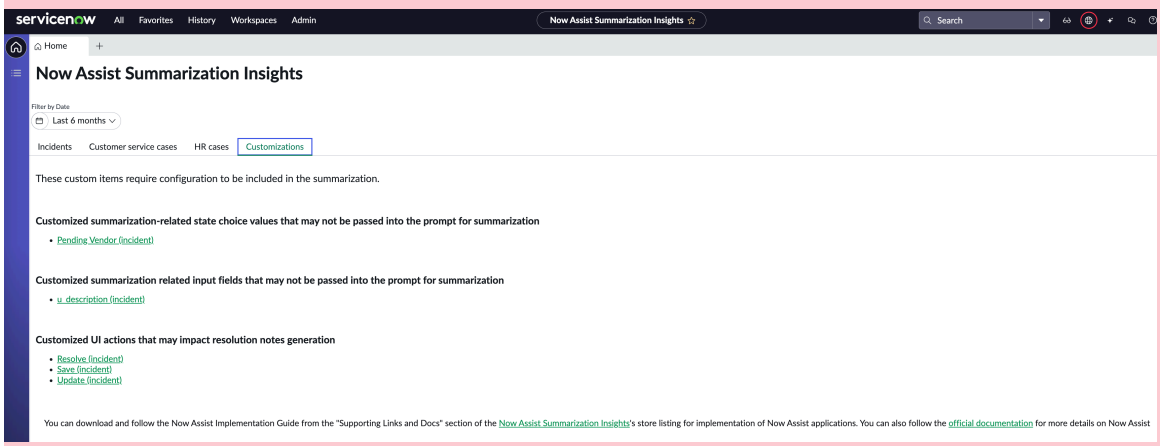
Nota:
O painel exibirá conteúdo somente se houver dados nos widgets que precisam ser mostrados. Por exemplo, se for descoberto que a instância não tem personalizações, os widgets relacionados à personalização não serão exibidos. O mesmo se aplica às guias específicas de BU (ITSM/CSM/RH), que são mostradas somente quando a BU específica é usada na instância.

- As três guias capturam informações diferentes sobre a capacidade de resumo para incidentes, casos de atendimento ao cliente e casos de RH e como ela pode ser usada na instância da capacidade de resumo do Now Assist.
- O painel apresenta conteúdo semelhante para cada uma das BUs: ITSM, CSM e RH, fornecendo os dados de cada uma das tabelas associadas.
- As contagens de suporte de resumo fornecem uma visão geral dos registros compatíveis e podem ser úteis ao testar capacidades de resumo na configuração e nos testes iniciais do resumo do Now Assist.
- Os widgets de suporte de resumo por número de reatribuições e de resumo por número de anotações de trabalho/comentários adicionais fornecem informações sobre registros demorados, o que ajuda a avaliar melhor as capacidades de resumo.
- Por padrão, após a instalação, somente os últimos 7 dias de dados são carregados.

  Você pode mudar este filtro navegando até **sn_aiss_sum_insigh.summarization_insights.fix_script_filter** e alterando o filtro. Depois de alterar o filtro, você deve executar os scripts de correção **HRCaseSummarizationInsightDataLoad**, **CustomerCaseSummarizationInsightDataLoad**e **IncSummarizationInsightDataLoad** para carregar os dados históricos.

Nota:
Você deve executar preferencialmente esses scripts de correção nos fins de semana. Além disso, é essencial selecionar o filtro com cuidado. Quanto mais tempo o filtro for aplicado, mais tempo o script de correção será executado.

A guia **Personalizações** exibe personalizações relevantes na instância que podem afetar o resumo, se houver. Você pode resolver as personalizações seguindo a documentação oficial ou o Guia de implementação do Now Assist para o recurso de resumo do Now Assist.



[End]

[store-future: BEGIN review]

Referência de Insights de resumo do Now Assist

Informações de referência da aplicação Insights de resumo 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.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Componentes instalados com métricas de conhecimento e pesquisa

A aplicação Métricas de pesquisa e conhecimento instala novos componentes do sistema.

Tabelas instaladas com Insights de resumo do Now Assist

- Informações de resumo de incidentes<sn_aiss_sum_insigh_incident_summarization_insights>
- Informações de resumo de casos do Atendimento ao cliente<sn_aiss_sum_insigh_customer_service_case_summarization_insights>
- Informações de resumo de caso de RH<sn_aiss_sum_insigh_hr_case_summarization_insights>
- Estados e campos personalizados de resumo<sn_aiss_sum_insigh_summarization_custom_states_and_fields>

Funções necessárias para acessar as informações de resumo do Now Assist

aiss_summarization_insights_user<sn_aiss_sum_insigh.aiss_summarization_insights_user> : Esta é a função primária de todas as funções que vêm instaladas com a aplicação.

Outras funções incluem:

- incident_summarization_insights_user<sn_aiss_sum_insigh.incident_summarization_insights_user> : esta função é necessária para acessar a tabela Informações de resumo de incidentes.
- hr_case_summarization_insights_user<sn_aiss_sum_insigh.hr_case_summarization_insights_user> : esta função é necessária para acessar a aplicação Insights de resumo de casos de RH.
- customer_service_case_summarization_insights_user<sn_aiss_sum_insigh.customer_service_case_summar esta função é necessária para acessar a aplicação Insights de resumo de casos do Atendimento ao cliente.
- summarization_custom_states_and_fields_user

Trabalhos agendados instalados como parte do painel de Insights de resumo do Now Assist

O painel Insights de resumo do Now Assist vem com três trabalhos agendados para incrementar os dados nas tabelas de informações diariamente.

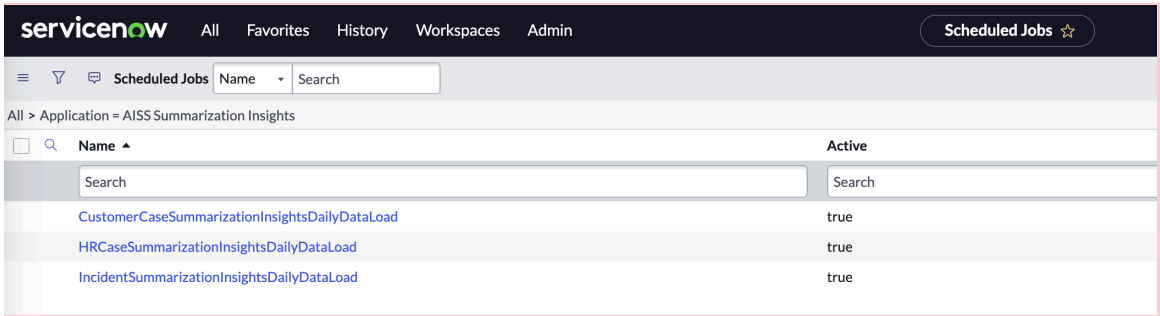
- **IncidentSumarizationInsightsDailyDataLoad**
- **CustomerCaseSumarizationInsightsDailyDataLoad**
- **ResumoDeCaseRHInsightsDailyDataLoad**

Esses trabalhos estão ativos e definidos para serem executados diariamente como parte das atualizações trazidas pelo conjunto de atualizações. Eles coletam dados históricos de incidentes, campos personalizados e informações de estado diariamente. Você pode ajustar a frequência, se necessário.

Os trabalhos agendados podem ser exibidos navegando até **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados** (sysauto.list). Há três trabalhos na aplicação **Insights de resumo do AISS**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 componentes instalados com métricas de conhecimento e pesquisa

Para exibir a lista completa de componentes do sistema instalados com as métricas de conhecimento e pesquisa, siga as etapas descritas em Find components installed with an application .

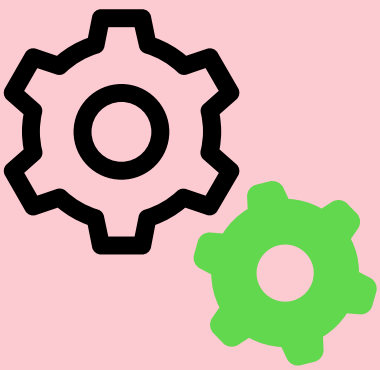
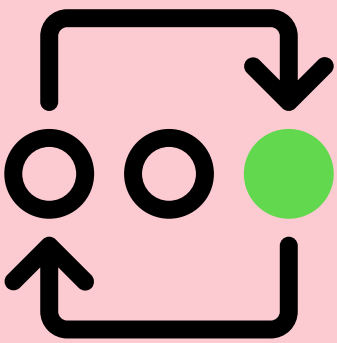
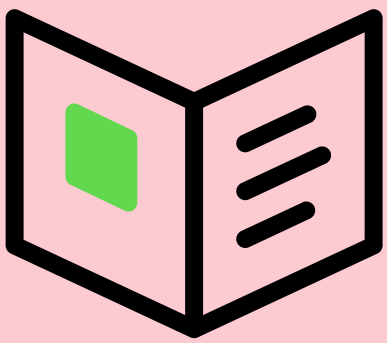
[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist Rastreador de uso

O Now Assist painel do Rastreador de uso mostra o uso e o desempenho Now Assist detalhados, detalhando o uso de habilidades Now Assist por recursos, unidades de negócios (como ITSM, CSM, RH), departamento do usuário, local, grupos de atribuição e assim por diante .

Iniciar

Configurar	Uso	Referência
		

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Now Assist Rastreador de uso no Comunidade ServiceNow
- 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.

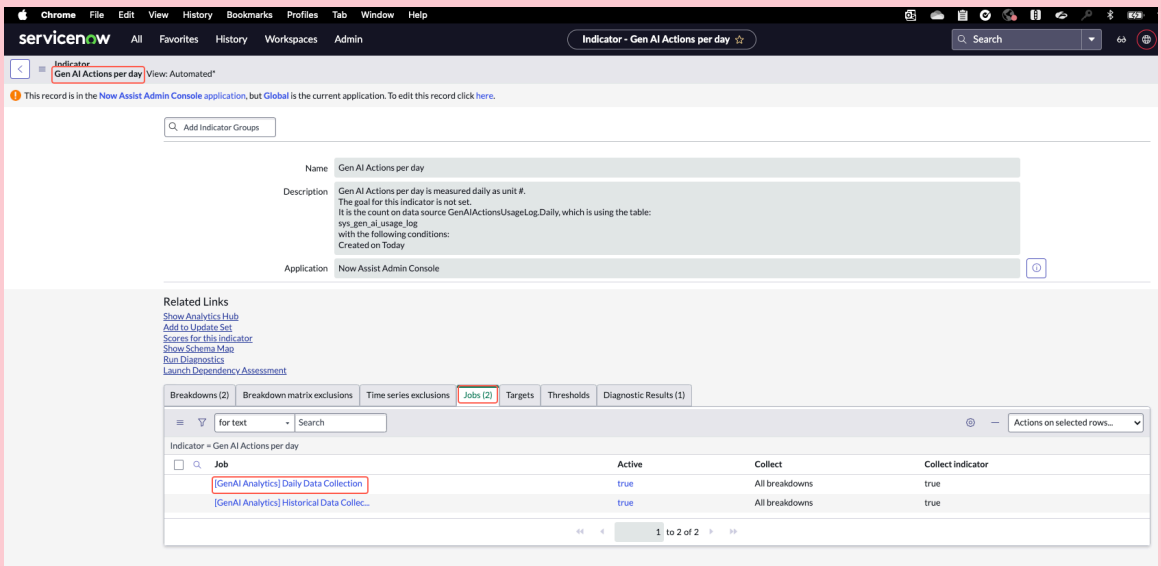
[End]
[store-future: BEGIN review]

Configurando Now Assist Rastreador de uso

Depois que a aplicação é instalada, todos os Scripts de correção são executados automaticamente. Para ver os dados imediatamente após a instalação, execute o script programado **By GenAI BU_scoped**. Caso contrário, os dados estarão visíveis no dia seguinte.

Se esses trabalhos não foram executados, depure usando as seguintes etapas:

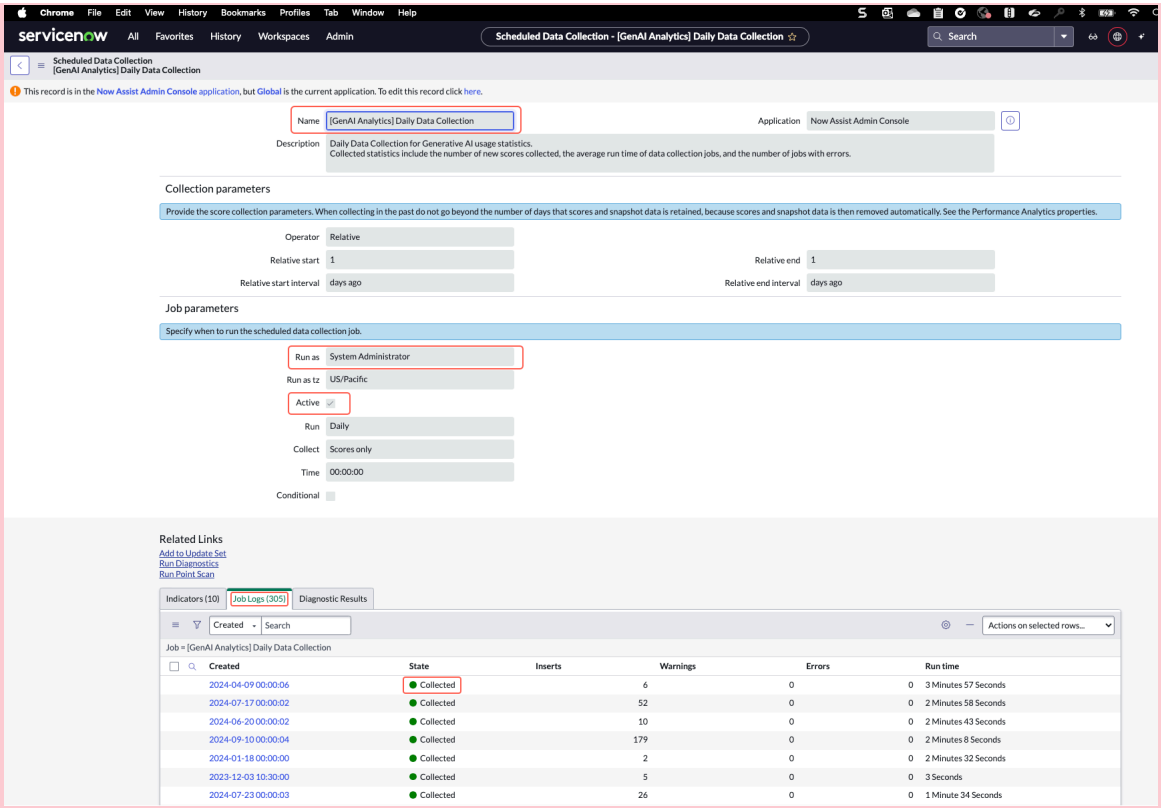
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts de correção** e execute o seguinte:
   - Carregador da tabela de métricas de log do Now Assist
   - Carregador da tabela de métricas de uso do Now Assist
2. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Indicadores** > **Indicadores Automatizados**.
3. Verifique se os trabalhos foram executados para os indicadores Ações de IA generativa por dia, Ações de IA generativa por day_scoped e o Número de usuários que usaram ações de IA generativa por dia.
4. Para verificar isso, abra cada indicador e selecione cada trabalho na lista relacionada **Trabalhos**.



5. Para cada trabalho, na lista relacionada **Logs de trabalho**, verifique se o estado é **Coletado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Se o estado não for coletado, certifique-se de que os trabalhos estejam ativos e **que Executar como** esteja definido para o usuário correto.

   Você também pode verificar isso abrindo cada trabalho de **Tudo** > **Performance Analytics** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Usando Now Assist Rastreador de uso

Use o Now Assist painel do Rastreador de uso para Now Assist uso e desempenho.

Função necessária: UsageTracker<sn_aiss_na_tracker.UsageTracker>

Para exibir o painel, navegue até **Tudo** > **Rastreador de uso do Now Assist**.

O painel **do Rastreador de uso do Now Assist** contém duas guias:

Tradução automática

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

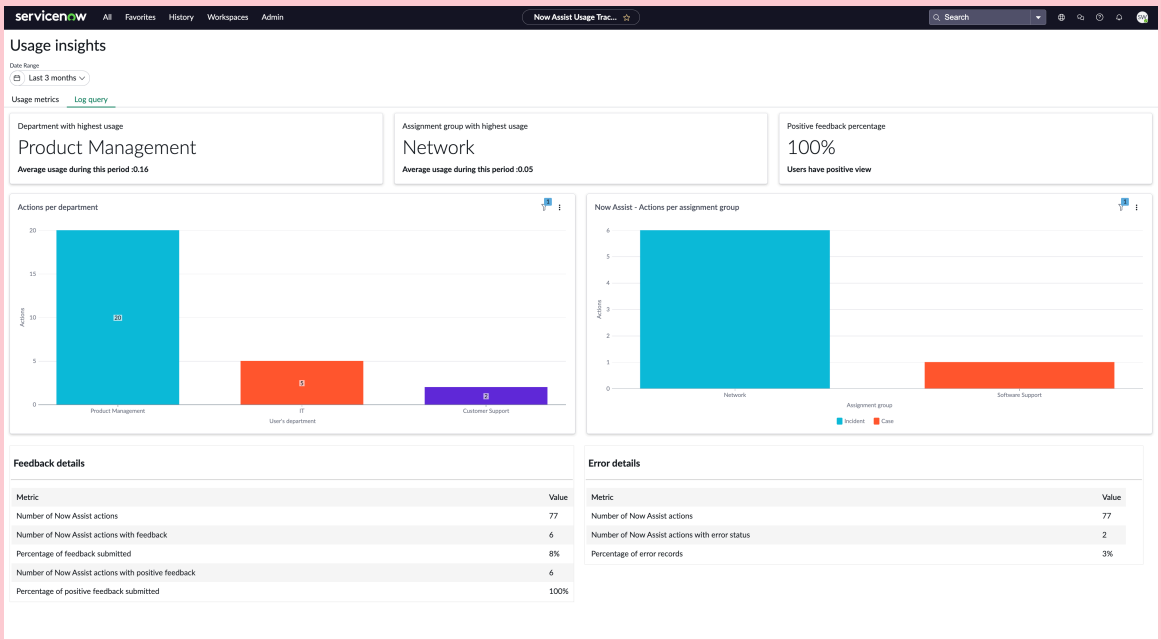
- **Métricas de uso**: esta guia tem diferentes widgets relacionados a informações de uso.



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.

- **Consulta de log**: esta guia tem diferentes widgets relacionados aos dados de log do Now Assist em torno de ações de acordo com o departamento e a BU em que o Now Assist está habilitado.



[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist Referência do Rastreador de uso

Informações de referência da aplicação Rastreador de uso Now Assist.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Componentes instalados com métricas de conhecimento e pesquisa

A aplicação Métricas de pesquisa e conhecimento instala novos componentes do sistema.

Tabelas instaladas com a aplicação

- Backup de métricas de log do Now Assist<sn_aiss_na_tracker_now_assist_log_metrics>
- Backup do log de uso do Now Assist<sn_aiss_na_tracker_now_assist_usage_log_backup>

Funções adicionadas

- UsageTracker<sn_aiss_na_tracker.UsageTracker>
- now_assist_log_metrics_usuário<sn_aiss_na_tracker.now_assist_log_metrics_user>
- now_assist_usage_log_backup_user<sn_aiss_na_tracker.now_assist_usage_log_backup_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.

Scripts de correção adicionados

- **Carregador da tabela de métricas de log do Now Assist**: carrega os dados na tabela de backup de métricas de log do Now Assist.
- **Carregador da tabela de métricas de uso do Now Assist**: carrega os dados na tabela de backup do log de uso do Now Assist.

Execuções de script programadas adicionadas

Por IA generativa BU_scoped.

Indicadores adicionados

Nome	Tipo de indicador	Trabalhos associados
Ações de IA generativa por dia_com escopo	Automatizado	• [Análise do PA] Plug-in Daily Data Collection_ • [Análise do PA] Plug-in de coleta de dados históricos
Média de ações por usuário ao longo do tempo	Fórmula	N/D

Outros indicadores usados nesta aplicação

Nome	Tipo de indicador	Trabalhos associados	Aplicação
Ações de IA generativa por dia	Automatizado	• [Análise de IA generativa] Coleta diária de dados • [Análise de IA generativa] Coleta de dados históricos	Console de administrador do Now Assist
Número de usuários que usaram ações de IA generativa por dia	Automatizado	• [Análise de IA generativa] Coleta de dados históricos • [Análise de IA generativa] Coleta diária de dados	Console de administrador do Now Assist

Tradução automática

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

Lista de todos os componentes instalados com métricas de conhecimento e pesquisa

Para exibir a lista completa de componentes do sistema instalados com as métricas de conhecimento e pesquisa, siga as etapas descritas em Find components installed with an application .

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist Métricas de valor

A aplicação **Now Assist Value Metrics** (NAVM) foi projetada para avaliar a eficácia e o valor de Now Assist na plataforma ServiceNow.

O NAVM captura gerações individuais e executa uma pesquisa histórica nos registros de invocação. Pontos de dados e carimbos de data/hora dos registros de invocação são capturados e usados para executar cálculos e aproximações do tempo economizado por um agente usando o Now Assist.

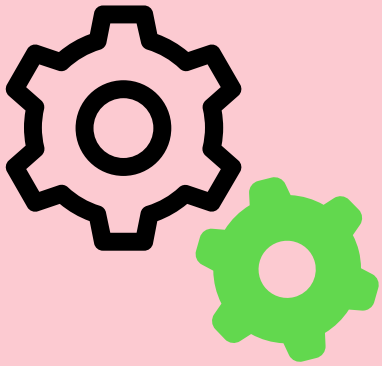
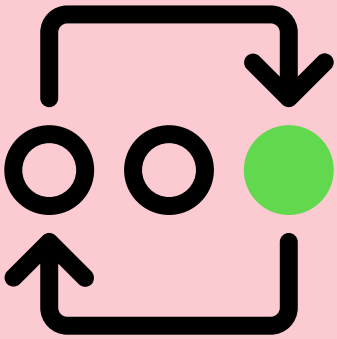
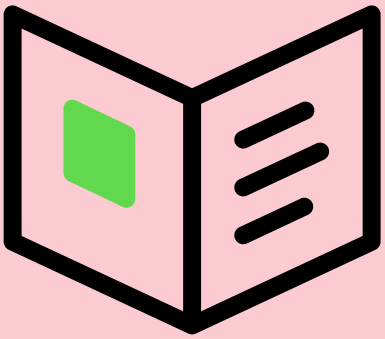
As seguintes métricas de uso são capturadas neste painel:

- Resumos principais ou totalmente retidos
- Horas de tempo de gravação estimadas economizadas
- Número de agentes que usaram habilidades do Now Assist
- Contagem de gerações por utilidade de resumo
- Possível economia de tempo (resumos que foram somente lidos)
- Economia de tempo estimada (somente para resumos publicados)
- Tempo médio de leitura potencial economizado por incidente exclusivo
- Tempo médio de gravação potencial economizado por incidente exclusivo
- Tempo médio de leitura potencial economizado pelo agente exclusivo
- Tempo médio de gravação potencial economizado por incidente exclusivo
- Tempo médio de gravação estimado economizado pelo agente exclusivo
- Tempo médio de gravação estimado economizado por incidente exclusivo

Tradução automática

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

Iniciar

Instalar	Uso	Referência
		

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para métricas de valor do Now Assist no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

[End]
[store-future: BEGIN review]

Instalando Now Assist para métricas de valor

O Now Assist da aplicação Métricas de valor está disponível para download na ServiceNow Store como uma versão do laboratório de inovação. Um link da ServiceNow será enviado aos clientes que aprovaram a aplicação. Quando a aprovação é concedida, os clientes podem baixar a aplicação na página do plug-in da instância.

Os dados no painel se tornam disponíveis um dia após a instalação do painel. Se você quiser que os dados estejam disponíveis imediatamente, execute as seguintes etapas:

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Na lista Trabalhos agendados, pesquise **Coleção NAVM - Trabalho diário**.
3. Verifique se **Coleção do NAVM – Trabalho diário** está definido como **Ativo**.
4. Execute o trabalho agendado **Coleção NAVM - Trabalho diário**.

O trabalho é executado diariamente. Registros com mais de 24 horas são processados e exibidos no painel.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

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

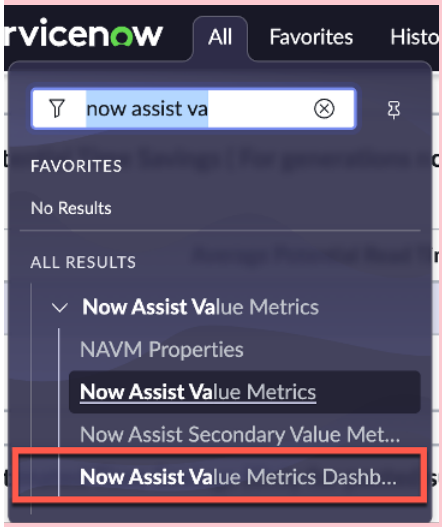
Usando Now Assist para métricas de valor

A aplicação **Now Assist Value Metrics** (NAVM) foi projetada para avaliar a eficácia e o valor do Now Assist na plataforma ServiceNow.

Função necessária: now.assist.value_metrics

Como acessar e usar o painel

Para acessar o painel, navegue até **Tudo** > **Métricas de valor do Now Assist** > **Painel de métricas de valor do Now Assist**.



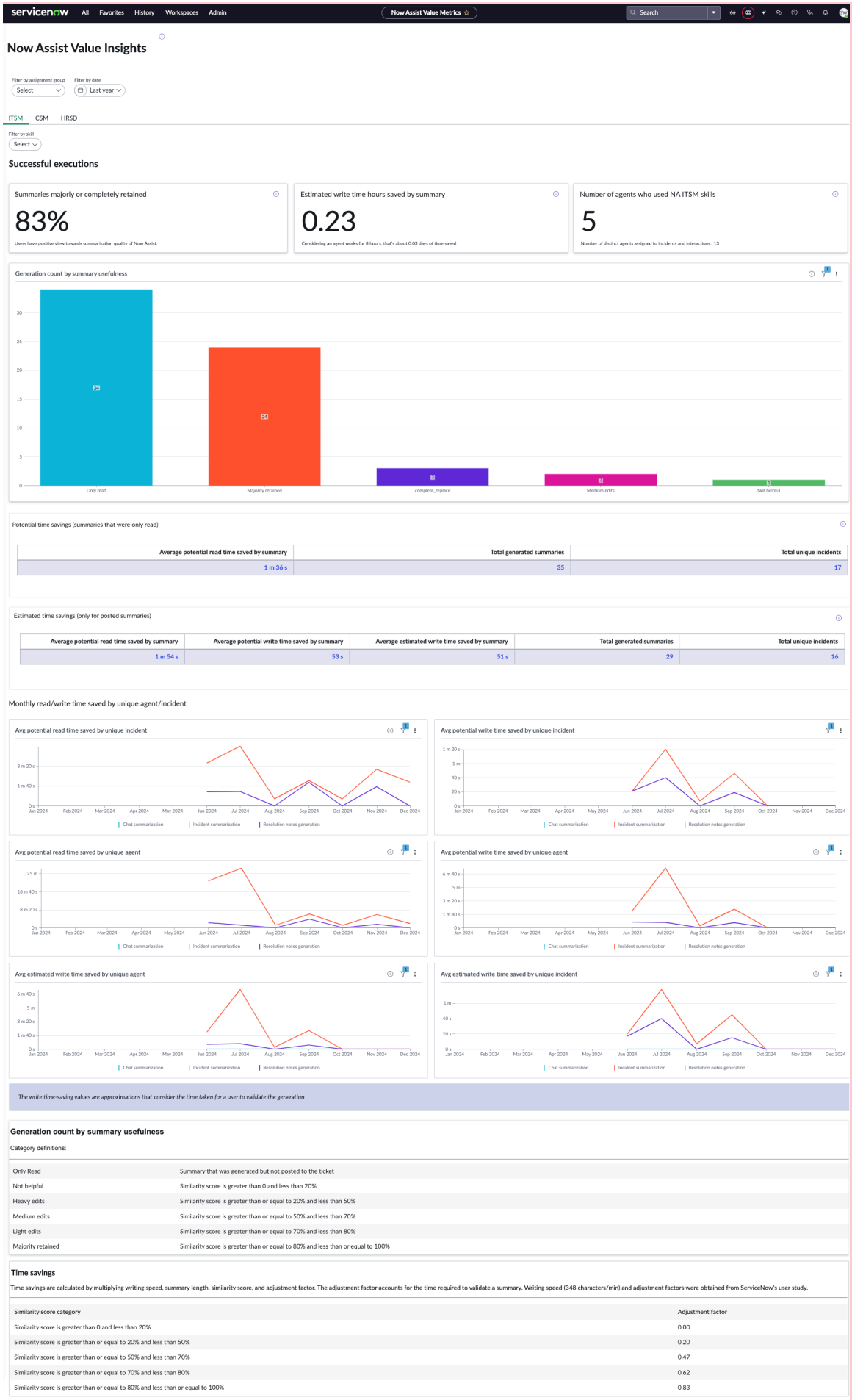
As seguintes métricas de uso são capturadas neste painel:

- Resumos principais ou totalmente retidos
- Horas de tempo de gravação estimadas economizadas
- Número de agentes que usaram habilidades do Now Assist
- Contagem de gerações por utilidade de resumo
- Possível economia de tempo (resumos que foram somente lidos)
- Economia de tempo estimada (somente para resumos publicados)
- Tempo médio de leitura potencial economizado por incidente exclusivo
- Tempo médio de gravação potencial economizado por incidente exclusivo
- Tempo médio de leitura potencial economizado pelo agente exclusivo
- Tempo médio de gravação potencial economizado por incidente exclusivo
- Tempo médio de gravação estimado economizado pelo agente exclusivo
- Tempo médio de gravação estimado economizado por incidente exclusivo

As informações de valor do Now Assist são um painel interativo. Selecione cada widget para a lista de registros.

Tradução automática

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



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 painel Métricas de valor do Now Assist é dividido em três guias - ITSM, CSM e HRSD. Cada guia tem os seguintes widgets:

Widgets	Descrição
Resumos principalmente ou totalmente retidos	Resumos em que a pontuação de semelhança é maior ou igual a 80%. A retenção é definida pela pontuação de semelhança entre os resumos gerados e publicados.
Horas de tempo de gravação estimadas economizadas	Tempo médio de gravação potencial economizado multiplicado pelo total de registros exclusivos.
Número de agentes que usaram habilidades NA ITSM/HRSD/CSM	**Agentes que usam o Now Assist para habilidades de ITSM/ HRSD/CSM** Agentes que usam habilidades do Now Assist para ITSM: contagem de agentes que usam ativamente habilidades do Now Assist para ITSM, como resumo de incidentes, geração de anotações de resolução e resumo de bate-papo. **Número de agentes distintos atribuídos a incidentes/casos de RH/casos de atendimento ao cliente e interações** Contagem de agentes distintos atribuídos a incidentes/ casos de RH/casos de atendimento ao cliente e interações.
Contagem de gerações por utilidade de resumo	Considera todas as gerações. Ele não analisa a exclusividade por registro de invocação.
Possível economia de tempo (resumos que foram somente lidos)	Exibe possíveis médias dos registros de geração em que uma pontuação de semelhança não foi registrada. As pontuações podem não ser registradas porque os usuários não gostaram do resumo ou a intenção do usuário não era publicar o resumo. **Possível economia de tempo de leitura**: tempo em que o usuário pode economizar se ler todos os campos de entrada de registros. Calculado como (Contagem de palavras do registro - Contagem de palavras geradas) / Taxa média de leitura do agente. **Nota:** A taxa média de leitura do agente é controlada por uma propriedade do sistema **nam.average.word.per.min.read**. O valor padrão é definido como 225 palavras por minuto. **Total de registros exclusivos**: o número total de registros exclusivos que invocaram o Now Assist. **Total de resumos gerados**: o número total de chamadas de geração de registros que invocaram o Now Assist. Um registro pode invocar várias chamadas de geração.

Tradução automática

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

Widgets	Descrição
Economia de tempo estimada (somente para resumos publicados)	A tabela exibe médias de registros de geração em que uma pontuação de semelhança foi registrada. Ou seja, o resumo foi publicado na anotação de trabalho e tem uma pontuação maior ou igual aos critérios de aceitação de limite inferior, fornecidos na propriedade do sistema **nam.acceptance.score.lowerbound**. **Pontuação de semelhança**: é a semelhança entre o resumo gerado e o editado, expressa como uma porcentagem. A fórmula se baseia na distância de Levenshtein. **Possível economia de tempo de gravação**: o tempo potencial que o usuário economizou se gravasse o resumo gerado. Calculado como (caracteres no resumo gerado)/taxa média de gravação do agente. **Nota:** A taxa média de gravação do agente é controlada pela propriedade do sistema **nam.average.char.per.min.write**. O valor padrão é definido como 348 caracteres por minuto. **Tempo de gravação estimado economizado**: o tempo de gravação estimado que o usuário economizou quando um resumo foi publicado no tíquete. O tempo de gravação estimado economizado é o produto do possível tempo de gravação economizado, da pontuação de semelhança e do peso de validação (derivado do estudo do usuário). Para contabilizar o tempo gasto na validação de uma geração do Now Assist, uma variável chamada Peso de validação foi introduzida. O peso de validação é um coeficiente que é multiplicado pelo tempo de gravação potencial economizado para representar uma aproximação do tempo real economizado. Os valores do coeficiente foram derivados de um estudo de usuário interno.
Tempo médio de leitura potencial economizado por incidente exclusivo	Tempo médio de leitura potencial economizado por incidente exclusivo para cada mês.
Tempo médio de gravação potencialmente economizado por incidente exclusivo	Tempo médio de gravação potencial economizado por incidente exclusivo para cada mês.
Tempo médio de leitura potencial economizado pelo agente exclusivo	Tempo médio de leitura potencial economizado pelo agente exclusivo a cada mês.
Tempo médio de gravação potencialmente economizado pelo agente exclusivo	Tempo médio de gravação potencial economizado pelo agente exclusivo a cada mês.
Tempo médio de gravação estimado economizado pelo agente exclusivo	Tempo médio de gravação estimado economizado pelo agente exclusivo a cada 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.

Widgets	Descrição
Tempo médio de gravação estimado economizado por incidente exclusivo	Tempo médio de gravação estimado economizado por incidente exclusivo para cada mês.

Nota:

- Você pode selecionar o ícone de informações ( ) para ver a definição de cada gráfico. Ele fornece uma visão geral de como os diferentes valores exibidos no painel são calculados.
- Os buckets de pontuação de semelhança são estáticos e não podem ser alterados usando a IU. Você deve alterá-lo no back-end, se necessário.
- Os fatores de ajuste também são específicos para os buckets de pontuação de semelhança e com base em estudos internos. Para alterá-los, você deve alterar os valores no back-end com base em seu próprio estudo ou experiências.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Now Assist para referência de métricas de valor

Informações de referência da aplicação Now Assist para métricas de valor.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Componentes instalados com Now Assist para métricas de valor

O Now Assist para a aplicação Métricas de Valor instala novos componentes do sistema.

Funções

now.assist.value_metrics.

Lista de todos os componentes instalados com Now Assist para métricas do criador

Para exibir a lista completa de componentes do sistema instalados com Now Assist para métricas de valor, siga as etapas descritas em Find components installed with an application .

[End]

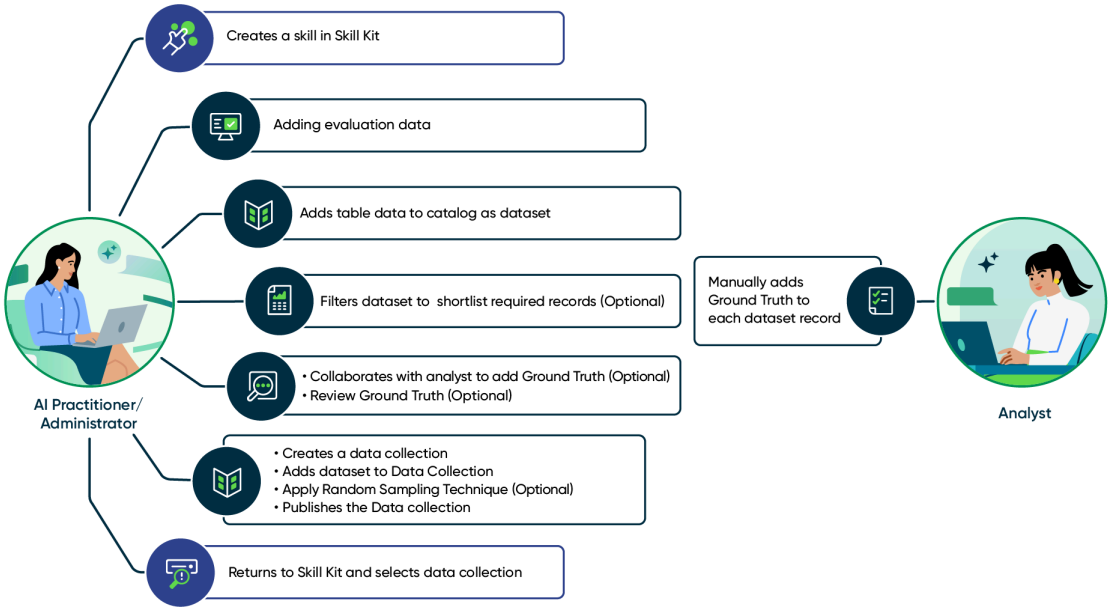
Kit de dados do Now Assist

Use ServiceNow®Kit de dados do Now Assist para adicionar conjuntos de dados a um catálogo de dados. Os dados selecionados funcionam com ServiceNow SDK para permitir o desenvolvimento e a avaliação de habilidades de IA.

Kit de dados do Now Assist visão geral do fluxo de trabalho.

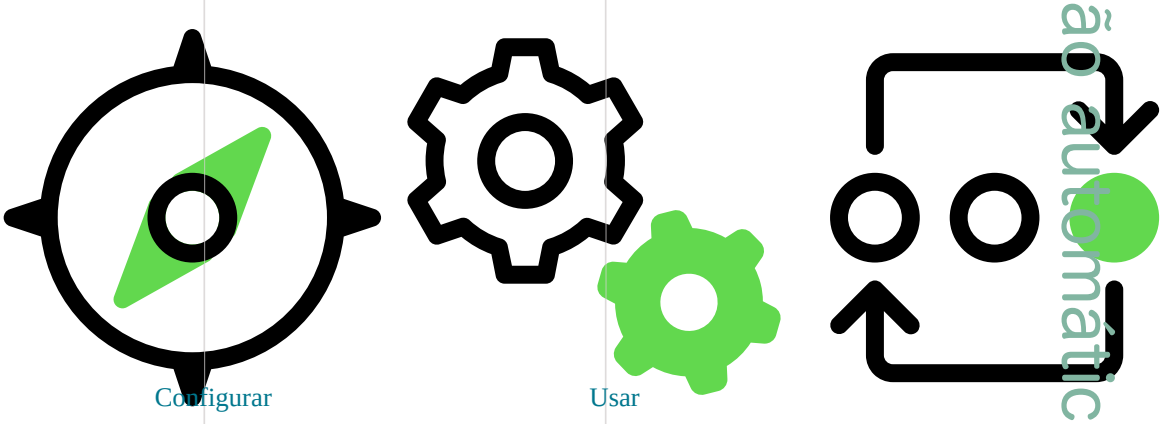
Tradução automática

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



Iniciar

Kit de dados do Now AssistKit de dados do Now Assist



Explorar

Saiba como Kit de dados do Now Assist pode ajudar a criar conjuntos de dados personalizados

Configurar

Configurar Kit de dados do Now Assist

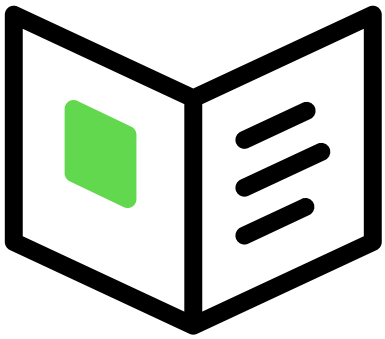
para avisos e habilidades

Usar

Use Kit de dados do Now Assist para criar conjuntos de dados para adicionar a coleções 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.

	Referência	 de referência para Kit de dados do Now Assist

Informa

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

Importante:
No momento, alguns Now Assist produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo KB1699552 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Kit de dados do Now Assist no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

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

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma

Tradução automática

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

região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

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

Explorando Kit de dados do Now Assist

O plug-in Kit de dados do Now Assist para Now Assist permite adicionar conjuntos de dados a um catálogo de dados e criar coleções para uso em ServiceNow SDK.

Visão geral Kit de dados do Now Assist

Se as habilidades do sistema base Now Assist não atenderem às suas necessidades, você poderá usar Kit de dados do Now Assist para criar conjuntos de dados personalizados e coleções de dados que podem ser usados em Kit de habilidades do Now Assist para avaliação.

Kit de dados do Now Assist usuários

Usuários

Usuário	Descrição
Profissional de IA	Os profissionais de IA gerenciam a criação de conjunto de dados em Kit de dados do Now Assist. Eles desenvolvem e avaliam habilidades e outras soluções técnicas para vários casos de uso.
Analista	Os analistas confirmam a qualidade dos dados para desenvolvimento e avaliação de IA. Eles trabalham com profissionais de IA para seguir as diretrizes de curadoria de dados definidas para casos de uso de IA específicos.

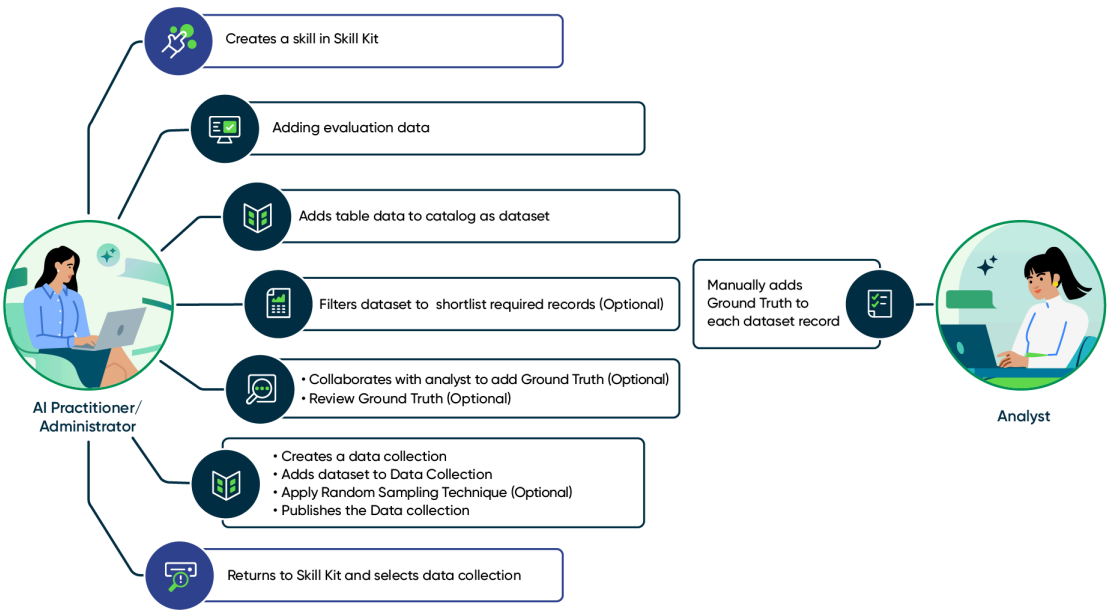
Fluxo de trabalho do Kit de dados do Now Assist

O diagrama a seguir mostra a jornada do usuário para Kit de dados 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.

Jornada do usuário para Kit de dados do Now Assist



1. Criar uma habilidade no Kit de habilidades do Now Assist
2. Criar um conjunto de dados de avaliação no Kit de dados do Now Assist
3. Adicionar dados da tabela ao catálogo como um conjunto de dados
4. Criar uma coleta de dados
5. Adicionar o conjunto de dados
6. Publicar a coleta de dados
7. Retorne a Kit de habilidades do Now Assist e selecione a coleta de dados a ser usada na ferramenta de avaliação
8. Execute a avaliação e revise os resultados para ver se você deve iterar após o prompt
9. Publicar a habilidade

Benefícios das Kit de dados do Now Assist

Benefícios da Kit de dados do Now Assist

Benefício	Recurso	Usuários
Adição de conjuntos de dados a um catálogo de dados.	Adicionar um conjunto de dados	Desenvolvedor de IA
Crie conjuntos de dados menores a partir de conjuntos de dados existentes.	Criar um conjunto de dados derivado	Desenvolvedor de IA
Mescle vários conjuntos de dados e crie uma coleção que possa ser usada por Kit de habilidades do Now Assist.	Ativar uma habilidade	Desenvolvedor de IA

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Kit de habilidades do Now Assist, consulte:

Tradução automática

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

- Configuração da Kit de habilidades do Now Assist
- Como usar o Kit de habilidades do Now Assist

Configuração do Kit de dados do Now Assist

Configure avisos e habilidades para Kit de dados do Now Assist.

Visão geral da configuração

1. Criação de habilidade

   Crie uma habilidade em Kit de habilidades do Now Assist.

2. Definir configurações de implantação de habilidades

   Defina as configurações de implantação para a habilidade que você cria. As configurações de implantação permitem que você escolha onde o administrador pode encontrar a habilidade em Administrador do Now Assist.

Instalar Kit de dados do Now Assist

Instale Kit de dados do Now Assist para criar conjuntos de dados para uma coleta de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sn_data_kit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Na seção Aplicações da Store, selecione Kit de dados do Now Assist.
3. Selecione **Instalar**.

Como usar o Kit de dados do Now Assist

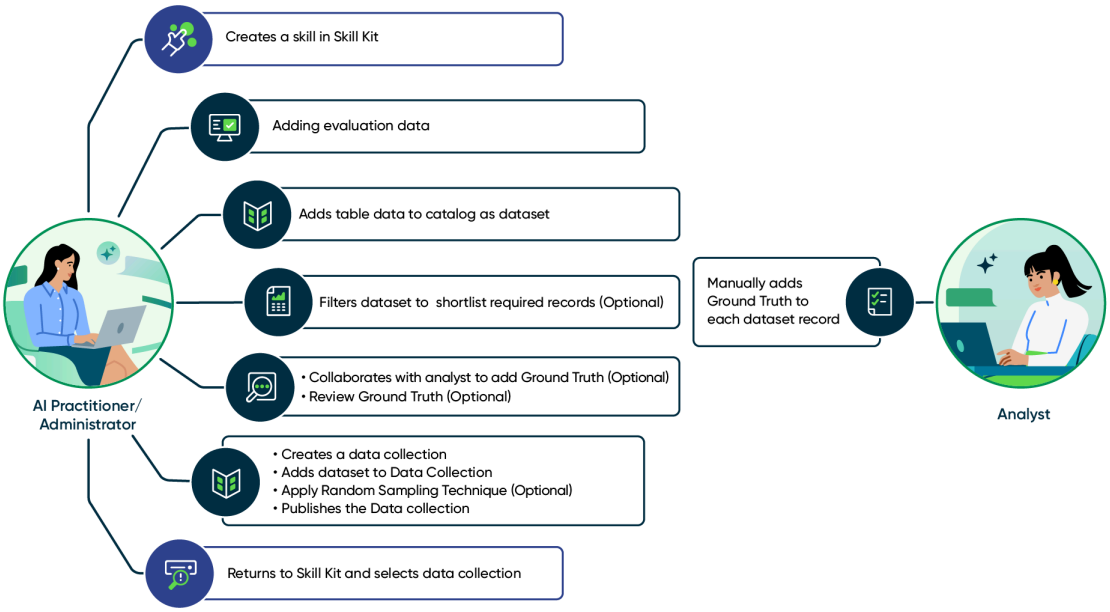
Use Kit de dados do Now Assist para adicionar conjuntos de dados a um catálogo de dados para criar coleções para uso em ServiceNow SDK.

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.

Visão geral de Kit de dados do Now Assist

Kit de dados do Now Assist fluxo de trabalho



1. Criação de habilidade

   Crie uma habilidade personalizada para Now Assist. Criar uma habilidade personalizada permite que você tenha maior flexibilidade com as Now Assist capacidades de IA generativa.

2. Definir configurações de implantação de habilidades

   Defina as configurações de implantação para a habilidade que você cria. As configurações de implantação permitem que você escolha onde o administrador pode encontrar a habilidade em Administrador do Now Assist.

3. Navegue até **Now Assist Data Kit** para Adicionar um conjunto de dados.

Adicionar um conjunto de dados

Adicione os dados de uma tabela a um catálogo de dados como um conjunto de dados por meio de IA generativa usando a aplicação Kit de dados do Now Assist. A adição de um conjunto de dados é necessária para criar e publicar uma coleta de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_data_kit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Kit de dados do Now Assist* > **Página Inicial**.
2. Na guia **Catálogo de dados**, selecione **Adicionar novo**.
3. No formulário Escolher dados, selecione o tipo de importação, a tabela e a coluna.
   Há uma opção para adicionar colunas, como anotações de grupo e comentários. Essas colunas não são armazenadas na tabela de incidentes, mas em uma tabela separada. Você pode adicionar essas colunas usando um script.

Tradução automática

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

4. Selecione *Adicionar um filtro, se necessário.*
5. Revise os registros e selecione **Salvar e avançar**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar informações do conjunto de dados

Campo	Descrição
Nome do conjunto de dados	Nome do conjunto de dados.
Categoria	Categoria em que o conjunto de dados está.
Descrição do conjunto de dados	Descrição do conjunto de dados.
Tipo de origem do conjunto de dados	Origem do conjunto de dados que você pode selecionar no menu suspenso.

7. Adicione marcadores para identificar o conjunto de dados.
8. Navegue até a seção Governança de dados e marque cada caixa de seleção.
9. Selecione **Adicionar conjunto de dados**.
   O conjunto de dados é adicionado ao catálogo.

O que Fazer Depois

Depois que o conjunto de dados for adicionado ao catálogo de dados, você poderá optar por criar um conjunto de dados menor criando um conjunto de dados derivado ou adicionando uma verdade fundamental ao conjunto de dados existente. Para mais informações, confira Criar um conjunto de dados derivado ou Adicionar uma verdade fundamental a cada registro de conjunto de dados.

Criar um conjunto de dados derivado

Crie um conjunto de dados menor a partir de um conjunto de dados existente por meio de IA generativa usando a aplicação Kit de dados do Now Assist. Um conjunto de dados derivado permite que você escolha um conjunto de dados menor.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_data_kit.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de adicionar um conjunto de dados ao catálogo de dados, você pode criar um conjunto de dados menor ou um conjunto de dados derivado na página Criar conjunto de dados derivado.

Procedimento

1. Na página Exibição do conjunto de dados, selecione **Criar conjunto de dados derivado**.
2. Adicione informações para o novo conjunto de dados derivado.

Novo formulário de informações do conjunto de dados derivado

Campo	Descrição
Nome do conjunto de dados	Nome do conjunto de dados.
Descrição do conjunto de dados	Descrição do conjunto de dados.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Marcadores	Marcadores para identificar o conjunto de dados.

3. Navegue até a seção Escolher registros e selecione um método de seleção de dados para o usuário.
   Você pode selecionar registros manualmente ou usar um método de amostragem para escolher os dados. Se você selecionar uma seleção de amostra, use o menu suspenso e insira um número na caixa de tamanho da amostra.
4. Selecione **Executar**.
5. Visualize os resultados do registro e selecione **Criar conjunto de dados**.
   O conjunto de dados derivado é adicionado ao catálogo de dados como um conjunto de dados separado.

O que Fazer Depois
Depois que o conjunto de dados derivado for concluído, você poderá adicionar a verdade fundamental.

Adicionar uma verdade fundamental a cada registro de conjunto de dados

Adicione uma verdade fundamental, que são os dados do mundo real usados para treinar e testar modelos de IA para cada registro de conjunto de dados. Você pode fazer esta tarefa usando a aplicação Kit de dados do Now Assist.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_data_Kit.admin, sn_data_Kit.analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de adicionar com sucesso um conjunto de dados derivado ao catálogo de dados, uma janela pop-up será aberta e você poderá selecionar **Adicionar dados de referência.**

Procedimento
1. Selecione como você deseja adicionar os dados de referência para os registros em seu conjunto de dados.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Adicionar informações de referência

Campo	Descrição
Tipo	Atualmente, há suporte para Adicionar manualmente.
Tipo de dados de referência	Tipo.
Diretriz de dados de referência	Diretrizes para rotuladores e linguistas que adicionam manualmente os valores de referência.
Nome da coluna	Nome.

3. Selecione **Confirmar**.
   Uma nova página de detalhes de registro é aberta.
4. 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 informações detalhadas do registro

Campo	Descrição
Rótulo do formulário	Número do registro do incidente.
Estado	Hora da criação do registro.
Resumo	Entrada manual da verdade do solo.

Você pode inserir manualmente as informações básicas e classificá-las. Essas opções aparecem em uma coluna separada no registro do conjunto de dados.

5. Selecione **Salvar e avançar**
   A coluna de dados de referência é adicionada em uma coluna separada no conjunto de dados. Use a janela pop-up Adicionar à coleta de dados para combinar registros semelhantes de diferentes conjuntos de dados.
6. Adicione o conjunto de dados a uma coleção existente selecionando **Adicionar à coleta de dados**.
   a. Insira o nome da coleta de dados, a descrição, a categoria da coleta de dados e os marcadores relevantes.
   b. Para criar uma nova coleta de dados, deslize a barra de alternância.
7. Selecione **Avançar**.
   Uma nova página de coleta de dados é preenchida.
8. Selecione o formulário Escolher colunas e selecione as colunas que você deseja adicionar à coleta de dados.
9. Selecione o formulário Escolher registros e selecione como deseja amostrar o conjunto de dados novamente (manualmente ou método de amostragem).
   Para uma amostra aleatória, selecione **Executar** para visualizar o registro. Escolha um método de amostragem e selecione **Executar** para visualizar o registro.
   Os registros selecionados são adicionados à coleta de dados.
10. Selecione a coleta de dados para visualizar os registros.
11. Selecione**Publicar** para disponibilizar os dados para validação.
    Quando você publica uma coleção, a curadoria de dados é congelada e o conjunto de dados fica disponível para uso por meio de ServiceNow SDK.
12. Selecione **Confirmar** para disponibilizar sua coleção.
    A coleta de dados está publicada e disponível em Mobile SDK para avaliação.

Gerar dados sintéticos

Crie dados sintéticos com um conjunto de dados de amostra e um prompt por meio de IA generativa usando a aplicação Kit de dados do Now Assist. Você pode usar dados sintéticos para criar treinamento para um modelo de teste ou um conjunto de dados de avaliação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_data_kit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de dados do Now Assist** > **Página Inicial**.
2. Na seção Gerar dados, selecione **Introdução**.
   A página de geração de dados sintéticos é aberta e os trabalhos executados anteriormente são exibidos.
3. Gere dados sintéticos selecionando **Novo**.
4. Na página Adicionar informações do trabalho, 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.

Adicionar formulário de informações de trabalho

Campo	Descrição
Nome do trabalho	Nome dos dados gerados.

5. Navegue até **Definir dados** e preencha os campos obrigatórios.

Definir formulário de dados

Campo	Descrição
Nome	Departamento ou setor ao qual os dados pertencem.
Tipo	Dados que você deseja gerar.
Categoria	Dados que foram categorizados com palavras-chave.
Contagem	Número de registros a serem gerados.

Nota:
Se você tiver dados de amostra disponíveis, poderá navegar até Selecione os dados de amostra para aprimorar a precisão dos dados gerados. Se você não tiver dados de amostra, consulte a ajuda do produto para obter orientação.

6. Selecione **Continuar**.
7. Adicione seus dados de amostra navegando até Definir colunas para gerar dados.
   As colunas são preenchidas quando você adiciona os dados de amostra. Se nenhum dado de amostra estiver disponível, você deverá preencher manualmente as colunas com dados.

Selecione os dados de amostra

Adicione os dados de amostra disponíveis para aprimorar a precisão e a relevância dos dados gerados na aplicação Kit de dados do Now Assist. Os dados de amostra podem ser selecionados, adicionados à coleta de dados ou publicados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_data_kit.admin

Procedimento

1. Navegar até **Selecionar dados de amostra**.
2. Na janela pop-up Selecionar tabela e colunas, selecione um conjunto de dados existente no campo Coleta de dados.
3. Navegar até **Continuar** para selecionar até três registros.
   Os dados são preenchidos nas diferentes colunas.
4. Insira as descrições de cada coluna para a qual você deseja gerar os dados.
   Descreva as colunas do modelo de linguagem grande (LLM) para gerar valores de acordo.
5. Defina o comutador de alternância da coluna principal em uma coluna.
   A coluna de chave é necessária e usada como linha de base para criar os dados nas outras colunas.
6. Navegar até **Geração de teste** para visualizar um pequeno número de registros antes de gerar um conjunto de dados completo.
   Ao visualizar um pequeno número de registros, você pode fazer ajustes antes de gerar um conjunto de dados completo.

Tradução automática

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

7. Selecione os registros a serem gerados para teste.
8. Selecione **Iniciar teste**.
   Você verá a página de resultados de dados de geração de visualização. Se você quiser resultados mais refinados, selecione **Definir dados** ou **Selecionar dados de amostra** para atualizar os critérios.
9. Se você estiver satisfeito com os resultados da visualização, selecione **Iniciar geração** para todos os dados.
   Os dados gerados estão concluídos.

Definir colunas para gerar dados

Forneça definições detalhadas para visualizar um teste para cada coluna para a qual você deseja que os dados gerem os resultados.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_data_kit.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter dados de melhor qualidade, use menos de 20 colunas.

Procedimento

1. Insira uma descrição para cada coluna para a qual você deseja gerar dados.
   Descreva as colunas do modelo de linguagem grande (LLM) para gerar valores de acordo. Esta descrição pode incluir um intervalo e quaisquer regras ou limitações a serem consideradas.
2. Habilite uma coluna como a coluna de chave.
   A coluna de chave é necessária e usada como linha de base para criar dados em outras colunas.
3. Selecione **Continuar**.
   A página de geração de teste é aberta.
4. Navegue até **Geração de teste** para visualizar um pequeno número de registros antes de gerar um conjunto de dados completo.
5. Selecione os registros a serem gerados para teste.
6. Selecione **Iniciar teste**.
   Você verá a página de resultados de dados de geração de visualização. Se você quiser resultados mais refinados, navegue até **Definir dados** ou **Selecionar dados de amostra** para atualizar os critérios.
7. Selecione **Iniciar geração**.
   Os dados gerados estão concluídos.

Referência Kit de dados do Now Assist

Tópicos de referência para Kit de dados do Now Assist.

Kit de dados do Now Assist funções (sn_data_kit.admin)

Este usuário pode criar, atualizar e publicar conjuntos de dados em Kit de dados do Now Assist. Esta função é obrigatória para usar Kit de dados do Now Assist.

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

Nenhum.

Kit de dados do Now Assist funções (sn_data_kit.analyst)

Este usuário pode editar e salvar dados de referência em Kit de dados do Now Assist. Esta função tem acesso somente leitura em Kit de dados do Now Assist.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

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

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Kit de habilidades do Now Assist

Use ServiceNow® Kit de habilidades do Now Assist para criar e publicar habilidades e avisos personalizados para Now Assist. Criar habilidades e avisos personalizados permite que você tenha maior flexibilidade com as capacidades de IA generativa de Now Assist.

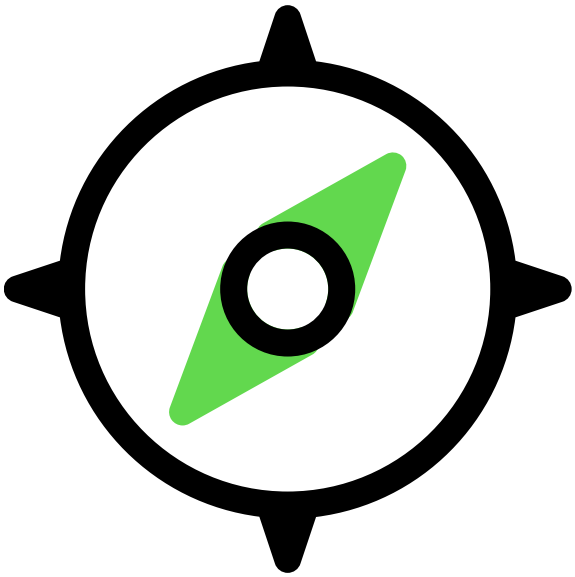
https://player.vimeo.com/video/985874233?h=2ccc18794b&badge=0&autopause=0&app_id=58479

Tradução automática

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

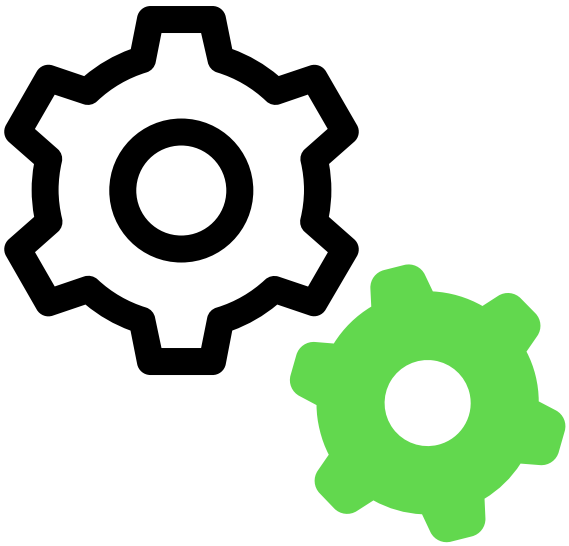
Iniciar

Explorar



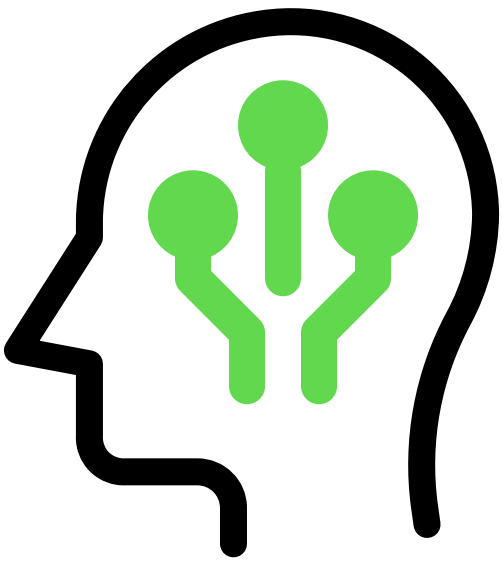
Saiba mais sobre Kit de habilidades do Now Assist e como criar avisos eficazes.

Configurar



Defina Kit de habilidades do Now Assist configurações de prompt e implantação.

Uso



Use Kit de habilidades do Now Assist para criar habilidades 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.

Importante:

- Alguns Now Assist produtos/recursos estão indisponíveis no momento para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo KB1699552 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Faça perguntas e explore outros recursos para Kit de habilidades do Now Assist no Comunidade ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Limitações de IA

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

Processamento de dados

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

Coleta de dados

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

Explorando Kit de habilidades do Now Assist

O plug-in Kit de habilidades do Now Assist para Now Assist permite que você crie e ative habilidades e avisos personalizados para 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.

Visão geral Kit de habilidades do Now Assist

Se as habilidades do sistema base Now Assist não atenderem às suas necessidades, você poderá usar Kit de habilidades do Now Assist para criar habilidades personalizadas. Essas habilidades personalizadas permitem que você tenha maior flexibilidade com as capacidades de IA generativa de Now Assist.

Obter Kit de habilidades do Now Assist

Para usar Kit de habilidades do Now Assist, você deve atualizar seus plug-ins Now Assist no Gerenciador de aplicações. Por exemplo, atualize o plug-in Now Assist para ITSM para a versão Xanadu.

Você também deve atribuir a função sn_skill_builder.admin a qualquer pessoa que use Kit de habilidades do Now Assist.

Kit de habilidades do Now Assist usuários

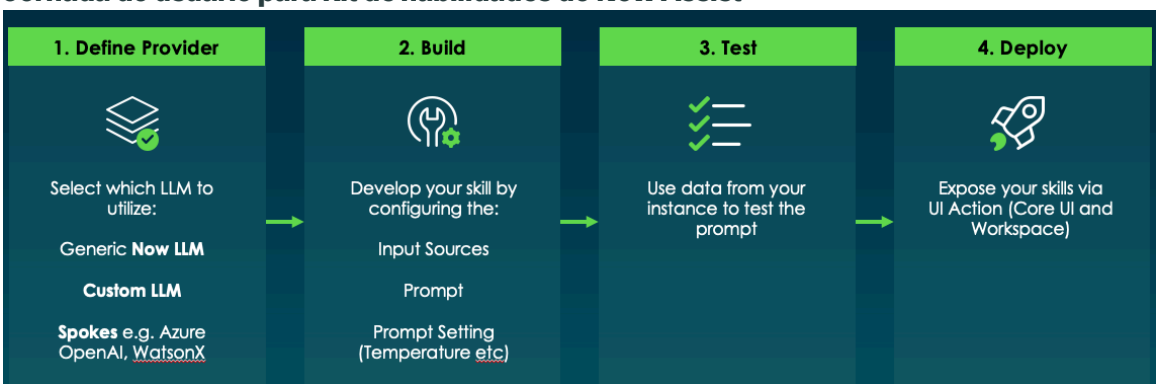
Kit de habilidades do Now Assist Usuários

Usuário	Descrição
Desenvolvedor de IA	Os desenvolvedores de IA gerenciam o desenvolvimento de habilidades em Kit de habilidades do Now Assist. Eles criam novas habilidades, gravam os avisos e definem as configurações de habilidade.
Administrador da Now Assist	Now Assist administradores ativam habilidades publicadas.

Fluxo de trabalho do Kit de habilidades do Now Assist

O diagrama a seguir mostra a jornada do usuário para Kit de habilidades do Now Assist.

Jornada do usuário para Kit de habilidades do Now Assist



1. Definir o provedor

   Você deve entender os benefícios e as possíveis desvantagens de cada modelo de linguagem grande (LLM) que está considerando usar.

2. Criar o prompt

   Você deve ter uma compreensão da arquitetura da sua instância Now Assist e ser capaz de definir de onde os dados de entrada devem vir. Você também deve ter uma compreensão dos fundamentos do LLM para criar um prompt eficaz.

Tradução automática

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

   Kit de habilidades do Now Assist permite que você teste seu prompt do editor.

4. Implantar a habilidade

   Kit de habilidades do Now Assist O permite que você implante sua habilidade diretamente em uma ação de IU.

Benefícios do Kit de habilidades do Now Assist

Benefícios do Kit de habilidades do Now Assist

Benefício	Recurso	Usuários
Crie soluções personalizadas criando uma habilidade ou fluxo de trabalho personalizado.	Criação de habilidade	Desenvolvedor de IA
Crie e edite avisos para habilidades e configure de onde você deseja trazer os dados para aumentar seu aviso.	Criar um prompt	Desenvolvedor de IA
Teste e itere em sua habilidade antes de ativá-la.	Testar um prompt	Desenvolvedor de IA

O que explorar a seguir

Para saber mais sobre como configurar e usar o Kit de habilidades do Now Assist, consulte:

- Configuração da Kit de habilidades do Now Assist
- Como usar o Kit de habilidades do Now Assist

Diretrizes gerais para Kit de habilidades do Now Assist

As diretrizes gerais estão disponíveis para uso Kit de habilidades do Now Assist.

Kit de habilidades do Now Assist visão geral das diretrizes

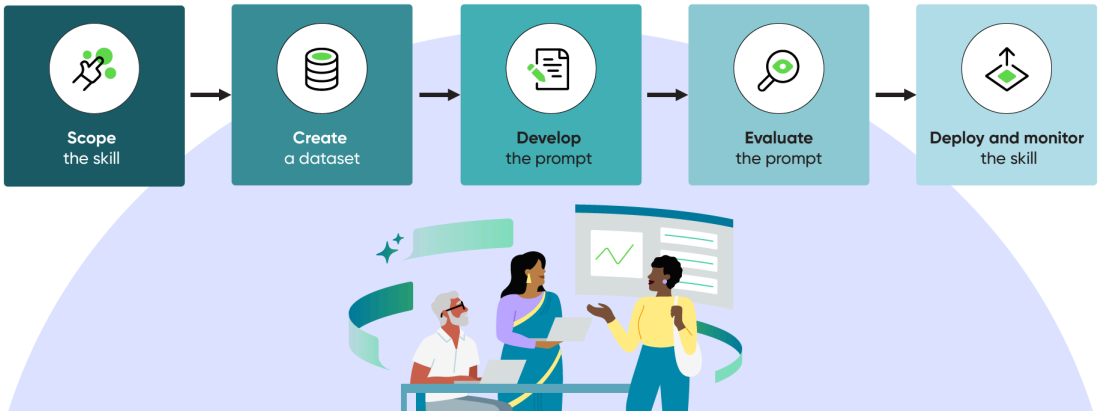
Pense no processo de criação de uma habilidade personalizada como tendo as seguintes fases:

1. Definir o escopo da habilidade
2. Coleta de dados e criação de um conjunto de dados
3. Desenvolvendo o prompt
4. Como conduzir uma avaliação de desempenho
5. Implantando e monitorando a habilidade

Tradução automática

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

As fases da criação de uma habilidade personalizada



Você deve adotar uma mentalidade orientada por dados ao desenvolver uma habilidade. Uma mentalidade orientada por dados significa enfatizar as decisões baseadas em evidências e minimizar as dúvidas sobre como um modelo de linguagem grande (LLM) pode interpretar o texto específico de um prompt.

Kit de habilidades do Now Assist precisa de habilidades intermediárias em engenharia de prompts. Se você não é um desenvolvedor, deve se munir do conhecimento relevante antes de trabalhar com esta ferramenta.

Há informações e dicas de ferramentas úteis em vários locais do produto. Use essas informações para entender como usar a ferramenta com mais eficiência.

Para garantir que haja uma segregação de funções adequada, um desenvolvedor ou profissional de IA generativa cria a habilidade e a publica. Depois que a habilidade for publicada, um Administrador do Now Assist ativará a habilidade, para que ela apareça nos pontos de contato configurados e esteja disponível para uso.

Definir o escopo da habilidade

Definir o escopo da habilidade antes de criá-la ajuda a determinar os requisitos necessários para a habilidade e os resultados esperados.

Antes de começar

Antes de começar a criar uma habilidade personalizada com Kit de habilidades do Now Assist, você deve primeiro revisar as habilidades do sistema de base que estão disponíveis no console Administrador do Now Assist. Use essas habilidades pré-existentes sempre que possível.

Pré-requisitos do usuário

Kit de habilidades do Now Assist deve ser usado por um desenvolvedor ou alguém com experiência no uso de IA generativa. Como você deve gravar o modelo de prompt inicial, você deve:

1. Tenha conhecimento sobre engenharia de prompts, incluindo:
   - Ter familiaridade com o desenvolvimento e o teste de sistemas de aprendizado de máquina.
   - Ter expectativas informadas sobre o comportamento e as capacidades de um modelo de linguagem grande (LLM) solicitado. Você deve entender:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 natureza fundamentalmente probabilística dos LLMs.
    - Esse desempenho pode variar muito entre diferentes LLMs e diferentes tarefas de destino.
  - Ter experiência ou treinamento para escrever e avaliar prompts para LLMs.
2. Ter uma compreensão profunda do caso de uso que eles estão tentando resolver e da persona para a qual estão criando a habilidade.

Design

Antes de começar a criar uma habilidade personalizada, você deve pensar no design geral e documentar os requisitos. Considere o seguinte:

1. O que exatamente você deseja que a habilidade faça?
   - Quais serão as entradas para o modelo?
   - Quais devem ser as saídas do modelo? (Conteúdo e formato)
   - Quem usará a habilidade?
   - Como você pode caracterizar o sucesso?
2. O que você não deseja que o modelo faça?
   - É útil pensar nos possíveis riscos e desvantagens do uso de saídas de IA generativa para que você possa tentar se proteger contra eles durante o desenvolvimento e os testes.
   - Vale a pena listar todos os comportamentos de modelo específicos (saídas de LLM) que seriam prejudiciais ou prejudiciais em seu caso de uso específico.

Como criar um conjunto de dados usando Kit de habilidades do Now Assist

Use estas diretrizes para criar um conjunto de dados eficaz. Ter um conjunto de dados eficaz fornece melhores resultados para o seu prompt.

Kit de habilidades do Now Assist visão geral da criação do conjunto de dados

Uma abordagem orientada por dados para o desenvolvimento de habilidades depende da coleta de um conjunto de dados de alta qualidade para desenvolver e testar a habilidade. Ao usar Kit de habilidades do Now Assist, você também pode aproveitar os recursos existentes do Now Platform para criar um conjunto de dados de alta qualidade.

Ao coletar dados para essa finalidade, você deve criar conjuntos de dados que sejam:

1. Representante do ambiente de implantação pretendido da habilidade. Os dados devem:
   - Procure refletir a distribuição esperada de entradas no ambiente de implantação.
   - Capture a variância ao longo de vários eixos identificados, por exemplo, comprimento de entrada, urgência.
   - Inclua exemplos de entradas que são conhecidas como importantes para o caso de uso.
   - Considere casos de borda (que podem ser raros), mas que são suspeitos de causar problemas, por exemplo, exemplos longos.
2. Dimensionado adequadamente para o apetite de risco da equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 possível desenvolver e implantar uma habilidade com poucos dados. No entanto, a falta de dados cria mais dúvidas sobre o desempenho da habilidade na implantação.
- Você deve pensar como estatísticos e produzir intervalos de confiança para todas as pontuações de desempenho associadas e fazer comparações.

3. Isolado dos dados usados para desenvolver e gravar os prompts.
   - Você deve dividir os dados coletados em conjuntos de desenvolvimento e de teste. Ao dividir os dados, você protege alguns dados exclusivamente para fins de avaliação.
   - Se você usar todos os dados durante o processo de desenvolvimento do prompt, sua avaliação final da habilidade será tendenciosa, o que significa que ela relatará em excesso o desempenho. Esse viés se deve a um fator conhecido como sobreajuste de prompt.

Desenvolvendo o prompt

Use as diretrizes para ajudar a criar um prompt para sua habilidade. Um aviso específico, claro e contextual fornece melhores resultados.

Visão geral do desenvolvimento de prompts

Como um engenheiro de prompts, você deve tomar decisões de desenvolvimento observando as saídas do modelo que são geradas em resposta a um prompt aplicado a muitas entradas diferentes. No entanto, ainda existem determinadas diretrizes que podem ajudar os usuários a começar com o design de prompts.

1. Seja específico

   Defina claramente o resultado desejado. Seja específico sobre a tarefa que você deseja que o modelo atenda. Identifique claramente as entradas que você está fornecendo ao modelo e especifique a saída que você espera do modelo (incluindo a formatação).

2. Incluir o contexto correto

   Forneça informações de histórico e contexto relevantes para a execução da tarefa. Essas informações podem gerar uma resposta mais focada.

3. Usar linguagem clara

   Use uma linguagem precisa e sem ambiguidades ao escrever o prompt.

4. Incluir demonstrações

   Se possível, experimente fornecer exemplos concluídos, ou demonstrações, no prompt após as instruções para ilustrar o que você deseja que o modelo produza. Demonstrações são uma maneira poderosa de aumentar a probabilidade de gerar uma saída desejável. No entanto, o desempenho muda dependendo das demonstrações selecionadas.

5. Iniciar variações simples e de teste

   Divida tarefas complexas em instruções menores e mais claras. Tenha uma abordagem controlada e iterativa. Experimente estruturas 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.

Outras considerações

- Diferenças sutis no texto podem levar a diferenças significativas no desempenho. Tentar raciocinar sobre como um modelo de linguagem grande (LLM) pode "interpretar" as instruções em um prompt só ajuda você até certo ponto. Qual opção específica de texto de aviso funciona melhor depende do modelo subjacente e, idealmente, deve ser escolhida com base em evidências (ou seja, observando muitas saídas).
- Em configurações com restrição de dados, você deve desenvolver iterativamente vários prompts de candidato usando os dados de desenvolvimento e, em seguida, medir o desempenho de cada prompt de candidato no conjunto de testes, escolhendo o melhor.

Avaliando o prompt

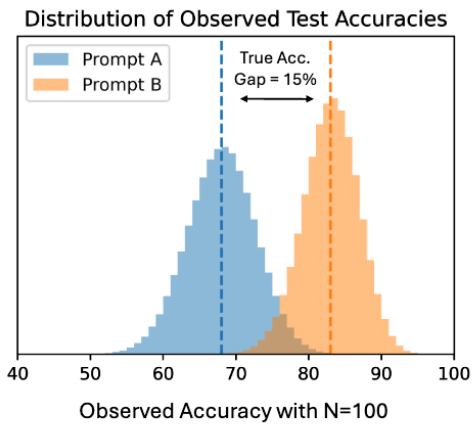
Avaliar o prompt é um processo contínuo que ocorre durante e após o desenvolvimento e a conclusão do prompt.

Visão geral da avaliação de prompt

Para determinar a eficácia do seu prompt, você deve avaliar lotes de dados de teste. Você deve copiar as respostas geradas pelo modelo e executar avaliações fora de Kit de habilidades do Now Assist.

Durante o desenvolvimento de prompts

A avaliação contínua e aprimorada deve ocorrer junto com o desenvolvimento do prompt. Essa avaliação contínua permite que você adapte o prompt com base nas saídas do modelo observadas. Pode ser tentador testar uma mudança em um prompt em apenas um ou dois exemplos. No entanto, para evitar reagir a ruídos, você deve observar lotes maiores e considerar a significância estatística das diferenças de desempenho observadas.



Chance of Seeing Better Performance from the Worse of Two Prompts

Data used in evaluation	"True" Underlying Accuracy Gap: 5%	10%	15%	20%
N=10	30%	21%	14%	9%
N=25	28%	16%	8%	3%
N=50	24%	10%	3%	0.6%
N=100	18%	4%	0.5%	0.02%
N=250	9%	0.4%	<0.01%	<0.001%
N=500	3%	0.01%	<0.001%	<0.0001%

The approximate probability of observing better performance from the less accurate prompt among two (2) candidates, tabulated as a function of the evaluation dataset size (N) and the "true" underlying accuracy gap between the prompts (as measured on "infinite" data).

Avaliação de desempenho final

Antes de implantar uma habilidade, você deve testar o prompt em um lote representativo de dados que foi isolado do processo de desenvolvimento, ou seja, dados de "teste". Você deseja usar dados de teste isolados devido a um problema conhecido como superajuste de prompt. Editar iterativamente um prompt com base nas saídas do modelo geradas nos mesmos dados usados para testes pode levar a superestimativas significativas do desempenho. Este resultado ocorre porque o prompt pode se tornar superespecializado para os exemplos específicos usados no desenvolvimento. Embora 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.

efeito seja normalmente menos drástico do que o que ocorre ao ajustar os parâmetros do modelo de aprendizado de máquina a um conjunto de dados de teste, ele está enraizado nos mesmos princípios subjacentes e deve ser evitado.

Métricas de avaliação

Selecionar as métricas corretas para avaliação é uma consideração importante. A lista a seguir fornece algumas abordagens, cada uma das quais pode ser mais ou menos apropriada, dependendo do caso de uso.

- Avaliação baseada em classificação de gerações curtas

  Essa abordagem requer registros rotulados e funciona melhor quando os rótulos são curtos e "respostas certas" bem definidas, por exemplo, verdadeiro ou falso, múltipla escolha ou seleção de categoria. Nesses casos, as saídas do modelo geralmente podem ser analisadas e formatadas e, em seguida, métricas como precisão, recall, pontuações F1 e assim por diante podem ser calculadas diretamente.

- Avaliação de gerações mais longas

  Muitos dos casos de uso de IA generativa mais interessantes exigem gerações de modelo mais longas e há muitas “respostas corretas” possíveis. Nesses casos, a saída pode ser pontuada (por avaliadores humanos) em vários eixos diferentes, por exemplo:

  - Fidelidade

    O texto gerado é confiável ao contexto fornecido no prompt de habilidade? (O oposto de fidelidade é alucinação, ou seja, o modelo injeta informações fora de contexto.)

  - Exatidão

    O texto gerado está correto em relação à instrução de habilidade?

  - Utilidade

    O texto gerado é útil em relação à tarefa que a habilidade deseja realizar? (A utilidade é subjetivo, mas é importante tentar medir. Fazer isso corretamente requer uma compreensão sólida das necessidades das pessoas que usarão a habilidade.)

  - Fluência

    O texto gerado está gramaticalmente correto? Há erros de digitação, problemas de consistência e assim por diante?

Nota:
É útil pontuar essas propriedades em uma escala, como de 1 a 5, em vez de com sim ou não.

Implantando e monitorando a habilidade

Depois de avaliar o prompt, você pode implantar a habilidade personalizada e monitorar sua eficácia.

Kit de habilidades do Now Assist visão geral de implantação e monitoramento

Você deve criar e avaliar a habilidade em uma instância de subprodução. Depois que estiver satisfeito com a avaliação de desempenho final em um lote de dados de teste na subprodução, você poderá começar a mover uma habilidade para a implantação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Identifique os pontos de contato em que as habilidades podem ser exibidas para ficarem disponíveis para o usuário final. Defina as configurações de implantação adequadamente.
2. Realize testes de usuário de ponta a ponta na subprodução por um tempo e com diferentes usuários e entradas.
3. Depois que os resultados forem aceitáveis, implante a habilidade na instância de produção.
4. Monitore a habilidade.

Exemplo de caso de uso para Kit de habilidades do Now Assist

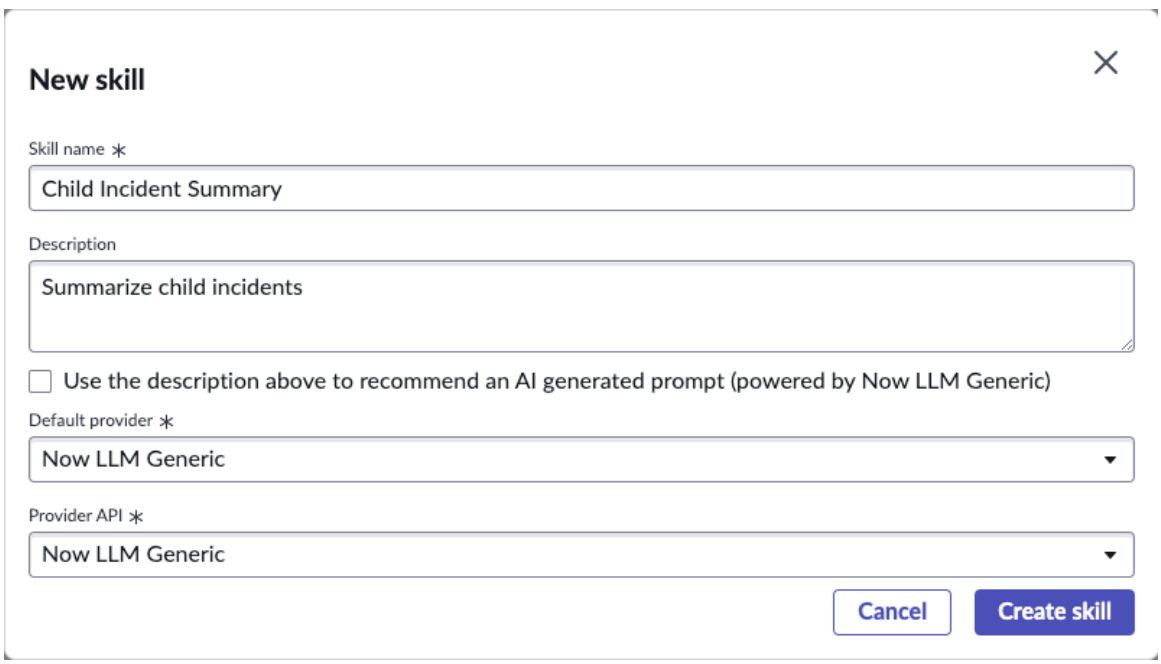
Como desenvolvedor de IA, você pode criar habilidades personalizadas com Kit de habilidades do Now Assist. Para este exemplo, crie uma habilidade personalizada para o resumo do incidente secundário.

Como desenvolvedor de IA, você deve criar uma habilidade para o resumo do incidente secundário. Criar esta habilidade pode ajudar você a organizar e entender vários incidentes relacionados ao mesmo primário.

Criar e configurar a habilidade

Para criar a habilidade:

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página Inicial**.
2. Selecione **Criar nova habilidade**.
3. No formulário, preencha os campos. As informações a seguir são usadas para preencher o formulário deste exemplo:
   - Nome da habilidade: `resumo do incidente secundário`
   - Descrição: `resumo de incidentes secundários`
   - Provedor padrão: `Now LLM Genérico`
   - API do provedor: `Now LLM genérico`



4. Selecione **Criar habilidade**.

Tradução automática

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

Depois de criar a habilidade, você deve definir as configurações da habilidade.

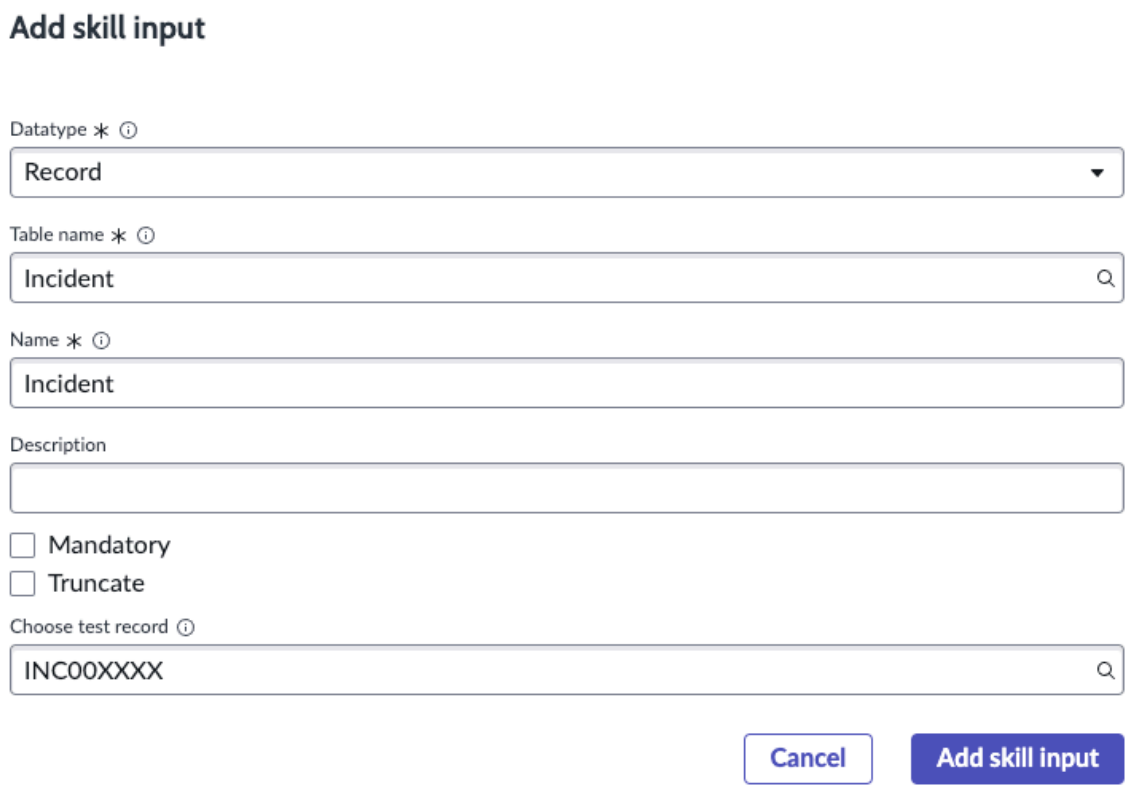
1. Selecione **Configurações**.
2. Selecione o modelo que você deseja usar. Para este exemplo, você pode selecionar llm_generic.
3. Selecione uma temperatura entre 0 e 1 para determinar a aleatoriedade e a criatividade da saída, como 0,2.

Desenvolver o prompt

Depois de criar a habilidade e definir as configurações, você deve desenvolver o prompt. Para seguir este exemplo, você pode usar o seguinte prompt:

Você é um representante de atendimento ao cliente. Resuma os incidentes secundários do incidente primário fornecido abaixo. O resumo deve conter os principais problemas e impactos nos incidentes secundários, destacando padrões, problemas recorrentes ou valores atípicos significativos. Ao resumir, considere o seguinte: Descrição resumida do incidente primário: {{incident.short_description}} Descrição do incidente primário: {{incident.description}} Estes são os detalhes do incidente secundário: {{ChildIncidents.output}}

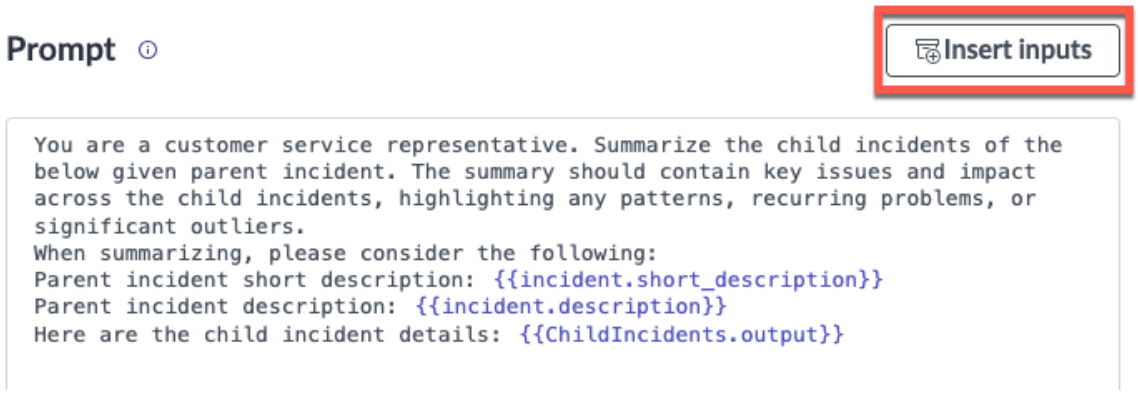
Selecione as **entradas** para a habilidade. Para este exemplo, o registro é selecionado como a entrada.



Selecione entradas de inserção para o prompt.

Tradução automática

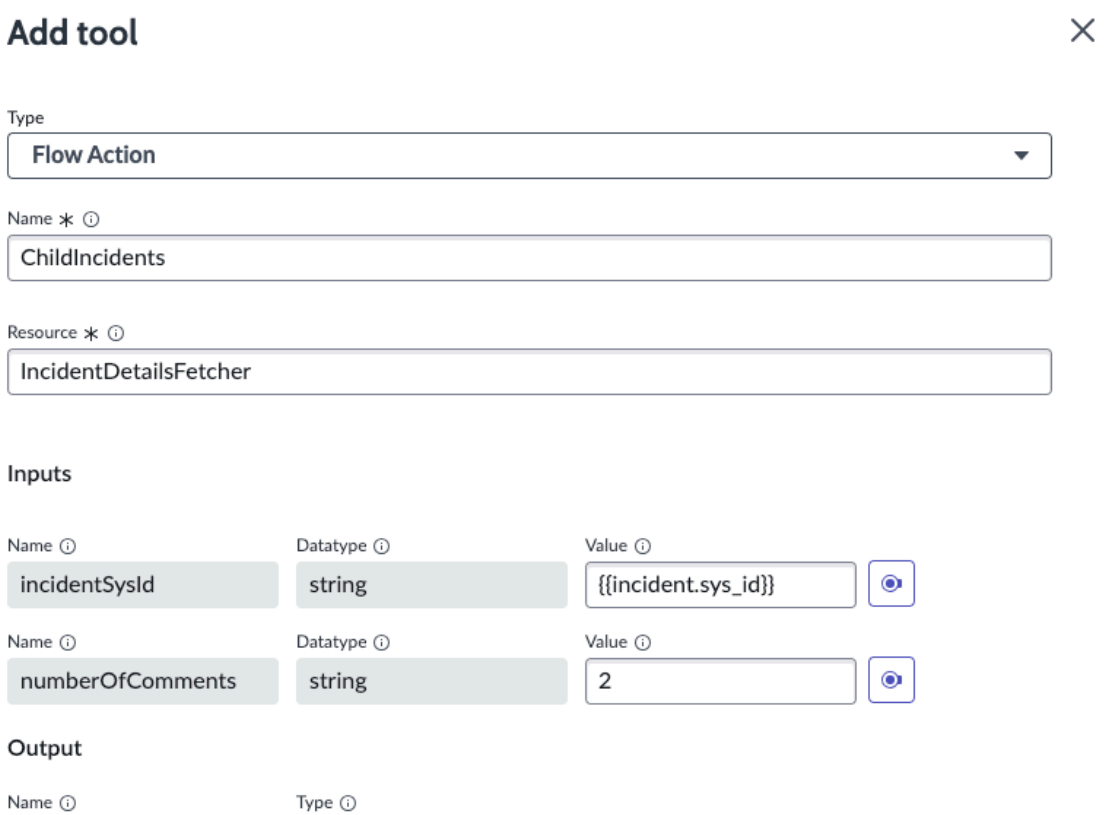
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



Para este exemplo, o seguinte é usado:

Descrição resumida do incidente primário: {{incident.short_description}} Descrição do incidente primário: {{incident.description}} Estes são os detalhes do incidente secundário: {{ChildIncidents.output}}

Selecione as ferramentas para a habilidade. Para este exemplo, selecione Ação de fluxo e o recurso de fluxo IncidentDetailsFetcher.



Configurar as opções de implantação de habilidades

A próxima etapa é configurar as opções de implantação de habilidades. Essas opções permitem que você escolha onde encontrar a habilidade em Administrador do Now Assist.

1. Selecione a guia **Configurações de habilidade**.
2. Selecione **Configurações de implantação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Habilite o administrador para habilitar a habilidade de IU principal marcando a caixa de seleção **Ação de IU**.
4. Selecione **Save** (Salvar).

Testar e publicar a habilidade

É importante testar seu prompt de habilidade para garantir que o tipo correto de dados esteja sendo extraído.

1. Selecione **Executar testes**.
2. Escolha um registro ou incidente.
3. Selecione **Executar teste**.

Veja a resposta.

Para ver os dados que foram trazidos para o prompt de suas entradas e ferramentas de habilidade, você pode consultar a guia de prompts fundamentados.

Se tudo estiver correto, selecione **Finalizar prompt**. Depois de finalizar o prompt e estar pronto para implementá-lo, selecione **Publicar**.

Ativar a habilidade

Depois de testar, finalizar e publicar sua habilidade, um administrador deve ativá-la em Administrador do Now Assist. Para saber mais sobre como ativar habilidades, consulte Ativar uma habilidade.

Configuração da Kit de habilidades do Now Assist

Configure avisos e habilidades para Kit de habilidades do Now Assist.

Visão geral da configuração

Para usar Kit de habilidades do Now Assist, você deve atualizar seus plug-ins Now Assist no Gerenciador de aplicações. Por exemplo, atualize o plug-in Now Assist para ITSM para a versão Xanadu.

Depois de instalar o plug-in, há duas partes para configurar uma habilidade em Kit de habilidades do Now Assist. Primeiro, você deve configurar como implantar a habilidade. Em seguida, você deve configurar o prompt.

Configurar um prompt de habilidade

Configure seu prompt de habilidade para definir o modelo usado e a aleatoriedade e a criatividade da resposta.

Antes de Iniciar

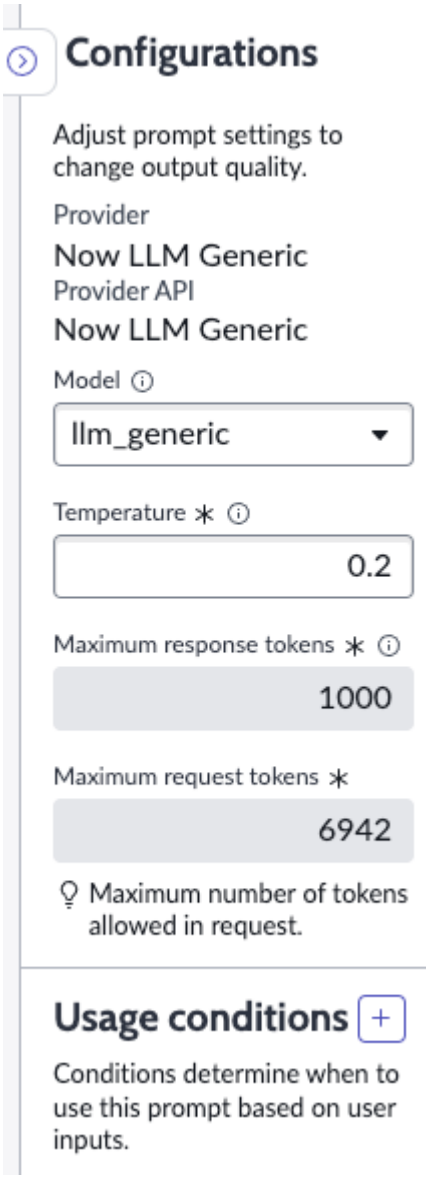
Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página Inicial**.
2. Selecione a habilidade que você deseja configurar.
3. Selecione **Configurações**.

Tradução automática

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



4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configurações

Campo	Descrição
Modelo	O modelo é o modelo de idioma grande (LLM) que você deseja usar para o prompt.
Temperatura	A temperatura determina a aleatoriedade e a criatividade da saída. Um valor mais alto aumenta a aleatoriedade. O valor deve estar entre 0 e 1.
Máximo de tokens de resposta	O número máximo de tokens que o modelo pode retornar. Se você estiver usando Serviço Now LLM, o máximo será 1000.
Máximo de tokens de solicitação	O número máximo de tokens permitidos em uma solicitação.

5. Adicione **condições de uso** para determinar quando usar o prompt.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Depois de definir as configurações de habilidade, você pode testar sua habilidade. Para saber mais sobre como testar habilidades, consulte Testar um prompt.

Definir configurações de implantação de habilidades

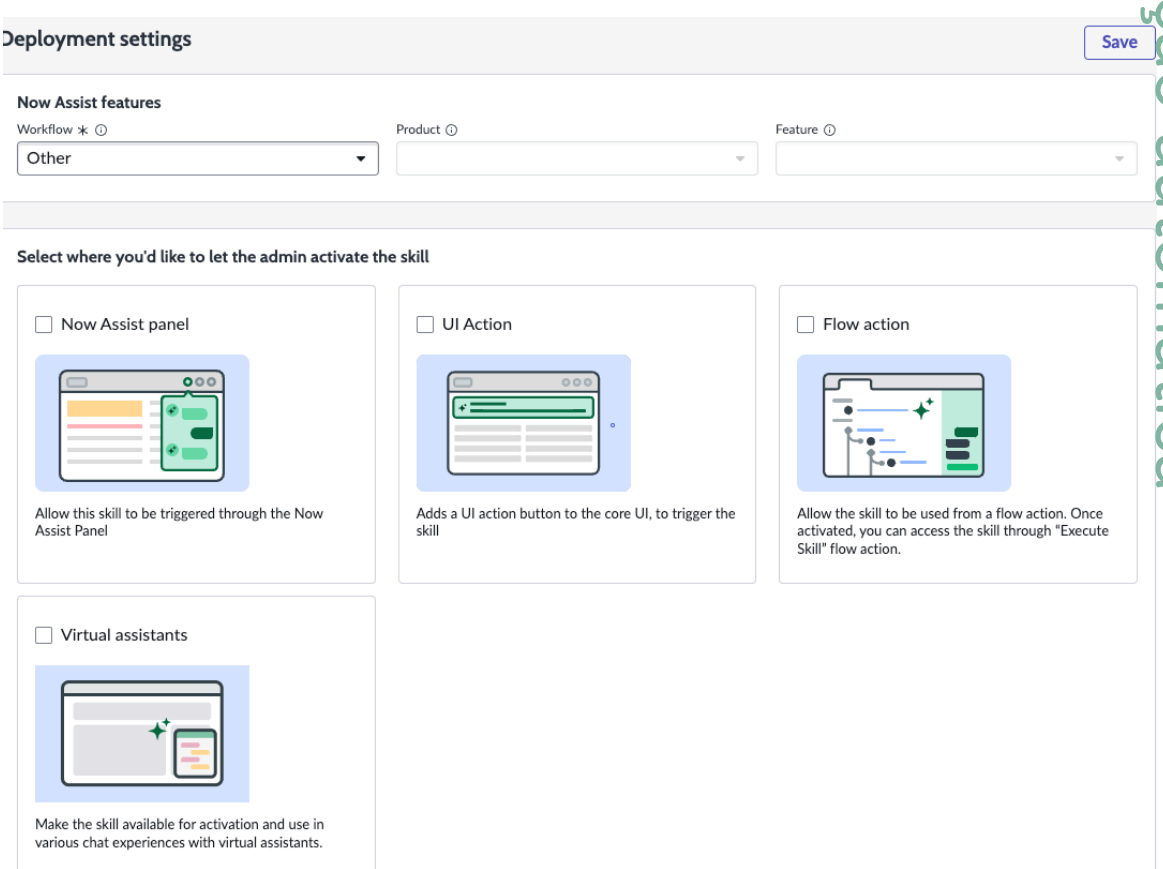
Defina as configurações de implantação para a habilidade que você cria. As configurações de implantação permitem que você escolha onde o administrador pode encontrar a habilidade em Administrador do Now Assist.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página Inicial**.
2. Selecione a habilidade que você deseja configurar.
3. Selecione a guia **Configurações de habilidade**.
4. Selecione **Informações gerais**.
   Esta seção mostra as informações que você adicionou ao criar a habilidade. Você pode editar o nome e a descrição da habilidade aqui.
5. Selecione **Configurações de implantação**.



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.

Formulário de configurações de implantação

Campo	Descrição
Fluxo de trabalho	A categoria de alto nível à qual esta habilidade pertence, como **Tecnologia**, **Funcionário**, **Criador**ou **Plataforma**. Você também pode selecionar **Outro** se nenhuma das categorias se ajustar. O fluxo de trabalho escolhido é onde a habilidade apareces no console Administrador do Now Assist.
Produto	O produto específico em que esta habilidade opera, como ITSM, ITOM, Prestação de serviços de RH, Administrador do Now Assist.
Funcionalidade	O recurso em que a habilidade é usada, como Bate-papo do agente, Knowledge, Virtual Agent. Você também pode definir um recurso personalizado, se necessário.
Nome	O nome do recurso.
Descrição	Uma descrição do recurso.

7. Selecione onde você deseja que o administrador habilite a habilidade.
   - Painel do Now Assist
   - Ação de IU
   - Ação de fluxo
   - Assistente virtual

     Para obter mais informações sobre o Now Assist no Virtual Agent, consulte Configuring assistants overview .
8. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Depois de definir as configurações de habilidade, você pode publicar sua habilidade. Para saber mais sobre como publicar habilidades, consulte Finalizar e publicar uma habilidade

Como usar o Kit de habilidades do Now Assist

Use Kit de habilidades do Now Assist para criar e publicar avisos e habilidades personalizadas para Now Assist.

Criação de habilidade

Crie uma habilidade personalizada para Now Assist. Criar uma habilidade personalizada permite que você tenha maior flexibilidade com as capacidades de IA generativa de Now Assist.

Tradução automática

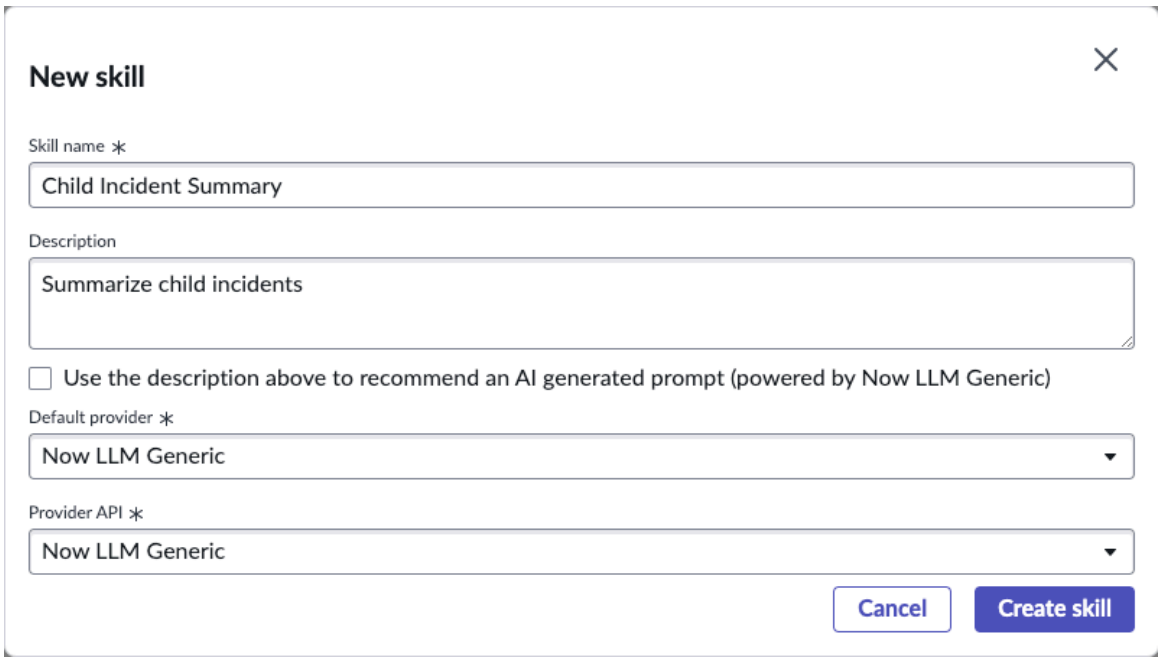
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página Inicial**.
2. Selecione **Criar nova habilidade**.
3. No formulário, preencha os campos.



Novo formulário de habilidade

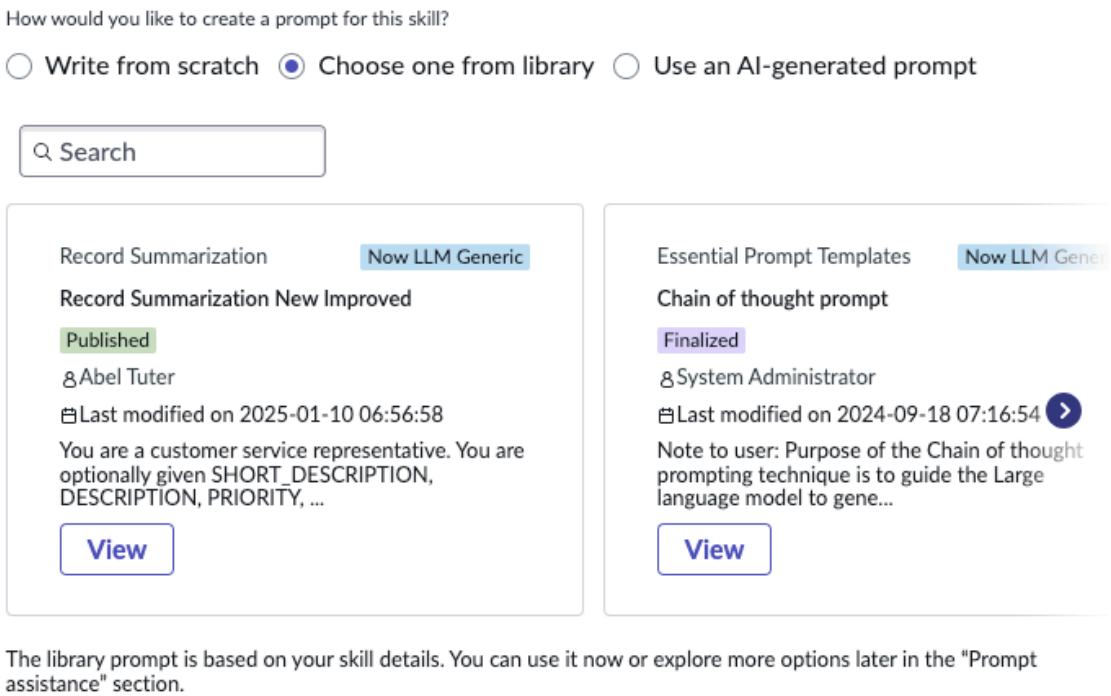
Campo	Descrição
Nome da habilidade	Um nome para a habilidade.
Descrição	Uma descrição da habilidade.
Provedor padrão	Provedores disponíveis: ○ Serviço Now LLM ○ LLM externo ▪ Spokes ▪ LLM personalizado Para obter mais informações sobre como configurar um modelo de idioma grande (LLM) personalizado, consulte Configurar um conector de modelo de linguagem grande (LLM) genérico Spokes pré-criados disponíveis que permitem a conexão com um LLM externo: ○ Spoke de IA generativa do Microsoft Azure OpenAI ○ IA generativa Spoke OpenAI

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Aleph alfa ○ WatsonX ○ Google Gemini (MakerSuite e Vertex AI) **Nota:** Os spokes não consomem Integration Hub transações. Os spokes consomem assistências.
API do provedor	O provedor da API para o LLM escolhido.

4. Selecione como você deseja criar o prompt para a habilidade.
   - Escrever do zero
   - Escolher um na biblioteca
     a. Encontre o prompt que você deseja usar.
     b. Selecione Exibir.
     c. Selecione Usar prompt.
   - Usar um prompt gerado por IA



5. Selecione **Avançar**.
6. **Opcional:** Adicione entradas e saídas de habilidades.
7. Selecione **Ir para resumo**.
8. Selecione **Concluir**.

O que Fazer Depois

Depois de criar a habilidade, você deve configurá-la. Para saber mais sobre como configurar uma habilidade, consulte Configurar um prompt de habilidade.

Tradução automática

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

Se você não precisar definir nenhuma configuração para sua habilidade, poderá criar seu prompt de habilidade e ferramentas. Para aprender mais, consulte Criar um prompt e Adicionar uma ferramenta.

Clonar e editar uma habilidade da ServiceNow

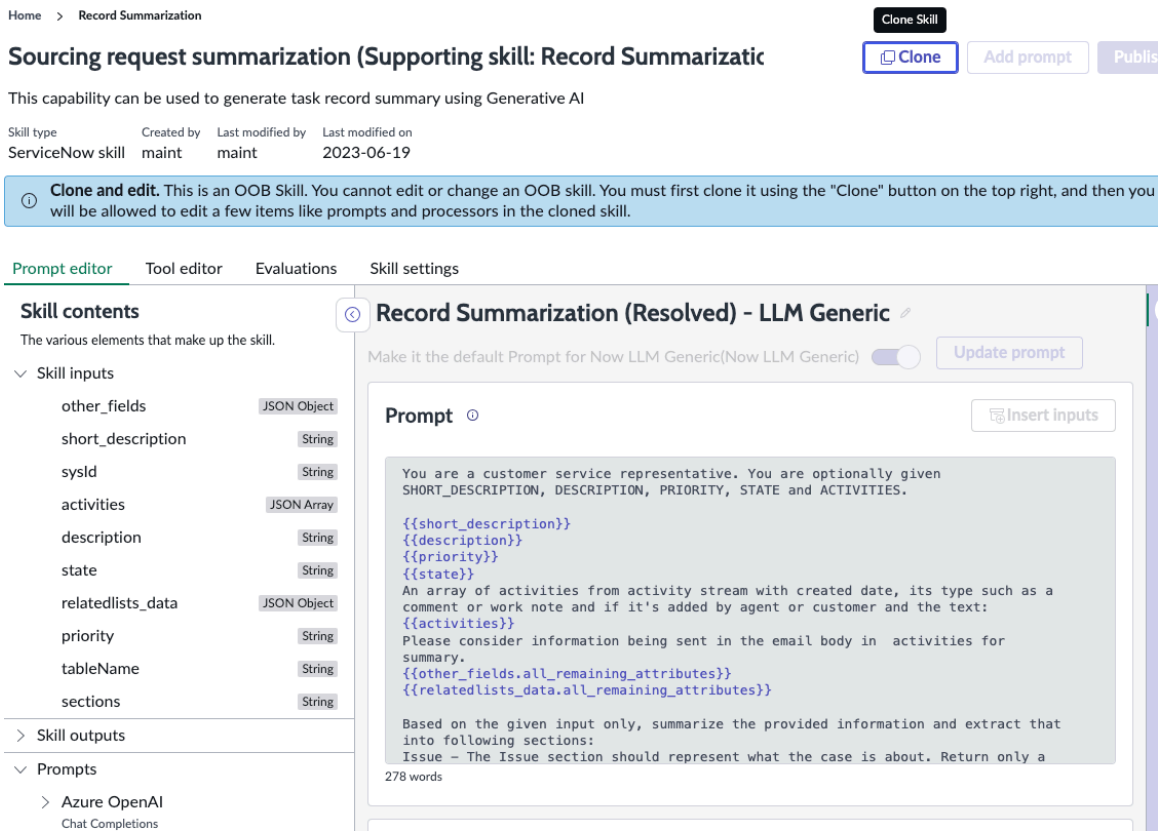
As habilidades qualificadas fornecidas nas aplicações ServiceNow Now Assist podem ser clonadas no Now Assist Skill Kit para que você possa editar o prompt ou mudar o provedor de serviços de IA. Editar o prompt permite que você organize a formatação e o conteúdo da resposta do LLM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página Inicial**.
2. Selecionar *`ServiceNow`* **habilidades**
3. Selecione a habilidade *`ServiceNow`* que você deseja clonar.
4. Selecione **Clonar**.



5. No formulário, preencha os campos.

Clonar formulário de habilidade

Campo	Descrição
Nome da habilidade	Um nome para a habilidade.
Descrição	Uma descrição da habilidade.
Provedor padrão	Provedores 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.

Campo	Descrição
	○ Serviço Now LLM ○ LLM externo ▪ Spokes ▪ LLM personalizado Para obter mais informações sobre como configurar um modelo de idioma grande (LLM) personalizado, consulte Configurar um conector de modelo de linguagem grande (LLM) genérico Spokes pré-criados disponíveis que permitem a conexão com um LLM externo: ○ Spoke de IA generativa do Microsoft Azure OpenAI ○ IA generativa Spoke OpenAI ○ Aleph alfa ○ WatsonX ○ Google Gemini (MakerSuite e Vertex AI) **Nota:** Os spokes não consomem Integration Hub transações. Os spokes consomem assistências.
API do provedor	O provedor da API para o LLM escolhido.

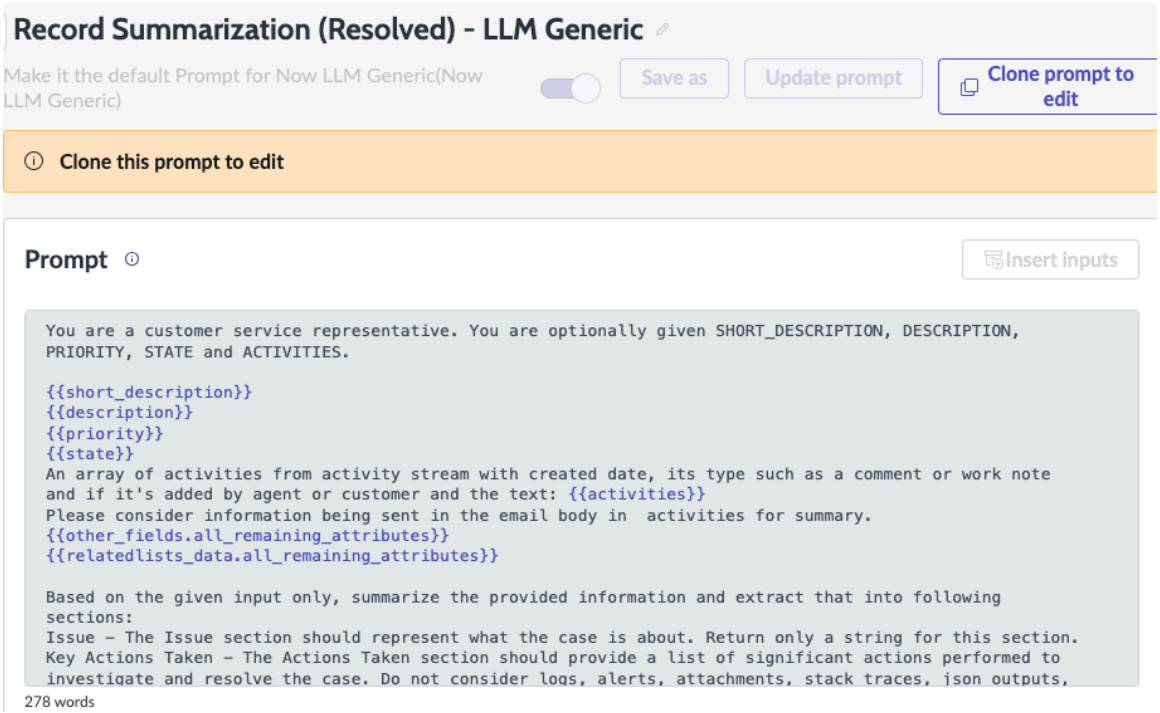
6. Selecione **Clonar**.

Nota:
Ao clonar uma habilidade, você não pode mudar as entradas de habilidade, as saídas de habilidade, as ferramentas ou as configurações de implantação.

7. **Opcional:** Selecione **Clonar prompt** para editar o prompt.

Tradução automática

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



8. Selecione a guia **Configurações de habilidade**.
9. **Opcional:** Altere o provedor padrão selecionando a alternância.

O que Fazer Depois

Crie seu prompt de habilidades. Para saber mais sobre como criar um prompt, consulte Criar um prompt.

Depois de clonar e editar a habilidade e o prompt, você pode avaliar seu prompt.Para saber mais sobre como avaliar um prompt, consulte Avaliar um prompt.

Criar um prompt

Depois de criar uma habilidade personalizada, crie um prompt. Criar um prompt permite que você escolha quais entradas de habilidade usar, bem como o tipo de ferramenta.

Antes de Iniciar

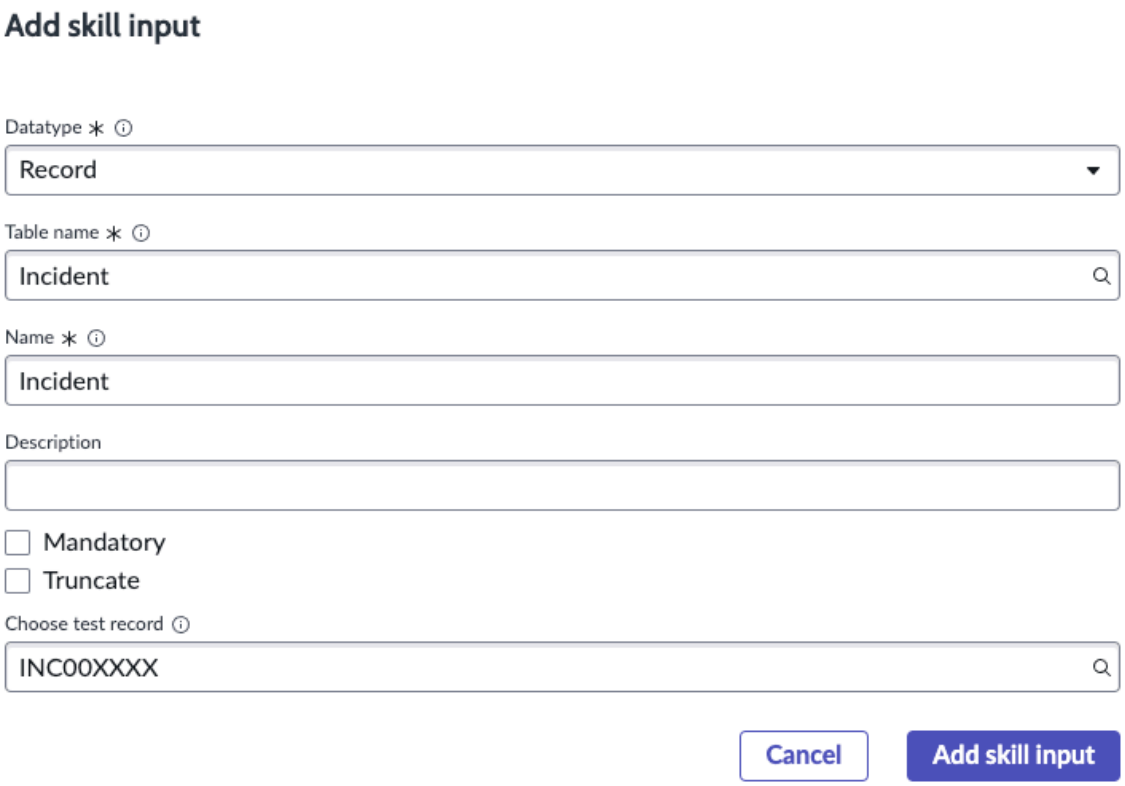
Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página Inicial**.
2. Selecione a habilidade para a qual você deseja criar um prompt.
3. Selecione o ícone de edição ( ) e dê um nome ao prompt.
4. Escreva o prompt.
5. Selecione **Entradas de habilidade**.

Tradução automática

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



Opções de entrada de habilidade

Tipo de entrada	Descrição
Tipo de dados	○ Registro ○ Cadeia de caracteres ○ Numérico ○ Booliano ○ Matriz simples ○ Objeto JSON ○ Matriz JSON
Nome	Um nome para a entrada.
Descrição	Uma descrição para a entrada.
Obrigatório	A opção Obrigatório significa que você deve fornecer um valor para a entrada ao executar a habilidade.
Truncado	A opção Truncar significa que, se o prompt for muito grande, o contexto do prompt será encurtado para se ajustar ao tamanho do contexto do modelo.
Para registros	
Nome da tabela	Um nome para a tabela.
Escolha registro de teste	O registro usado para testar o prompt.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 entrada	Descrição
Para cadeias de caracteres, Numérico. Booliano, Matriz simples, Objeto JSON, Matriz JSON	
Valores de teste	Os valores que são usados para testar o prompt.

6. Selecione **Adicionar entrada de habilidade**.
7. Selecione **Inserir entradas**.
   As opções de entrada mudam dependendo do tipo de tipo de dados escolhido.
8. Pesquise as entradas que você deseja usar para o prompt.
   Por exemplo, você pode pesquisar a descrição resumida ou a prioridade do incidente.
9. Se você não estiver pronto para finalizar o prompt e publicar a habilidade, selecione **Salvar** ou **Salvar como**.

O que Fazer Depois

Depois de criar um prompt, você deve testá-lo. Para saber mais sobre como testar seu prompt, consulte Testar um prompt.

Adicionar uma ferramenta

Adicione e gerencie ferramentas visualmente no Editor de ferramentas, incluindo ramificação de decisão, para executar diferentes ferramentas para sua habilidade. Adicionar ramificações de decisão entre ferramentas permite definir as condições que precisam ser atendidas para que uma ferramenta seja executada. Se nenhuma condição for atendida, a etapa da ramificação padrão será executada.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma ferramenta é um utilitário configurado para converter entradas de habilidade em saídas de habilidade. As saídas da ferramenta podem ser referenciadas em um modelo de prompt para introduzir contexto em um prompt. A entrada de uma ferramenta pode ser uma entrada de habilidade ou a saída de outra ferramenta.

Você pode usar o Editor de ferramentas para configurar ferramentas e vinculá-las entre si.

Os nós de decisão permitem que você execute diferentes ferramentas, com base na lógica da ramificação. Um nó de decisão pode conter várias ramificações, mas sempre precisará de uma ramificação padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página Inicial**.
2. Selecione a habilidade à qual você deseja adicionar uma ferramenta.
3. Selecione a guia **Editor de ferramentas**.
4. Selecione o ícone (+) para adicionar um nó.
5. Selecione o tipo de nó que você deseja adicionar.

Tradução automática

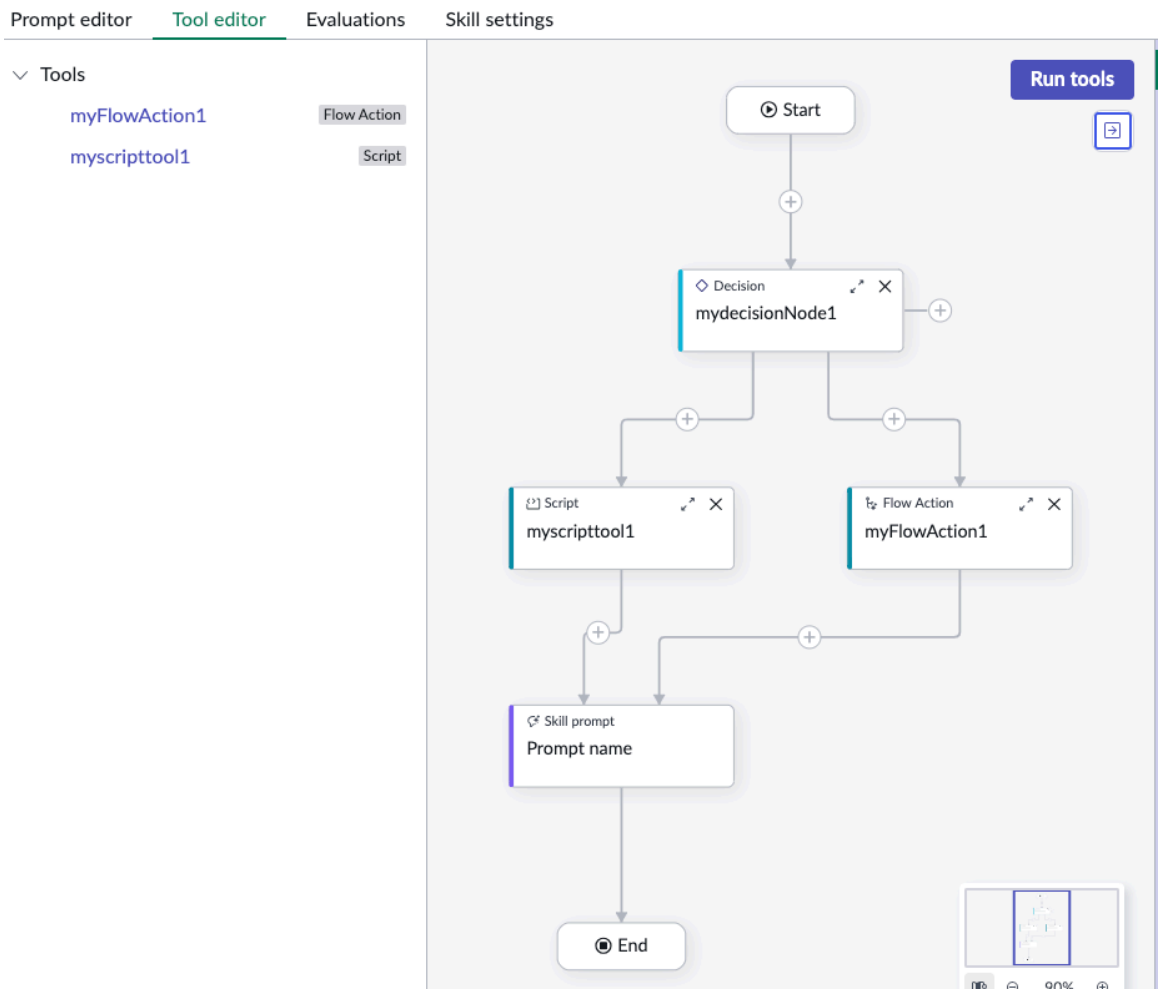
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Adicionar um nó

Tipo de nó	Etapas
Nó da ferramenta Tipos de ferramenta: ○ Script ○ Subfluxo ○ Ação de fluxo ○ Recuperador ○ Habilidade ○ Pesquisa na web	**a.** Selecione um tipo de ferramenta. **b.** Atribua um nome à ferramenta. **c.** Selecione uma condição.
Nó de decisão	**a.** Atribua um nome ao nó. **b.** Selecione **Adicionar ramificação** **i.** Nomeie a ramificação. **ii.** Selecione um Nó de destino. **iii.** Defina as condições. **c.** Selecione um Nó 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.



6. Selecione **Adicionar**.
7. Selecione **Executar ferramentas** para testar as ferramentas.

Adicionar um recuperador

Adicione um recuperador ao seu prompt para aumentar e adicionar contexto aos seus prompts com os resultados da Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skill_builder.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O uso de um recuperador em uma habilidade aprimora a relevância e a consistência de uma resposta, extraindo informações relevantes de uma origem e alimentando-as em um modelo de linguagem grande (LLM) para criar a saída final. Esse processo leva a um fluxo de conversa mais suave e melhor escalabilidade conforme os dados aumentam, sem exigir ajuste fino do modelo.

Um recuperador permite que o chatbot acesse conhecimento externo buscando informações relevantes de segundo plano, resultando em respostas mais fundamentadas e fundamentadas.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página Inicial**.
2. Crie uma nova habilidade ou selecione a habilidade à qual você deseja adicionar um recuperador.
3. Selecione a guia **Editor de ferramentas**.
4. Selecione o ícone (+) para adicionar um nó.
5. Selecione **Nó da ferramenta**.
6. Selecione **Recuperador** no menu suspenso.
7. Selecione **Configurar recuperador**.
8. No formulário, preencha os campos.

Adicionar formulário de ferramenta

Campo	Descrição
Nome	O nome do recuperador.
Consulta de pesquisa	As informações que você deseja pesquisar. Pode ser texto estático ou uma entrada de habilidade.
Perfil de pesquisa	Um grupo de fontes de pesquisa.
Pesquisar fontes	Tabelas em ServiceNow que foram indexadas e podem ser usadas para pesquisa.
Campos retornados	Os campos que você deseja que sejam retornados das origens de pesquisa e enviados para o modelo de idioma grande (LLM).
Limite	O número máximo de resultados retornados.
Critério de pesquisa	○ Híbrido ○ Semântico ○ Palavra-chave **Nota:** Se você escolher Híbrido ou Semântico, poderá fazer seleções para agrupamento e reclassificação. Para saber mais sobre agrupamento e reclassificação, consulte Recuperação em partes e reclassificação.

9. Selecione **Avançar**.
10. Se você selecionou os critérios de pesquisa **Híbrido** ou **Semântico**, selecione um índice semântico.
    Um índice semântico permite pesquisar dados com base no significado contextual.
11. **Opcional:** Se você selecionou os critérios de pesquisa **Híbrido** ou **Semântico**, selecione **Avançado** para mudar o limite de correspondência de documentos.
    O limite de correspondência de documento é o limite para correspondência semântica. O valor padrão é 0. Você pode inserir qualquer valor de 0 a 1. Você pode obter resultados mais precisos com um valor mais alto.
12. Selecione **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 selecionou os critérios de pesquisa **Híbrido** ou **Semântico**, consulte Recuperação em partes e reclassificação para concluir a configuração do seu recuperador.

13. Revise as informações da ferramenta de recuperação.
14. Selecione **Adicionar ferramenta**.

Recuperação em partes e reclassificação

Ao criar um prompt de habilidade que usa um recuperador, você pode usar agrupamento e reclassificação para aprimorar a precisão e a relevância de suas respostas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_skill_builder.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para configurar as opções de agrupamento e reclassificação de um recuperador, você deve ter uma ferramenta de recuperação adicionada à sua habilidade com os critérios de pesquisa **híbrida** ou **semântica**. As etapas a seguir vêm após a configuração semântica em Adicionar um recuperador.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página Inicial**.
2. Selecione a habilidade à qual você está adicionando um recuperador.
3. Adicionar um recuperador.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de agrupamento e reclassificação

Campo	Descrição
Número máximo de blocos por documento	O número máximo de blocos que você deseja retornar por documento. O valor padrão é 10.
Estratégia de bloco	○ Tamanho fixo O tamanho fixo divide o texto completo em partes menores. Você pode escolher o limite de tamanho da passagem em número de palavras ou número de frases. ○ Pequeno para grande O tamanho pequeno para grande permite que você escolha os K principais blocos indexados com melhor correspondência e os expanda para incluir os blocos adjacentes. Em seguida, os blocos expandidos são vinculados em um texto grande e divididos em passagens menores.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Não use a estratégia de partes pequenas para grandes se você estiver usando texto completo ou configuração de partes de índice de truncamento.
Unidade de bloco	○ Palavras ○ Frases
Tamanho do bloco	O tamanho dos blocos que são retornados. O valor padrão para o tamanho da palavra é 750. O valor padrão para o tamanho da frase é 40.
Tamanho do snippet expandido	O tamanho dos blocos expandidos incluídos quando você seleciona a estratégia de blocos pequenos a grandes.
Resultados top-k	O número de blocos que o reclassificador retorna.

5. Selecione **Avançar**.
6. Selecione o tipo de condição que você deseja avaliar quando a ferramenta for executada.
7. Selecione **Avançar**.
8. Revise as seleções feitas para a ferramenta e selecione **Adicionar ferramenta**.

Adicionar uma pesquisa na web a Kit de habilidades do Now Assist

Adicione uma pesquisa na Web como uma ferramenta no kit de habilidades do Now Assist. Adicionar uma pesquisa na Web como uma ferramenta permite adicionar resultados de pesquisa ao seu prompt.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin

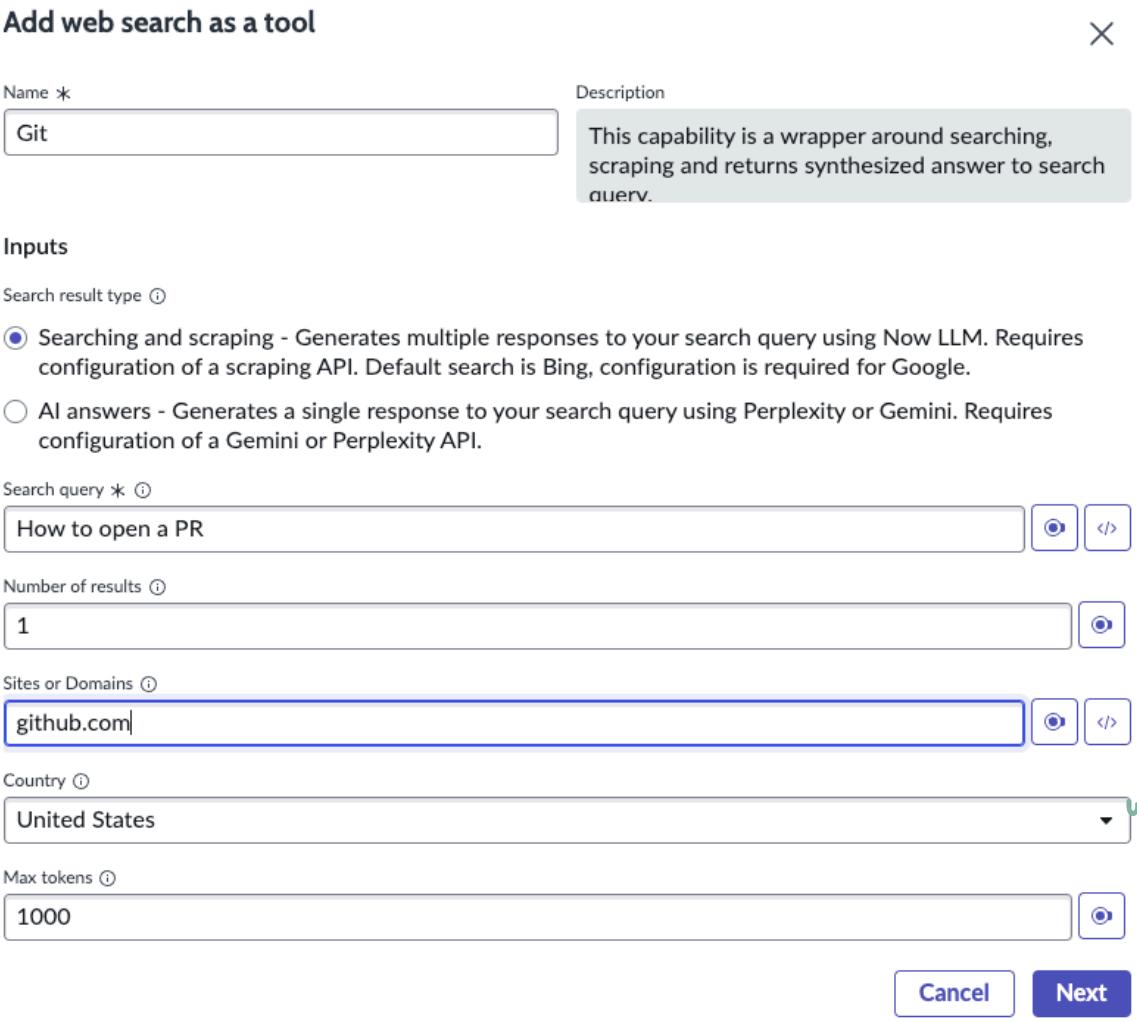
Para usar a pesquisa na Web como uma ferramenta, você deve trazer sua própria chave de API do mecanismo de pesquisa e configurá-la na Now Platform.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página Inicial**.
2. Crie uma nova habilidade ou selecione a habilidade à qual você deseja adicionar um recuperador.
3. Selecione a guia **Editor de ferramentas**.
4. Selecione o ícone (+) para adicionar um nó.
5. Selecione **Nó da ferramenta**.
6. Selecione **Pesquisa na web**.
7. Selecione **Configurar pesquisa na web**.

Tradução automática

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



8. No formulário, preencha os campos.

Formulário de configuração de pesquisa na web

Campo	Descrição
Nome	O nome da ferramenta de pesquisa na web.
Tipo de resultado da pesquisa	O tipo de resultado que você deseja da pesquisa. ○ **A pesquisa e a extração** geram várias respostas para a consulta de pesquisa usando o Now LLM Service. Você deve configurar uma API de extração. A pesquisa padrão é o Bing. A configuração é necessária para usar o Google. ○ **As respostas de IA** geram uma única resposta 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.

Campo	Descrição
	usando o Perplexity ou o Gemini. Você deve configurar uma API do Perplexity ou Gemini para usá-la.
Consulta de pesquisa	A palavra, palavras ou frase que você está procurando.
Número de resultados	O número de resultados que você deseja retornar.
Sites ou domínios	Endereços da Web específicos que você deseja pesquisar.
País	O país de onde os resultados virão.
Máximo de tokens	O número máximo de tokens a serem incluídos em uma resposta.

9. Selecione **Avançar**.
10. Selecione **Adicionar ferramenta**.

Otimização de prompts automatizados

Usar assistência de prompt

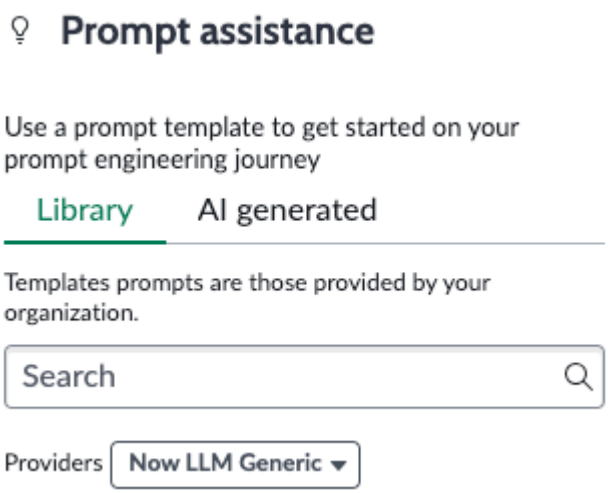
Use a assistência de prompt para obter um salto com o desenvolvimento do prompt, selecionando um exemplo na biblioteca de prompts ou usando o Now Assist para gerar um.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

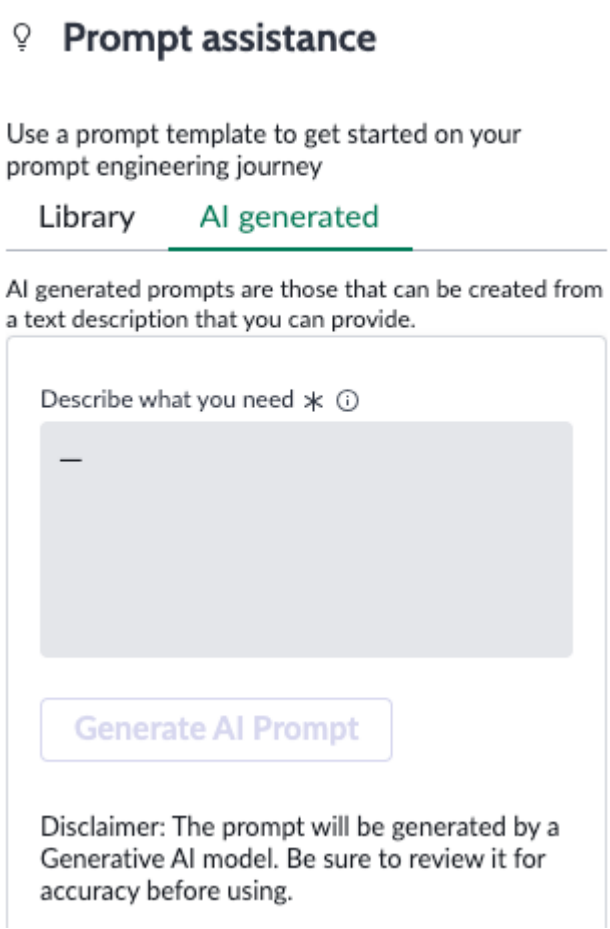
1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página Inicial**.
2. Crie uma nova habilidade ou selecione a habilidade para a qual você deseja usar a assistência de prompt.
3. Selecione o ícone de assistência de prompt.
4. Selecione a guia **Biblioteca** para pesquisar um prompt na biblioteca de prompts.
5.



Tradução automática

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

6. Selecione a guia **gerada por IA** para que a IA ajude você a criar um prompt com base em suas necessidades.



Testar um prompt

Depois de criar um prompt para sua habilidade personalizada, teste o modelo de prompt antes de finalizá-lo. Testar o prompt verifica se você está vendo os resultados esperados do prompt antes que ele seja ativado.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página Inicial**.
2. Selecione a habilidade para a qual você criou o prompt.
3. Na seção Prompt de teste, selecione **Executar testes**.
4. Escolha um incidente ou registro de teste.
5. Selecione **Executar teste**.

Nota:
Testar sua habilidade consome uma assistência.

Tradução automática

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

Aba	Descrição
Resposta	A resposta é o resultado que o modelo de linguagem grande (LLM) envia de volta do prompt.
Aviso fundamentado	O prompt fundamentado permite que você veja os dados que foram trazidos para o prompt de suas entradas e ferramentas de habilidade. Com esta exibição, você pode ver se as entradas e ferramentas de habilidade estão retornando os dados corretos.

6. **Opcional:** Refine o prompt, se quiser, e repita os testes conforme necessário.
7. **Opcional:** Selecione o ícone Executar histórico de testes para ver os resultados dos testes de execução anteriores.

O que Fazer Depois

Depois de testar seu prompt, você deve finalizá-lo e publicá-lo. Para saber mais sobre como publicar uma habilidade, consulte Finalizar e publicar uma habilidade.

Se você não definiu as configurações de implantação para sua habilidade, consulte Definir configurações de implantação de habilidades.

Avaliar um prompt

Use as ferramentas de avaliação Kit de habilidades do Now Assist para avaliar a eficácia de suas sugestões de habilidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página Inicial**.
2. Selecione a habilidade que você deseja avaliar.
3. Selecione a guia **Avaliação**.
4. Crie um conjunto de dados a partir de uma tabela ou coleta de dados.

Criar um conjunto de dados

Método	Etapas
Criar um conjunto de dados a partir de uma tabela	**a.** Dê um nome e uma descrição ao conjunto de dados. **b.** Selecione **Tabela**. **c.** Encontre a tabela que você deseja usar. **d.** Selecione o número máximo de registros que você deseja usar. **e.** Adicione condições. **f.** Selecione **Gerar visualização**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Etapas
	g. Selecione os mapeamentos. **h.** Selecione **Criar**.
Criar um conjunto de dados a partir de uma coleta de dados	**a.** Dê um nome e uma descrição ao conjunto de dados. **b.** Selecione Coleta de dados. **c.** Selecione uma coleta de dados que você criou em Kit de dados do Now Assist. **d.** Selecione **Gerar visualização**. **e.** Selecione os mapeamentos. **f.** Selecione **Criar**.

5. Selecione o ícone de adição + para **execuções de avaliação**.
6. Dê à execução de avaliação um nome e uma descrição.
7. Selecione um ou mais prompts que você deseja avaliar.
8. Selecione **Salvar e Avançar**.
9. Selecione um conjunto de dados.
10. Selecione **Salvar e Avançar**.
11. Expanda a guia **Qualidade**.
12. Selecione as métricas que você deseja avaliar.

Métricas de avaliação

Método de avaliação	Métrica	Descrição
Humano	Feedback humano	A avaliação humana é a opção padrão disponível para todas as execuções de prompt que geram uma resposta. Você pode classificar a resposta com um polegar para cima ou para baixo, com base em sua satisfação. Você também tem a opção de fornecer um feedback mais detalhado para explicar sua escolha de avaliação.
Automatizado	Exatidão	A métrica de exatidão avalia a precisão, a integridade, a pertinência e a qualidade da escrita da resposta gerada em relação à instrução fornecida. Essa métrica ajuda a verificar se o texto reflete com precisão a instrução, cobre todos os pontos importantes, permanece relevante e está bem escrito.
Automatizado	Exatidão com resposta de ouro	A métrica de exatidão com resposta de ouro usa uma referência predefinida para avaliar a precisão, completude, pertinência e qualidade de escrita da resposta gerada em relação à instrução fornecida. Essa métrica ajuda a verificar se o texto reflete com precisão a instrução, cobre todos os pontos importantes, permanece relevante e está bem escrito. Você deve usar essa métrica sempre que possível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 avaliação	Métrica	Descrição
Automatizado	Fidelidade	A métrica de fidelidade avalia se uma resposta gerada reflete com precisão as informações e o contexto fornecidos na instrução fornecida. Essa métrica ajuda a verificar se o texto não contém alucinações, fatos fabricados ou conclusões sem fundamento, mantendo o alinhamento com o material de origem.

13. Selecione **Salvar e Avançar**.
14. Revise as escolhas de avaliação que você fez.
15. Selecione **Salvar e avaliar**.
16. **Opcional:** Faça uma avaliação humana.
    a. Selecione **Avaliação humana**.
    b. Selecione um registro para usar na avaliação.
    c. Expanda o prompt e leia o resultado.
    d. Selecione o ícone de polegar para cima ou para baixo para fornecer sua avaliação.
    e. Adicione mais informações e selecione **Enviar**.

Finalizar e publicar uma habilidade

Quando estiver satisfeito com o prompt, você poderá publicar sua habilidade personalizada. A publicação da habilidade permite que um administrador Now Assist a ative.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_skill_builder.admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Kit de habilidades do Now Assist** > **Página Inicial**.
2. Selecione a habilidade que você deseja publicar.
3. Faça as mudanças necessárias no prompt.
4. Se você alterou o prompt, teste-o.
5. Quando estiver satisfeito com o prompt, selecione **Finalizar prompt**.
6. Selecione **Publicar**.

O que Fazer Depois

Um administrador Now Assist deve ativar a habilidade. Para saber mais sobre como ativar uma habilidade, consulte Ativar uma habilidade.

Ativar uma habilidade

Depois de criar e publicar uma habilidade personalizada, você deve ativá-la em Administrador do Now Assist. Ativar a habilidade permite que você acione a habilidade na IU.

Antes de Iniciar

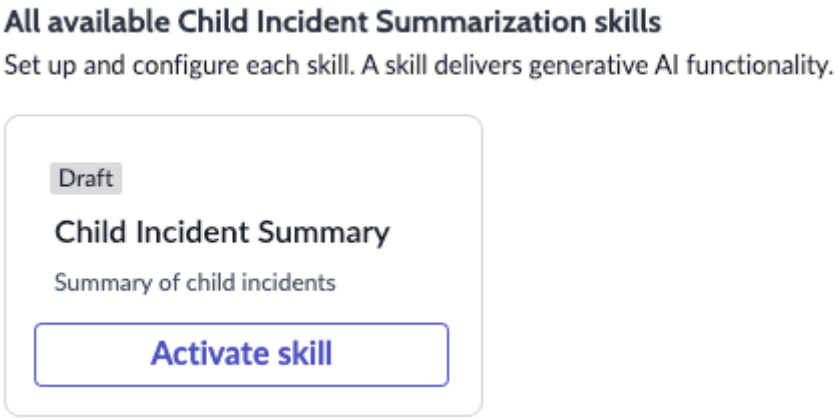
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades**.
2. Encontre a habilidade personalizada que você criou.
3. Selecione **Ativar habilidade**.



Chamar uma habilidade personalizada a partir de um script

Você pode usar um script para chamar uma habilidade personalizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Crie uma ação de IU.
   Para obter mais informações sobre como criar ações de IU, consulte Create a UI action .
3. Adicione seu script.

   O script a seguir é um exemplo. Você pode substituir as variáveis pelos seus dados.

```
var inputsPayload = {};

// create the payload to deliver input data to the skill

inputsPayload[‘input name’] = {

 tableName: 'table name',

 sysId: 'sys_id',

 queryString: ''

};


//create the request by combining the capability sys ID and the skill config sys ID

var 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.

```
    executionRequests: [{
        payload: inputsPayload,
        capabilityId: 'capability sys id',
        meta: {
            skillConfigId: 'skill config sys id'
        }
    }],
    mode: 'sync'
};

//run the custom skill and get the output in a string format
try {
var output =
 sn_one_extend.OneExtendUtil.execute(request)['capabilities'][request.executionRequests[0].
capabilityId]['response'];
var LLMOutput = JSON.parse(output).model_output;
} catch(e) {
 gs.error(e);
 gs.addErrorMessage('Something went wrong while executing the skill.');
}
action.setRedirectURL(current);
```

Referência do Kit de habilidades do Now Assist

Tópicos de referência para Kit de habilidades do Now Assist

Kit de habilidades do Now Assist funções

Certas funções são necessárias para usar a funcionalidade Kit de habilidades do Now Assist.

Administrador do kit de habilidades (sn_skill_builder.admin)

Este usuário pode criar, atualizar e publicar habilidades em Kit de habilidades do Now Assist. Esta função é obrigatória para usar Kit de habilidades do Now Assist.

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.

Campo de uso para Kit de habilidades do Now Assist

Kit de habilidades do Now Assist está incluído em vários pacotes do Now Assist que cobrem a capacidade de um determinado cliente de criar habilidades do Now Assist.

A tabela a seguir é fornecida para ajudar a esclarecer dúvidas sobre como essas habilidades personalizadas podem ser criadas e implantadas no ambiente de cada cliente.

Campo de uso esperado

Extensibilidade do fluxo de trabalho	Kit de habilidades do Now Assist permite que os clientes complementem o uso de habilidades Now Assist licenciadas e pré-criadas, como o resumo de incidentes de exemplo. Kit de habilidades do Now Assist também permite que os clientes criem novas habilidades relacionadas ao fluxo de trabalho dentro do escopo de suas Now Assist compras. Por exemplo, no ITx para ITSM Pro/Enterprise Plus, no ITx e RH para clientes com ITSM e HRSD Pro/Enterprise Plus.
Não duplicado	Consulte a Visão geral do Now Assist para ver as habilidades pré-criadas que estão disponíveis para compra em pacotes ServiceNow Now Assist. Os clientes devem criar a partir das habilidades compradas em vez de tentar criar versões duplicadas de habilidades licenciáveis ServiceNow sem compra.
Como aproveitar tabelas personalizadas	As habilidades personalizadas podem ser criadas usando Kit de habilidades do Now Assist para habilitar a funcionalidade de IA generativa nas tabelas personalizadas fornecidas nas licenças de um cliente.

Governança de IA

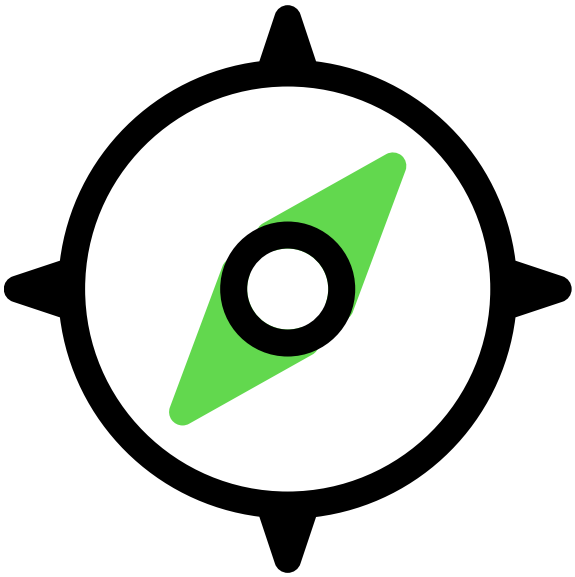
Explorar Governança de IA Espaço, Inventário de IA, Configurações e fluxos de aprovação.

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.

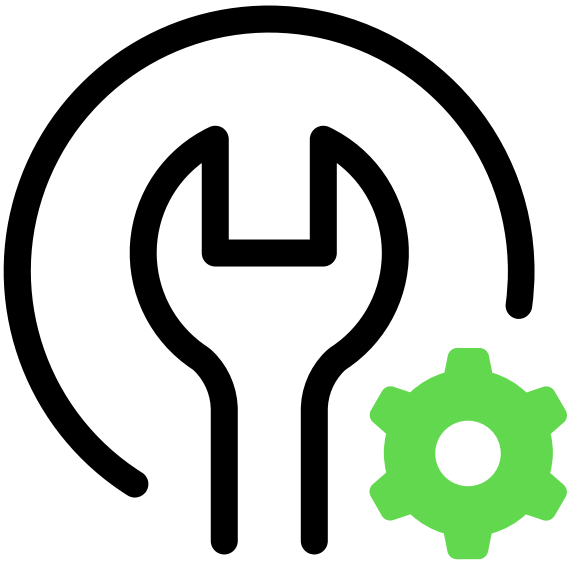
Iniciar

Explorar



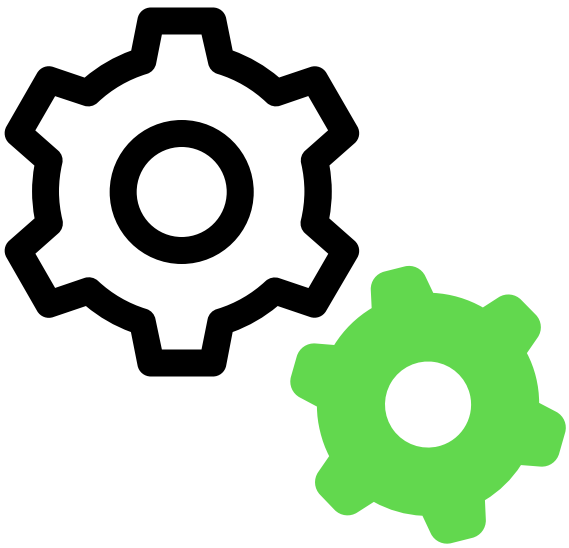
Saiba mais sobre o Espaço de governança de IA.

Configurar



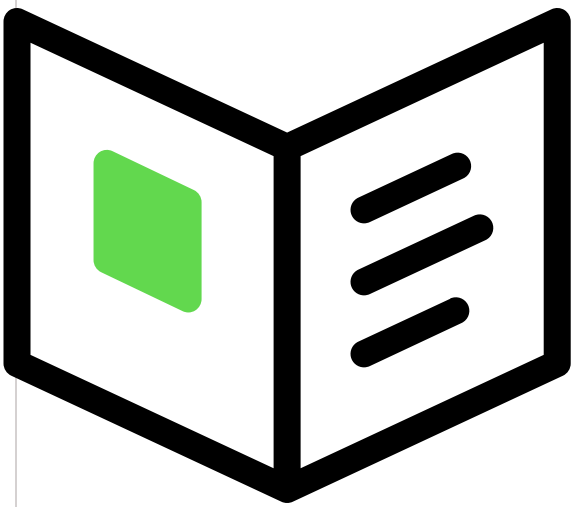
Como configurar a Governança de IA.

Usando



Use o Espaço de governança de IA para monitorar ativos de IA e criar um fluxo de trabalho de playbook.

Referência



Veja os detalhes sobre as funções 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.

Importante:

- Alguns Now Assist produtos/recursos estão indisponíveis no momento para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo KB1699552 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Limitações de IA

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

Processamento de dados

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

Coleta de dados

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

Explorando Governança de IA

Explore como Governança de IA gerencia o inventário de IA, incluindo Now Assist em um modelo de dados comum.

Visão geral Governança de IA

Governança de IA pode ajudar as organizações a monitorar, gerenciar e controlar ativos de IA no Now Platform. Uma estrutura Governança de IA é um conjunto de princípios, práticas e protocolos que orientam o desenvolvimento, o uso e a implantação de sistemas de IA. A estrutura Governança de IA ajuda as organizações a fornecer IA consistente com seus próprios princípios de IA responsável.

Tradução automática

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

O modelo de dados de ativo de IA cataloga diferentes ativos de IA, como habilidades, modelos, conjuntos de dados e avisos. Ele também gerencia o relacionamento entre diferentes ativos que ajudam a gerenciar o inventário de IA com eficácia.

Benefícios das Governança de IA

- Rastreie a presença de IA na organização.
- Monitore a governança dos ativos de IA.

O que explorar a seguir

Para obter mais informações sobre como configurar e usar Governança de IA, consulte o seguinte:

- Para obter informações sobre como configurar Governança de IA, consulte Como configurar o Governança de IA
- Para obter informações sobre como usar Governança de IA, consulte Usar Governança de IA
- Para obter informações sobre funções, problemas conhecidos e referências de Governança de IA, consulte Governança de IA - Referências

Governança de IA

Governança de IA O fornece um espaço centralizado para que os Administradores de IA gerenciem e monitorem a IA na empresa. O inventário de IA, com base em um modelo de dados de ativos de IA unificado no Now Platform, junto com os processos de negócios de governança associados estão disponíveis neste espaço.

Governança de IA Espaço

O espaço Governança de IA fornece uma visão geral da IA implantada na empresa. O menu do espaço Governança de IA exibe a lista de Ativos e Aprovações.

A lista Ativos exibe todos os tipos de ativos de IA, como Habilidades, Modelos, Prompts e Conjuntos de dados.

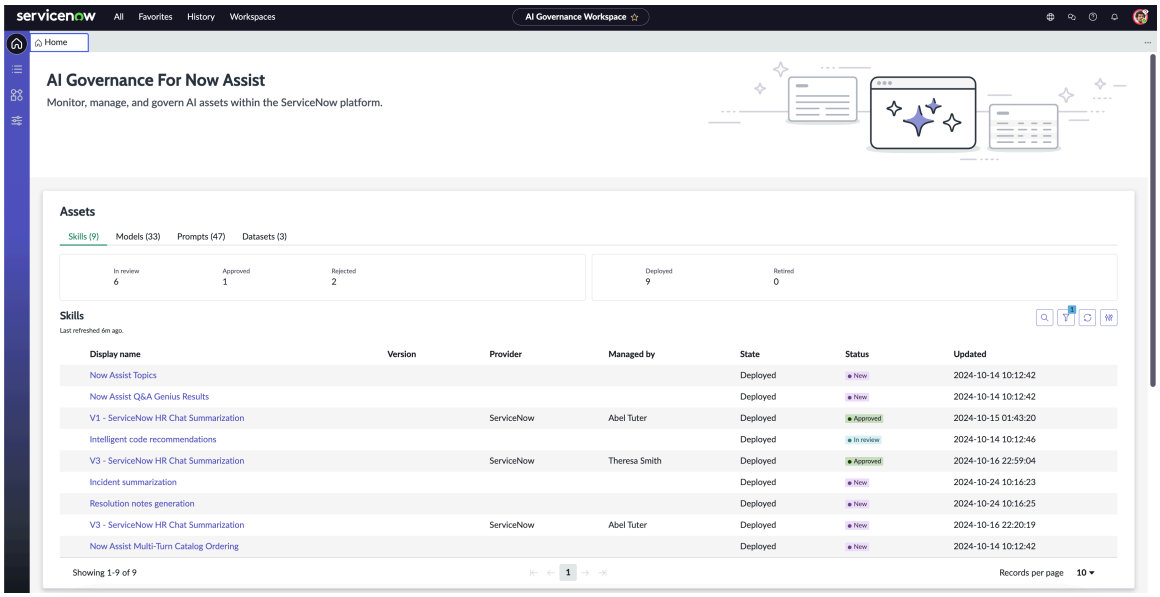
As colunas da lista de ativos são Nome de exibição, Versão, Provedor, Gerenciado por, Status, Estado e Atualizado.

Os valores do estado do ativo são Implantado, Descontinuado, Desenvolvimento, Desconhecido, Aprovado, Rejeitado e Em revisão.

Você pode usar os recursos de  **Pesquisar**,  ,  e  na lista Ativos.

Tradução automática

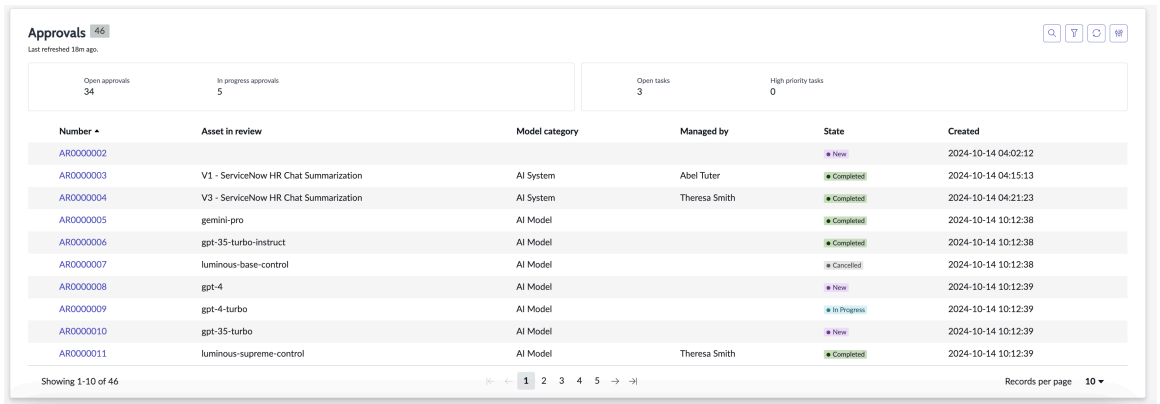
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



A lista Aprovações exibe todas as solicitações de aprovação criadas para os ativos. Você pode exibir o número de **aprovações em aberto**,**aprovações em andamento**, **tarefas em aberto**e **tarefas de alta prioridade**.

As colunas da lista de Aprovações são Número, Ativo em revisão, Categoria do modelo, Gerenciado por, Estado e Criado.

Você pode usar os recursos **pesquisa** , **de filtro** , **Atualizar** e **Editar colunas** na lista de Aprovações.



Ativos

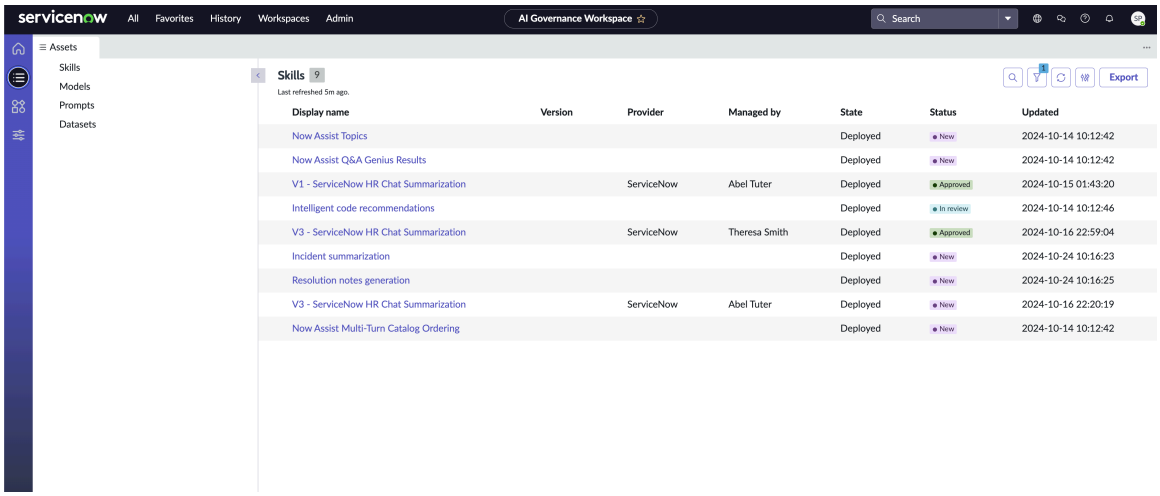
Os ativos são artefatos de um sistema de IA que tem um ciclo de vida ativo. Os ativos de IA têm capacidades de IA generativas que são atribuídas pelos Administradores de IA.

A lista de ativos exibe todos os ativos como parte do inventário de ativos de IA:

- Habilidades
- Modelos
- Avisos
- Conjuntos 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.



Você pode usar os recursos **pesquisa**, **de filtro**, **Atualizar** e **Editar colunas** na lista Ativos. Os ativos podem ser exportados usando a opção **Exportar**.

Registro de ativo

O registro de Ativo contém todas as informações relacionadas ao ativo específico nas seguintes guias:

- **Detalhes**: exibe todos os detalhes do ativo específico.

  Para exibir as informações dos campos, habilite a propriedade **glide.ui.accessibility.accessible.tooltips** nas preferências do usuário (sys_user_preference).

  Para obter mais informações sobre como habilitar as dicas das ferramentas, consulte Habilitação do recurso de dicas das ferramentas do formulário acessível .

- **Ativos relacionados**: exibe todos os tipos de ativos relacionados ao ativo específico.
- **Aprovações**: exibe todas as solicitações de aprovação do ativo específico.
- **KPIs e métricas**: exibe **o relatório de métricas de avaliação**.

Importante:
Quando não há aprovação em andamento, uma mensagem de solicitação de aprovação de alerta de confirmação criada é enviada ao gerente de ativos ao solicitar uma aprovação.

Quando já houver uma solicitação de aprovação gerada para um ativo, o gerente de ativos não poderá gerar outra solicitação de aprovação.

Você pode publicar seus comentários em **Compor** e acompanhar o status do ativo em**Atividade**.

Aprovações

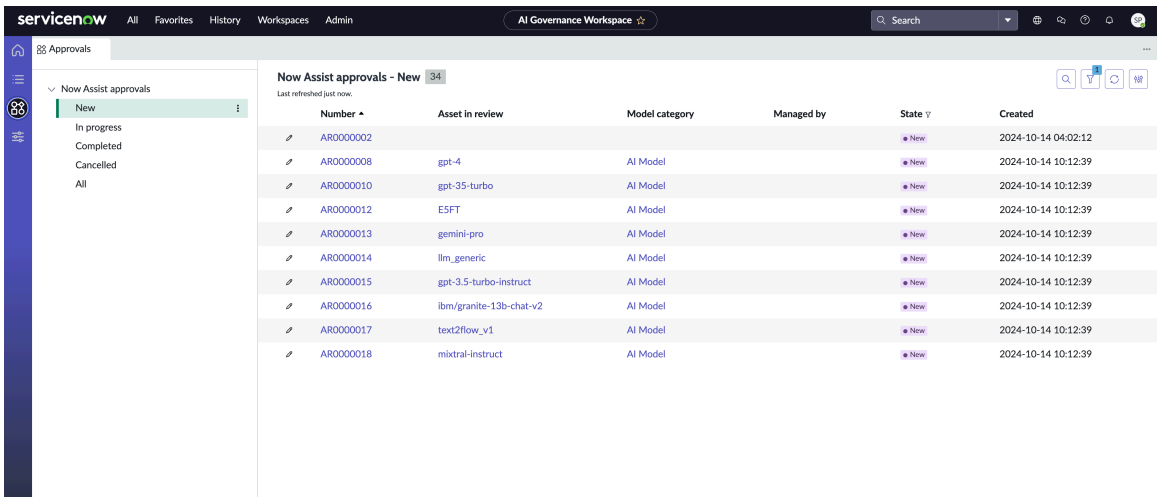
Aprovações são solicitações de aprovação, criadas para aprovar ou rejeitar um ativo. O menu Aprovações exibe uma lista de Now Assist aprovações.

Tradução automática

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

Você pode exibir as Now Assist aprovações categorizadas em Novo, Em andamento, Concluído, Canceladoe Tudo.

Você pode usar os recursos **pesquisa** , **de filtro** , **Atualizar** e **Editar colunas** na lista Now Assist de aprovações.



Registro da aprovação

O registro de aprovação Now Assist exibe as seções Detalhes e Playbook. A seção Detalhes exibe todos os detalhes de uma aprovação e do ativo em revisão. O campo Atribuído a é editável e o restante dos campos é preenchido automaticamente.

O Administrador da IA pode salvar um registro de aprovação clicando na opção **Salvar** e selecionando o ícone de mais ações para Cancelar solicitação de aprovação ou Excluir solicitação de aprovação.

Você pode publicar suas anotações de trabalho na seção Comentário e rastrear as solicitações de tarefa de aprovação na seção Atividade.

A seção Playbook exibe o fluxo de trabalho das aprovações Now Assist para aprovar ou rejeitar um ativo. Para obter mais informações sobre o fluxo de trabalho do Playbook, consulte Criar um Governança de IA fluxo de trabalho do Playbook.

Como configurar o Governança de IA

Defina a configuração do sistema de base para o Governança de IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_ai_governance_ai_steward

Procedimento

1. Navegue até o menu Configurações no Governança de IA Workspace.
2. Selecione **Dados** e Aceitar **em** Compartilhamento de dados.
   Para exibir a seção **Dados**, certifique-se de que o plug-in Controlador de IA generativa esteja instalado.
   A opção **Aceitar** está habilitada 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.

Nota:
A recusa do compartilhamento de dados só pode ser revertida pelo seu executivo de contas ou pela equipe Now Support.

Para obter mais informações sobre o compartilhamento de dados, consulte a seção de perguntas frequentes na página Compartilhamento de dados.

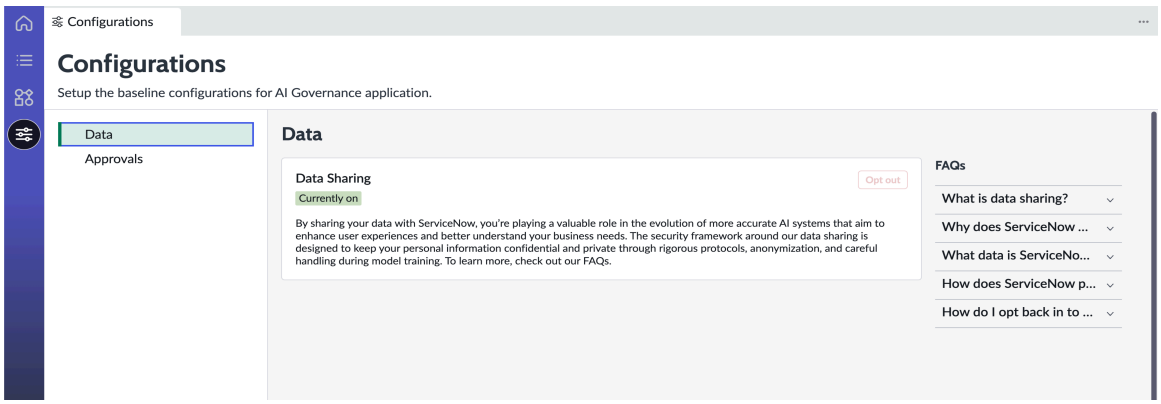
3. Selecione **Aprovações** e habilite a opção **Mandato de aprovação**.
A opção **Mandato de aprovação** está inativa por padrão.
Habilitar o **Mandato de aprovação** e adicionar um ativo de IA a este ambiente aciona automaticamente as solicitações de aprovação.

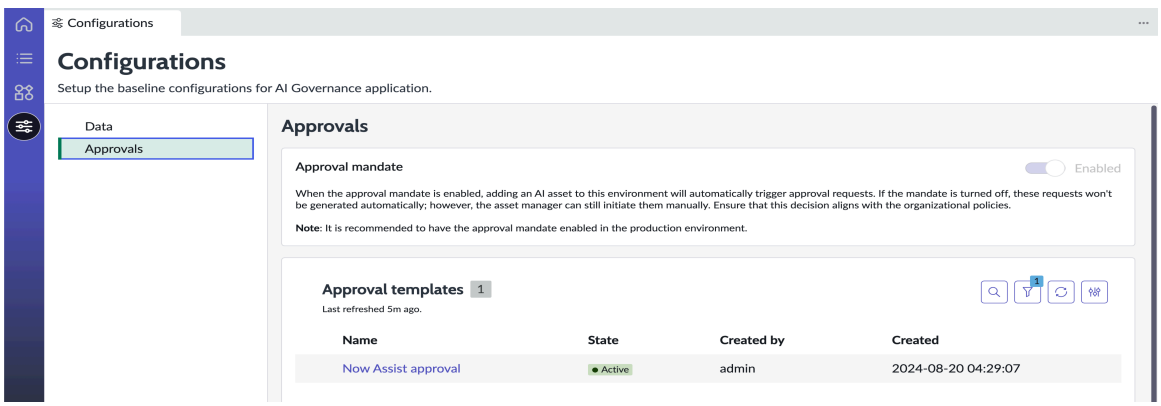
Nota:
Quando a imposição não está habilitada, as solicitações de aprovação não são geradas automaticamente, no entanto, o gerente de ativos pode iniciá-las manualmente.

Certifique-se de ter a opção **de Mandato de aprovação** habilitada no ambiente de produção.

Você pode exibir modelos de aprovações. É uma lista de modelos de aprovações que tem um registro de playbooks para configurar um registro de aprovação em três etapas: revisar o ativo, avaliar o ativo e aprovar ou rejeitar um ativo.

Os usuários podem criar seu próprio fluxo de trabalho de playbook personalizando mais ou menos etapas ou tendo as mesmas etapas em uma ordem diferente ou definidas com políticas de segurança diferentes. Para obter mais informações sobre como criar um fluxo de trabalho de playbook Governança de IA, consulte Criar um Governança de IA fluxo de trabalho do Playbook





Tradução automática

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

Usar Governança de IA

Use Governança de IA para criar fluxos de trabalho de governança.

Criar um Governança de IA fluxo de trabalho do Playbook

Crie um fluxo de trabalho do Playbook Governança de IA para aprovações Now Assist para aprovar ou rejeitar um ativo.

Antes de Iniciar

Nota:
O fluxo de trabalho do Playbook Governança de IA para as aprovações Now Assist não é criado manualmente. Eles são acionados automaticamente quando uma solicitação de aprovação é criada enquanto uma autorização de aprovação está habilitada.

Função necessária: sn_ai_governance_ai_steward

Procedimento

1. Navegue até Now Assist **Aprovações** e abra um registro de Aprovação.
2. Na seção **Playbook**, você pode ver o fluxo de trabalho Now Assist **de Aprovações**.

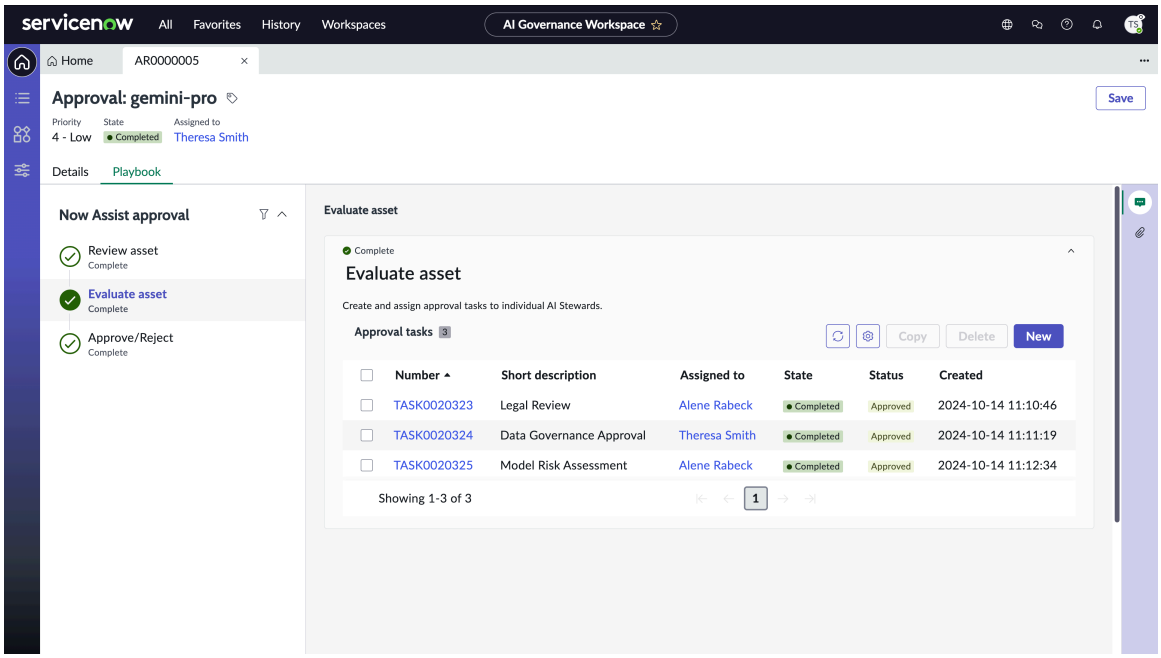
   Você pode salvar o registro **do Playbook** usando a opção **Salvar** ou selecionar **Cancelar solicitação de aprovação** para cancelar o fluxo de trabalho durante qualquer etapa.
3. **Revisar ativo**- você pode exibir todos os detalhes de um ativo em revisão.
4. Selecione **Avançar**.
   O status de aprovação muda quando a etapa Revisar ativo é marcada como concluída.
5. **Avaliar ativo**— Os Administradores de IA podem criar e atribuir as tarefas de aprovação a outros Administradores de IA individuais para avaliar os ativos.
   Para obter mais informações sobre como criar uma tarefa de aprovação Now Assist para avaliar ativos, consulte Criar uma tarefa de aprovação Now Assist

   Nota:
   Você pode **Copiar** ou **Excluir** as tarefas e criar uma tarefa usando a opção **Novo** na lista Tarefas de aprovação.
6. **Aprovação/rejeição**— Os organizadores de IA podem selecionar a pontuação de risco no menu suspenso e inserir as anotações de fechamento enquanto aprovam ou rejeitam um ativo com base na avaliação das tarefas.
7. Selecione **Rejeitar** ou **Aprovar ativo** para concluir o fluxo de trabalho.

Tradução automática

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

A **pontuação de risco** e **as anotações de fechamento** não podem ser modificadas depois que a etapa **Aprovar/Rejeitar** é marcada como concluída.



Criar uma tarefa de aprovação Now Assist

Crie uma tarefa de aprovação Now Assist para avaliar os ativos. A tarefa de aprovação Now Assist é uma subtarefa de uma solicitação de aprovação em que você precisará de aprovações de outras organizações ou entidades, como revisão jurídica, revisão de segurança, revisão de dados, revisão de privacidade etc.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até Now Assist **Aprovações** e abra um registro de Aprovação.
2. Na seção **Playbook**, confirme se a etapa **Revisar ativo** está marcada como concluída.
3. Selecione **Criar nova tarefa** em **Avaliar ativo**.
   Uma nova tarefa de aprovação foi criada. Os campos de número e tipo de tarefa são preenchidos automaticamente.
4. Insira a **Descrição resumida**, **a Descrição**, **a Data de vencimento**e **as Anotações de encerramento**.
5. Selecione a **Prioridade**, **o Estado**e **o Status** da tarefa no menu suspenso.
6. Insira e pesquise **Atribuído a** e **Registro de aprovação primário**.
   O **registro de aprovação primária** é preenchido automaticamente e aparece no modo somente leitura.
7. Selecione **Save** (Salvar).
   Uma tarefa de aprovação Now Assist de uma solicitação de aprovação é criada.

Governança de IA - Referências

Tópicos de referência para Governança de IA.

Tradução automática

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

Funções instaladas com Governança de IA

Certas funções são instaladas junto com a ativação do plug-in Governança de IA.

Funções instaladas com Governança de IA

Funções instaladas com a Governança de IA

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções	Grupo
Administrador de IA [sn_ai_governance_a	**Nota:** A organização decide atribuir a função de Administrador de IA. Responsável por toda a execução de Governança de IA iniciativas. Entenda os ativos de IA e as políticas Governança de IA. Colaboração de equipes multifuncionais na organização para confirmar se as políticas da organização foram seguidas.	• sn_nowassist_admin.usuário • sn_ai_governance_workspace_admin	Nenhum(a)
Governança de IA Usuário do espaço [sn_ai_governance_workspace_user]	Usuários que possuem e gerenciam os ativos de IA. Acessar o Governança de IA Workspace .	Nenhum(a)	Nenhum(a)

Compreensão da linguagem natural

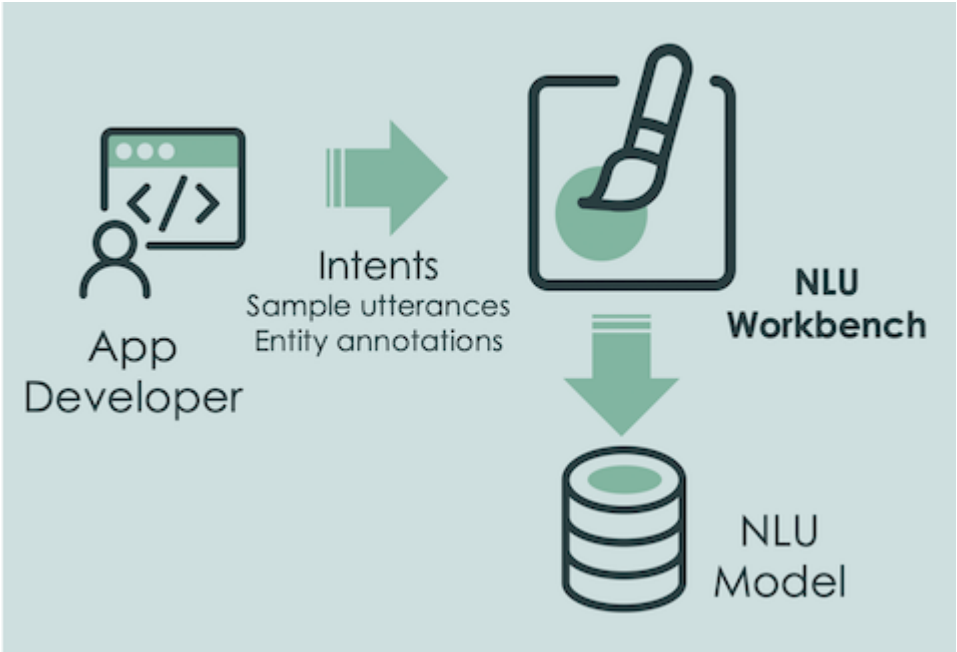
ServiceNow® Compreensão da linguagem natural (NLU) fornece um serviço de inferência Workbench de NLU e um NLU que você pode usar para permitir que o sistema aprenda e responda à intenção expressa por humanos. Ao inserir exemplos de linguagem natural no sistema, você o ajuda a entender os significados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

Visão geral do Compreensão da linguagem natural

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



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

Terminologia NLU

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

Intenção

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

Enunciado

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

Entidade

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

Entidade do sistema

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

Entidade definida pelo usuário

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

Entidade comum

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

Vocabulário

Tradução automática

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

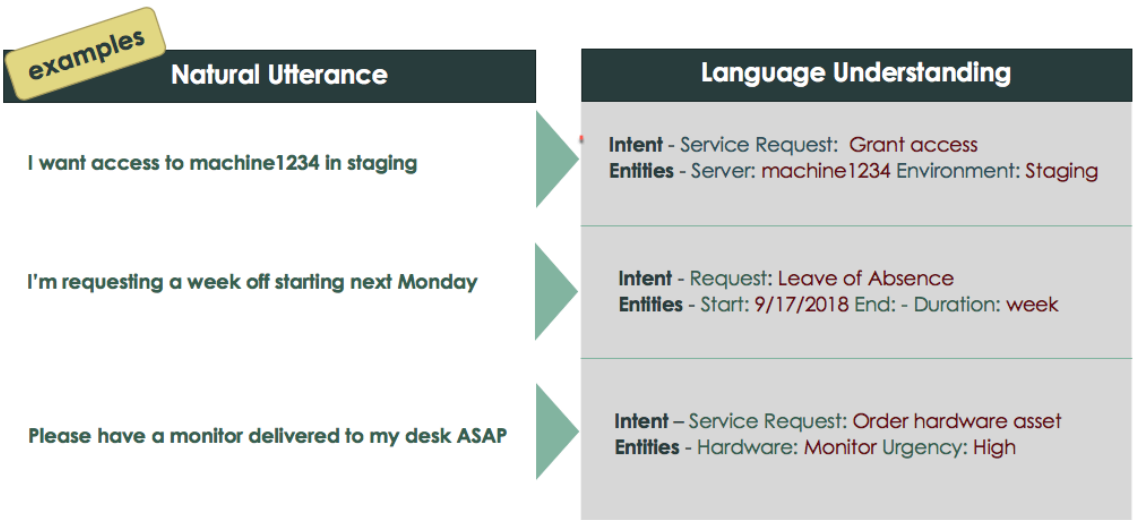
O vocabulário é usado para definir ou substituir significados de palavras. Por exemplo, você pode atribuir o sinônimo “Microsoft” ao acrônimo “MS”.

Modelo do NLU

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

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

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

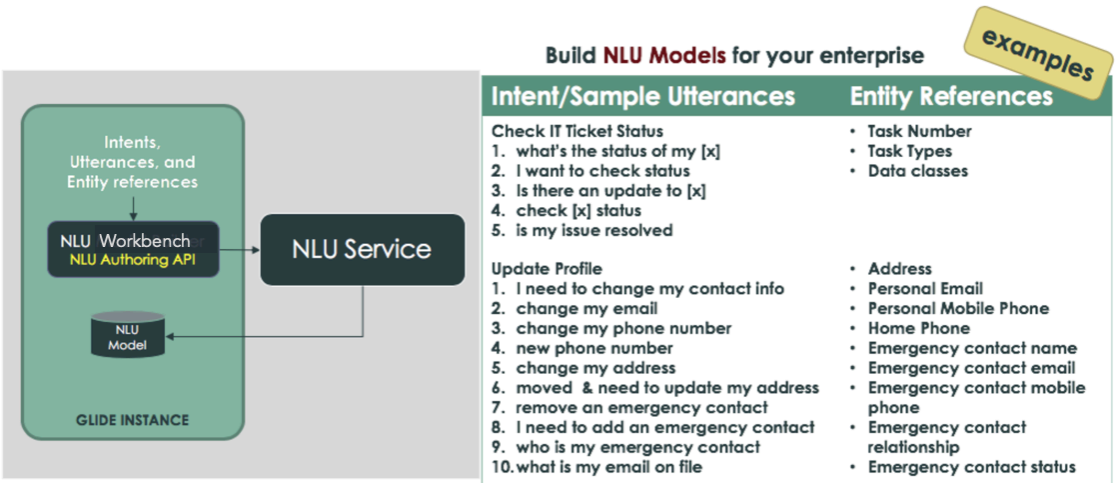


Workbench de NLU

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

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

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



Tradução automática

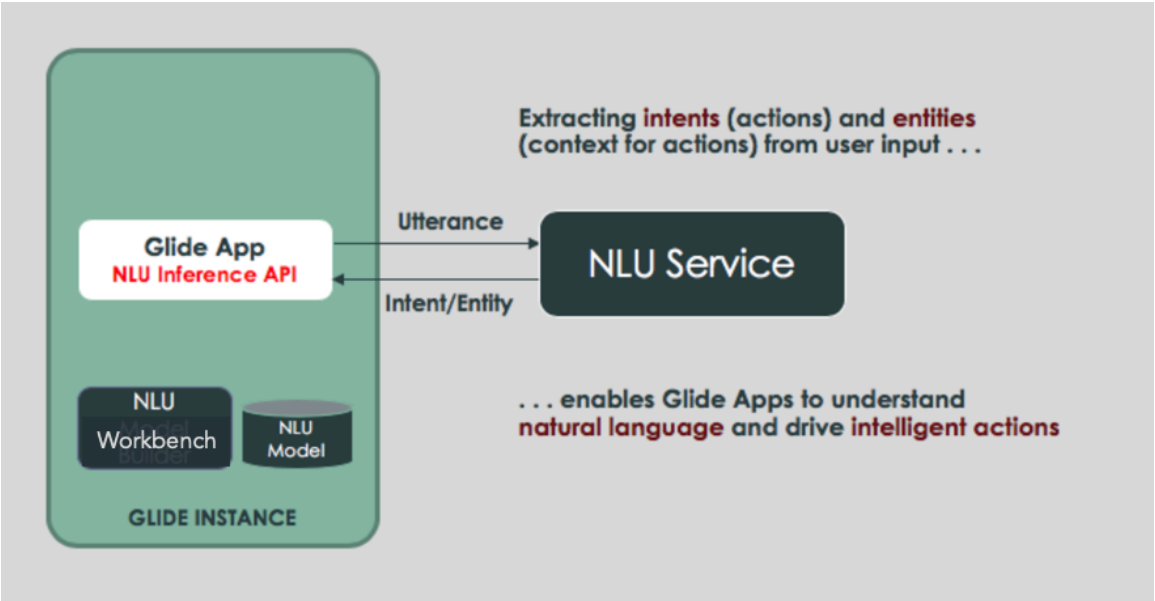
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

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

NLU serviço de inferência

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

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



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

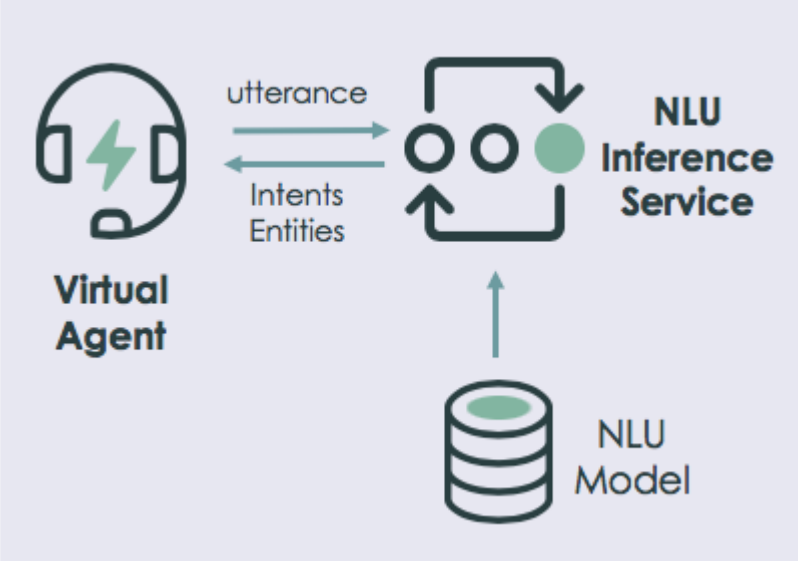
Consumo do modelo de NLU

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

Visão geral da aplicação Virtual Agent que consome NLU



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

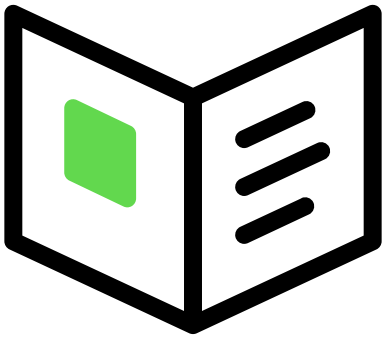
Iniciar

Explorar	Uso	Integrar
Saiba mais sobre NLU conceitos e recursos.	Crie, teste, traduza e publique seus modelos de NLU.	Saiba como Virtual Agent administradores podem atualizar modelos NLU de dentro de Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

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

Referência



Saiba mais sobre como usar modelos em diferentes idiomas para uso em outras aplicações

Solucionar problemas e obter ajuda

- Virtual Agent e página da comunidade NLU
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Compreensão da linguagem natural

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

Visão geral Compreensão da linguagem natural

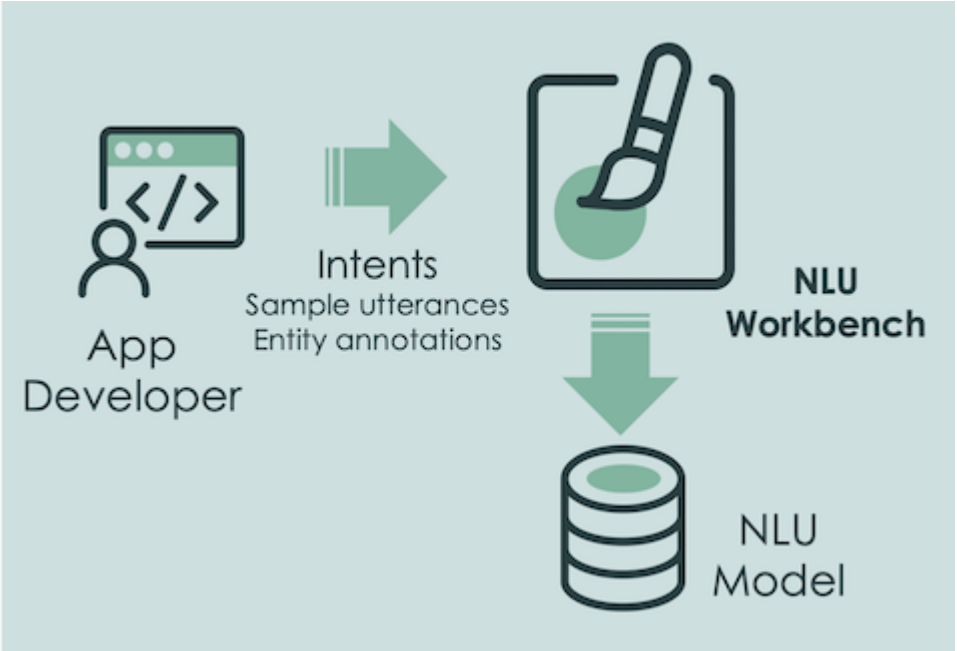
A Compreensão da linguagem natural (NLU) é um componente do processamento de linguagem natural da inteligência artificial que lida com a compreensão de leitura de máquina. Inteligência preditiva usa NLU para que o sistema possa entender os significados das palavras e os contextos das palavras para inferir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

Fluxo de trabalho do Compreensão da linguagem natural

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 entrada do usuário no processo de criação do modelo de NLU



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

Benefícios do Compreensão da linguagem natural

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

Ativar o Workbench de NLU

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

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

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

Plug-in	Descrição
Workbench de NLU - Núcleo com.glide.nlu	Instala as tabelas necessárias para modelos NLU persistentes que são criados usando o Workbench de NLU.
Workbench de NLU com.snc.nlu_studio	Habilita a criação de modelos Compreensão da linguagem natural (NLU). Esses modelos podem entender a intenção (ação) e as entidades (detalhes sobre a ação) para um determinado enunciado do usuário. Qualquer aplicação ServiceNow pode invocar um modelo NLU. Requer o plug-in Workbench de NLU - Core e o plug- NLU in Common Model.
Inteligência preditiva com.glide.platform_ml	Habilita as NLU APIs de serviço usadas para criação e inferência de modelos. Habilita a criação de soluções de aprendizado de máquina que são treinadas em dados em sua instância. Fornece estruturas para classificação, semelhança e clustering. Uma solução treinada pode ser invocada por qualquer aplicação usando uma API de previsão.
NLU Modelo comum com.glide.nlu.model	Empacota todos os modelos comuns de idioma NLU. Também inclui entidades de padrão comumente usadas que podem ser importadas e usadas em qualquer modelo NLU no Workbench de NLU. Padrões comumente usados, como e-mail, telefone e ServiceNow, entidades de padrão específicas, como INT, RITM, são disponibilizados. Requer o plug-in Workbench de NLU - Core.
Propriedades de aprendizado ativo do NLU com.glide.nlu.active_learning_properties	Permite que o nlu_admin configure as propriedades do sistema para a aplicação Ciclo de feedback de especialista. Se você não usar a aplicação Ciclo de feedback de especialista, este plug-in não será usado e poderá ser ignorado com segurança. Para obter mais informações sobre as propriedades do sistema para o Ciclo de feedback de especialista, consulte a documentação do Ciclo de feedback de especialista do NLU.

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

Plug-in	Descrição
Descoberta de intenção sn_nlu_discovery	Entrega o recurso Descoberta de intenção, que identifica as intenções do usuário analisando dados de incidentes/casos. Use esta aplicação para ajudar a identificar quais intenções modelar e criar 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.

Plug-in	Descrição
	conversas do Virtual Agent para atingir o desvio máximo. Para obter mais informações, consulte Instalar Descoberta de intenção.
Recursos avançados do workbench de NLU sn_nlu_workbench	Oferece os recursos Desempenho do modelo, Teste em lote de vários modelos, Revisão de conflitos entre modelos e Ciclo de feedback de especialistas. Para obter mais informações, consulte Instalar Workbench de NLU - Recursos avançados.

Procedimento

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

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** para iniciar o processo de instalação.

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

   Você verá uma mensagem após a conclusão da instalação. Para obter informações sobre os componentes instalados com um plug-in, consulte Localizar componentes instalados com uma aplicação .

NLU Funções do Workbench

Workbench de NLU está instalado com essas funções.

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

NLU usuário [nlu_user]

Usuários com acesso de leitura a modelos em Workbench de NLU.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

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

Nenhum.

Tradução automática

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

Considerações especiais

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

Esta função é instalada com Workbench de NLU - Core. Esta função não tem acesso a NLU Desempenho do modelo.

NLU editor [nlu_editor]

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

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- import_admin
- sn_ace.ace_user
- nlu_user

Grupos

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

Nenhum.

Considerações especiais

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

Esta função é instalada com Workbench de NLU - Core.

NLU administrador [nlu_admin]

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

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

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

Grupos

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

Nenhum.

Tradução automática

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

Considerações especiais

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

Esta função é instalada com Workbench de NLU - Core.

NLU administrador de feedback [sn_nlu_workbench.nlu_feedback_admin]

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

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- sn_ace.ace_user
- plataforma_ml_write
- plataforma_ml_criar
- ml_labeler

Grupos

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

Nenhum.

Considerações especiais

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

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

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

Propriedades Workbench de NLU

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

Workbench de NLU propriedades e seu uso

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

Configurações do modelo

Rótulo e nome	Valor padrão	Plug-in	Uso recomendado
Número máximo de enunciados por intenção	200	Workbench de NLU	Use menos 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.

Configurações do modelo

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

Configurações avançadas

Rótulo e nome	Valor padrão	Plug-in	Uso recomendado
Número máximo de registros para a classificação Descoberta de intenção	300,000	Descoberta de intenção	Mantenha o número de registros inferior a 500.000.

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.

Configurações avançadas

Rótulo e nome	Valor padrão	Plug-in	Uso recomendado
sn_nlu_discovery.intent_discovery_max_classification_limit			
Número mínimo de registros para a classificação Descoberta de intenção *sn_nlu_discovery.intent_discovery_min_classification_limit*	10.000	Descoberta de intenção	Use pelo menos 10.000 registros para obter resultados de alta qualidade.
Número mínimo de registros para análise de desempenho do NLU *sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records*	5.000	Recursos avançados do workbench de NLU	Use pelo menos 5.000 registros para obter resultados de alta qualidade.
Detecção de conflitos de NLU — Limite moderado *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.moderate.threshold*	.85	Recursos avançados do workbench de NLU	Deve ser um decimal entre 0 e 1. Mantenha este limite menor que o limite crítico.
Detecção de conflitos de NLU — Limite crítico *sn_nlu_workbench.glide.nlu.conflict.critical.threshold*	.95	Recursos avançados do workbench de NLU	Deve ser um decimal entre 0 e 1. Mantenha este limite maior que o limite moderado.
O número máximo de linhas em um arquivo de importação de teste em lote *sn_nlu_workbench.glide.nlu.batch_test.max_import_rows*	10.000	Recursos avançados do workbench de NLU	Certifique-se de que o arquivo de importação de teste em lote não tenha mais de 10.000 linhas.
O número máximo de enunciados a serem exibidos para feedback no loop de feedback de especialista *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size*	300	Recursos avançados do workbench de NLU	Não extraia mais de 300 enunciados dos logs de bate-papo dos usuários Virtual Agent para exibir o feedback na aplicação Ciclo de feedback de especialista.O número mínimo de enunciados que um usuário deve revisar antes de ajustar o modelo
O número mínimo de enunciados que um usuário deve revisar antes de ajustar o modelo *sn_nlu_workbench.glide.nlu.optimize.min_labeled_data*	100	Recursos avançados do workbench de NLU	Forneça e salve feedback de pelo menos 100 enunciados dos logs de bate-papo dos usuários Virtual Agent para que você possa executar o recurso Ajustar modelo na aplicação Ciclo de feedback de especialista.
O número máximo de registros a serem obtidos de Virtual Agent logs de bate-papo *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.vachat_logs.max_row_limit - 3000*	3.000	Recursos avançados do workbench de NLU	Se houver alto uso de NLU, o aumento do valor padrão para um máximo de 50.000 registros aumentará os dados disponíveis para o trabalho de aprendizado ativo filtrar e exibir na aplicação Ciclo 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.

Configurações avançadas

Rótulo e nome	Valor padrão	Plug-in	Uso recomendado
			feedback de especialista para fornecer feedback.
Limite de tamanho na tabela de candidato a rótulo (usado para limpar a tabela) `glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000`	10.000	Recursos avançados do workbench de NLU	O uso recomendado para esta propriedade é o mesmo da propriedade acima.
Limite de tamanho na tabela de dados rotulados (usado para limpar a tabela) `glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000`	10.000	Recursos avançados do workbench de NLU	O uso recomendado para esta propriedade é o mesmo da propriedade acima.
Habilite esta propriedade para desbloquear sua instância durante o treinamento do modelo de NLU. O treinamento será programado para um horário fora do pico e você será notificado quando terminar. `glide.mlpredictor.scheduled.nlu.model.training`	Falso	Workbench de NLU - Recursos avançados	Falso

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

NLU suporte a idiomas

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

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

Disponível em Tóquio, Utah e Vancouver	Suporte a intenção e entidade (em Utah e Vancouver)	Suporte somente de intenção (em Utah e Vancouver)
• Português do Brasil • Chinês (simplificado) • Dinamarquês • Holandês • Inglês • Finlandês • Francês • Francês canadense	• Português do Brasil • Holandês • English • Francês • Francês canadense • Alemão • Italiano • Japonês	• Chinês (simplificado) • Dinamarquês • Finlandês • Coreano • Norueguês • Polonês • Sueco

Tradução automática

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

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

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

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

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

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

Recursos e idiomas compatíveis

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

Tradução automática

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

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

Resumo da atualização do serviço

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

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

Atualização do serviço de NLU de maio de 2023

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

Atualização do serviço de NLU de março de 2023

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

Atualização do serviço de NLU de janeiro de 2023

- Criação da nova entidade do sistema DATE-TIME (somente em inglês) para uso no Virtual Agent.
- Adicionado suporte de entidade e origem de vocabulário (simples, mapeado e aberto) para os idiomas holandês e italiano e suporte de entidade do sistema para português e português do Brasil.
- Atualizou o modelo de idioma ServiceNow para os idiomas dinamarquês, sueco, finlandês e norueguês, melhorando a qualidade média de previsão em 17% em relação a Tóquio.

Tradução automática

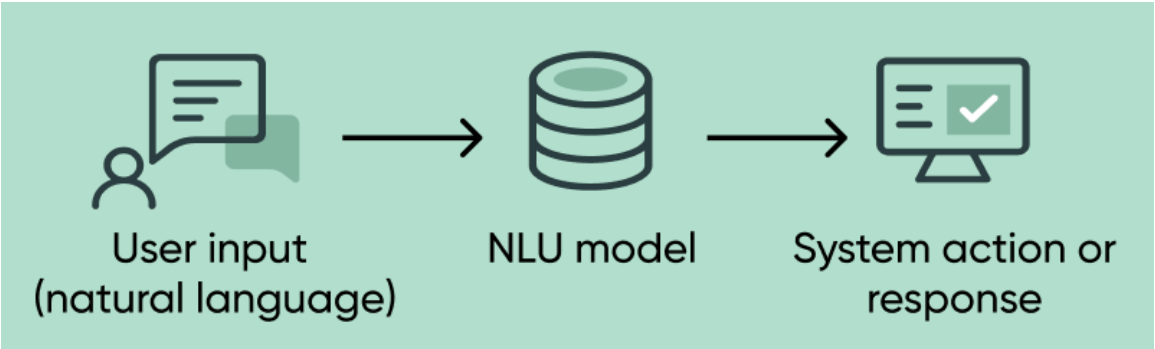
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Melhorou o processamento de pontuação em entidades e caracteres especiais em origens de vocabulário.
- Feedback incorporado fornecido sobre previsões de intenção por usuários administradores no Workbench de NLU para melhorar os dados de treinamento do modelo para o Virtual Agent.

Modelos de NLU

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

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



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

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

Uso, funções e navegação

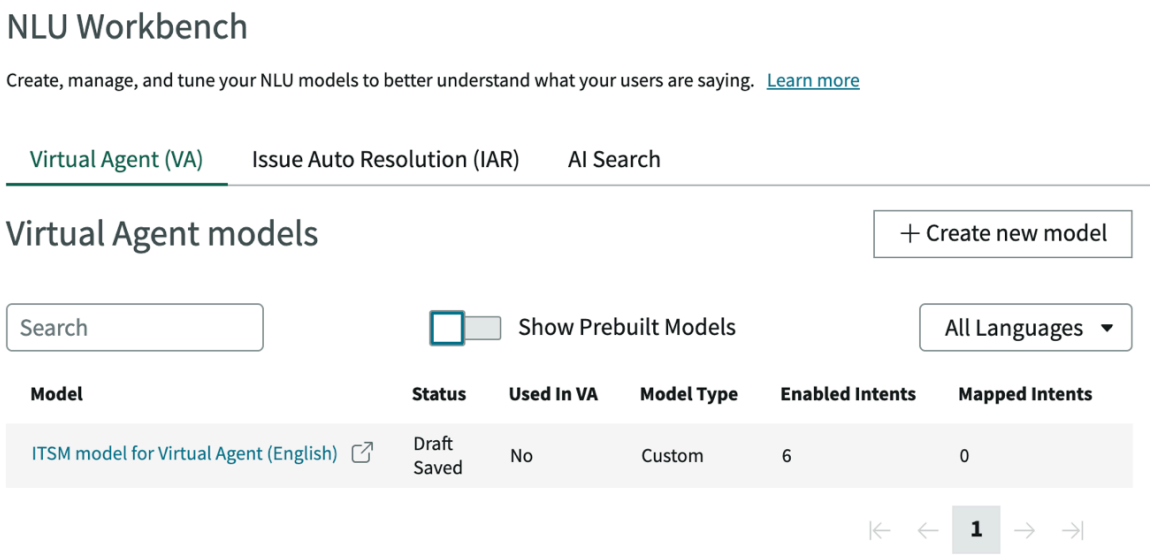
Use a função *nlu_admin* para acessar o Workbench de NLU.

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

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

Tradução automática

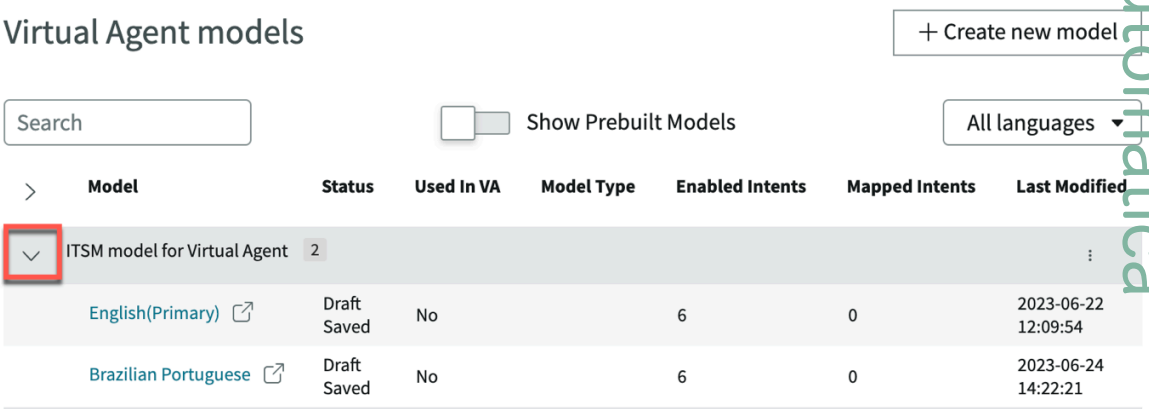
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



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

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

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



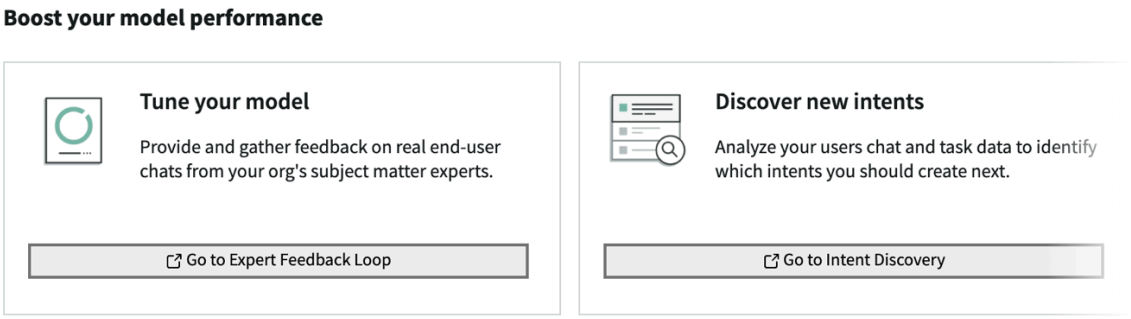
A coluna **Usado no VA** indica se um modelo já foi vinculado a outra aplicação, como Virtual Agent. Para Pesquisa com IA, esta coluna indica se o modelo já foi vinculado a um resultado do Genius. Da mesma forma, a coluna **Intenções mapeadas** exibe uma contagem de intenções que foram mapeadas ou vinculadas a Virtual Agent tópicos.

Role para baixo na página inicial Workbench de NLU para exibir a seção **Aumente o desempenho do seu modelo**. Esta seção exibe os cartões 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.

pode usar para acessar funções que estão disponíveis para o seu tipo de



modelo.

Aplicações do modelo

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

NLU Modelos para Virtual Agent

Para obter mais informações, Virtual Agent consulteVirtual Agent .

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

NLU Modelos para IAR

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

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

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

Tradução automática

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

NLU Modelos para Pesquisa com IA

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

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

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

O que você pode fazer em seguida

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

Gestão de modelo

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



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

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

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

Tradução automática

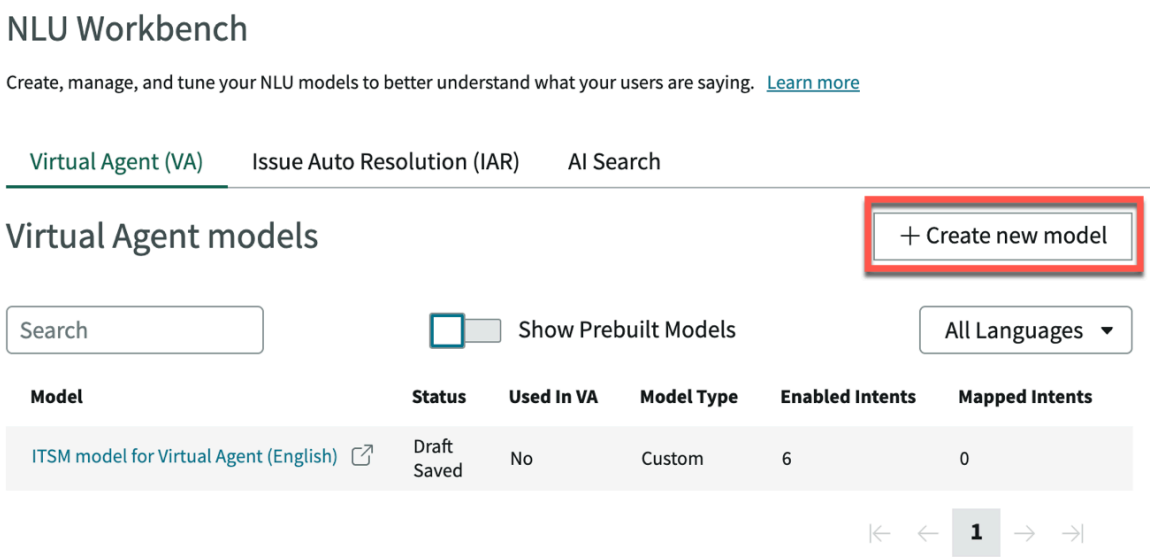
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Ativar o Workbench de NLU
- Instalar Workbench de NLU - Recursos avançados
- Instalar Descoberta de intenção

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

Crie um modelo

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



Você pode escolher maneiras diferentes de criar um modelo:

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

Para começar, consulte Criando modelos.

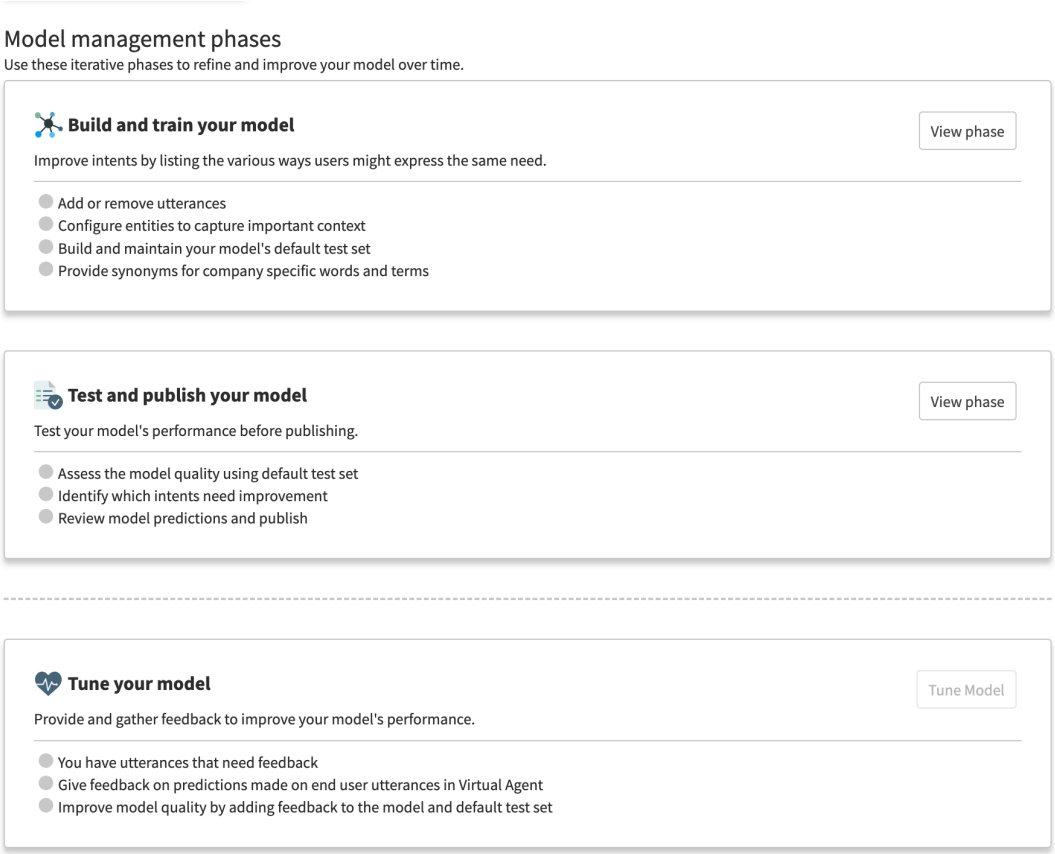
Fases de gestão de modelo

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

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

Tradução automática

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



Criar e treinar seu modelo

Crie o modelo adicionando e gerenciando conteúdo:

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

Para saber mais, consulte Criar e treinar seu modelo.

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

Teste e publique seu modelo

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

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

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

Tradução automática

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

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

Ajuste seu modelo

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

Para obter mais informações, consulte Ajuste seu modelo.

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

Configurações do modelo

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

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

Criando modelos

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

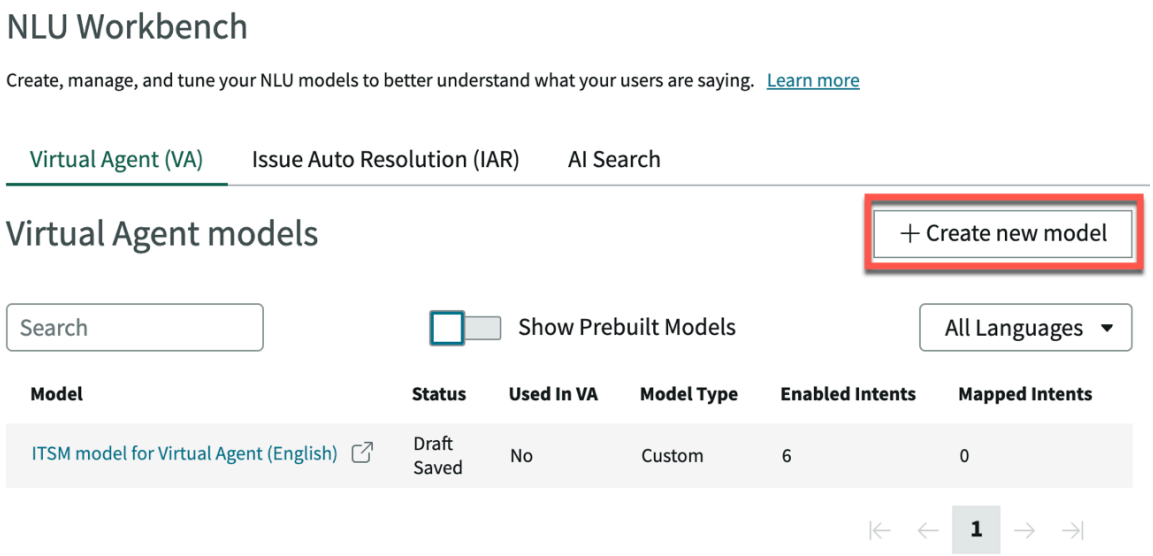
Você cria modelos NLU para consumo pelas aplicações ServiceNowVirtual Agent ou Pesquisa com IA.

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

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

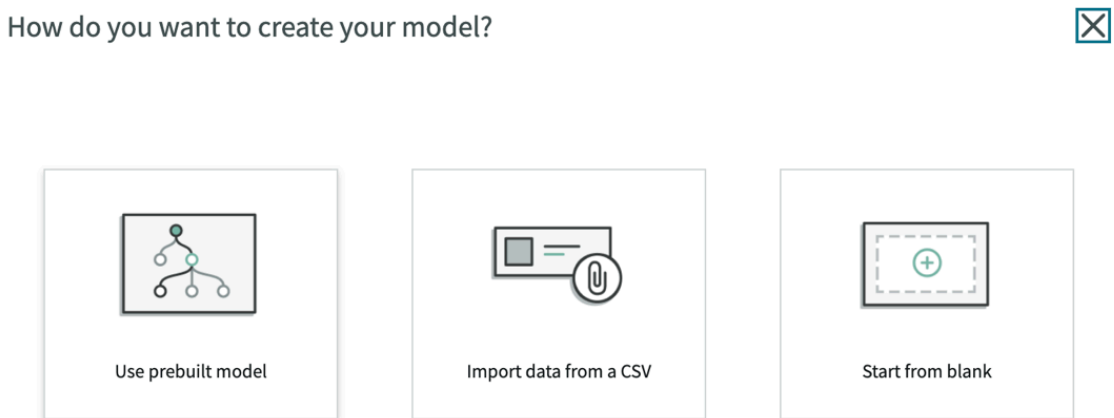
Tradução automática

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



Criação de novo modelo

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



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

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

Duplicação, exportação e atualização

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

Tradução automática

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

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

Criar um modelo NLU em branco

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

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

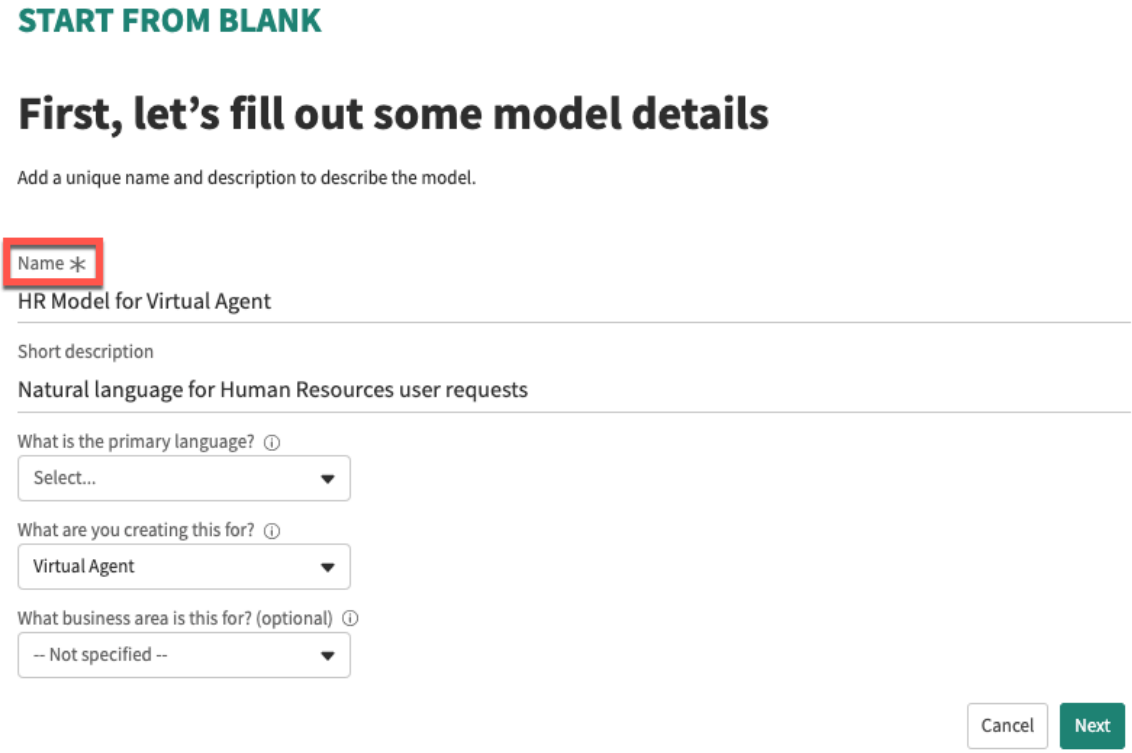
Neste procedimento de exemplo, você está criando um modelo NLU para ajudar Virtual Agent a entender a intenção humana expressa em relação a Recursos Humanos.

Procedimento

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

Tradução automática

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



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

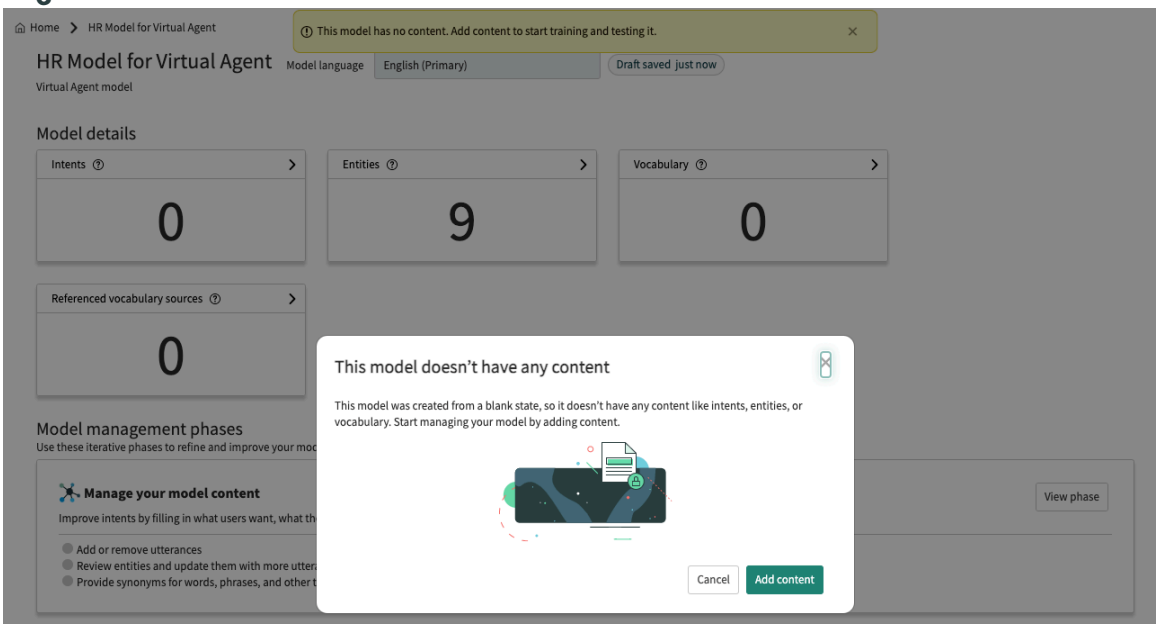
7. Selecione o idioma e a finalidade nas listas suspensas.
   Neste cenário de exemplo, selecione English e Virtual Agent.
8. **Opcional:** Selecione uma área de negócios para o seu modelo.
9. Selecione **Avançar**.
   Seu modelo começa a ser criado. Ao concluir, selecione **Exibir modelo** para abrir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

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Página de detalhes do modelo



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

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

Criar um modelo NLU a partir de um arquivo CSV

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

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

Tradução automática

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

Exemplo de configuração de CSV

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

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

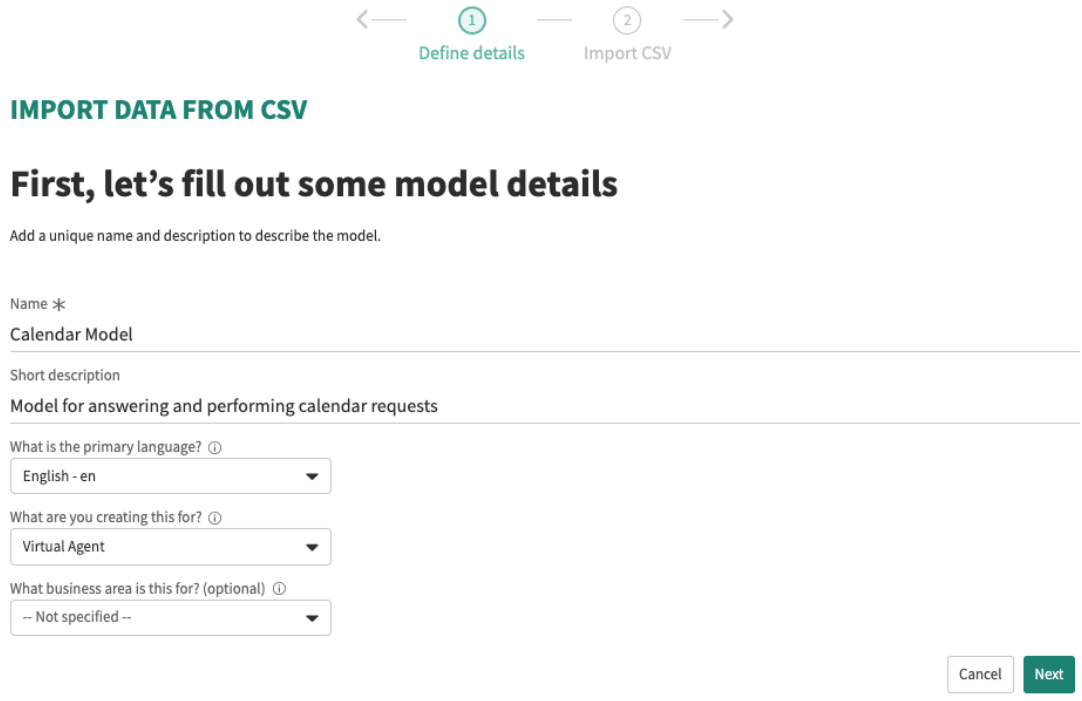
- Um modelo precisa de pelo menos uma intenção com um mínimo de 5 enunciados de treinamento em cada intenção. Para obter o desempenho ideal, tente ter 15 enunciados de treinamento por intenção.
- Os enunciados não devem conter uma vírgula.
- Importar com um arquivo CSV não preserva as entidades. Certifique-se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

Procedimento

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

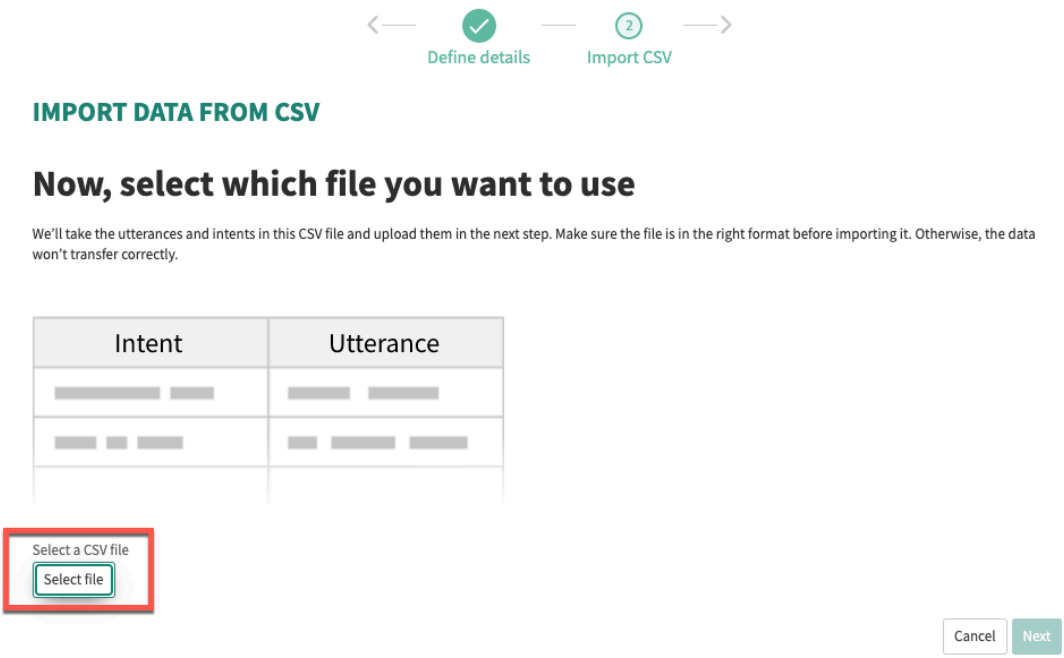
Tradução automática

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



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

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



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

Tradução automática

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

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

O que Fazer Depois

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

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

Criar um modelo NLU usando um modelo pré-criado

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

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

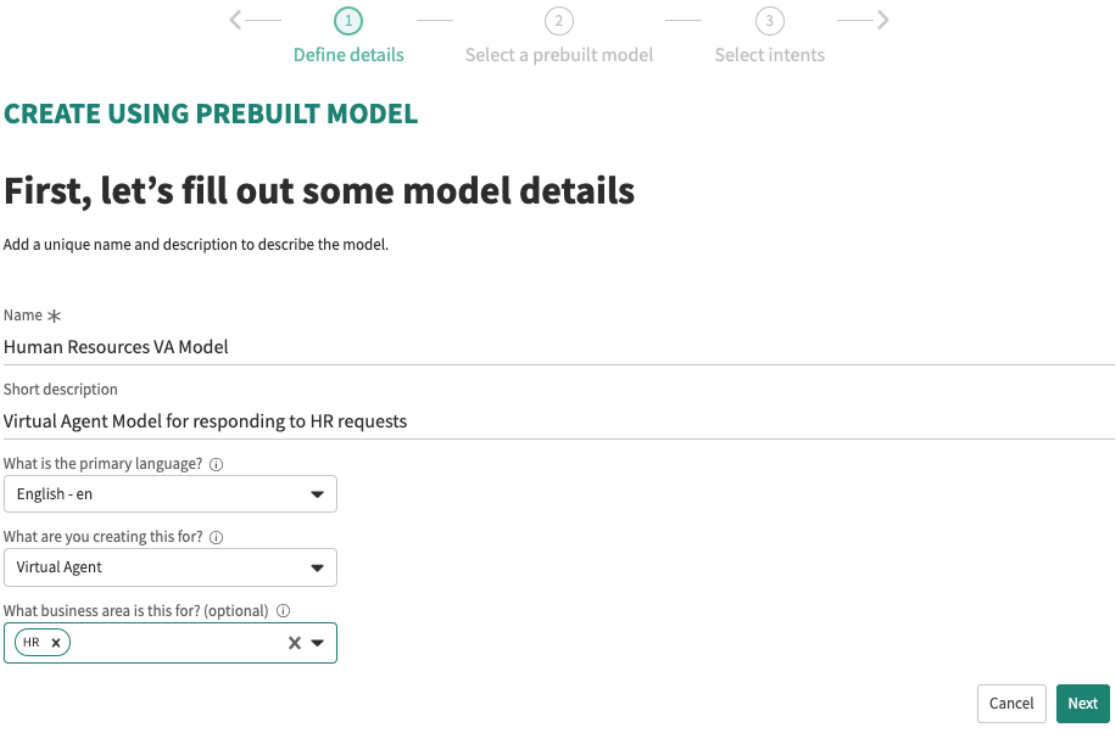
Seu novo modelo contém intenções, entidades e vocabulário do modelo pré-criado. O novo modelo também contém um conjunto de testes padrão vazio, pronto para ser preenchido com enunciados de teste.

Procedimento

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

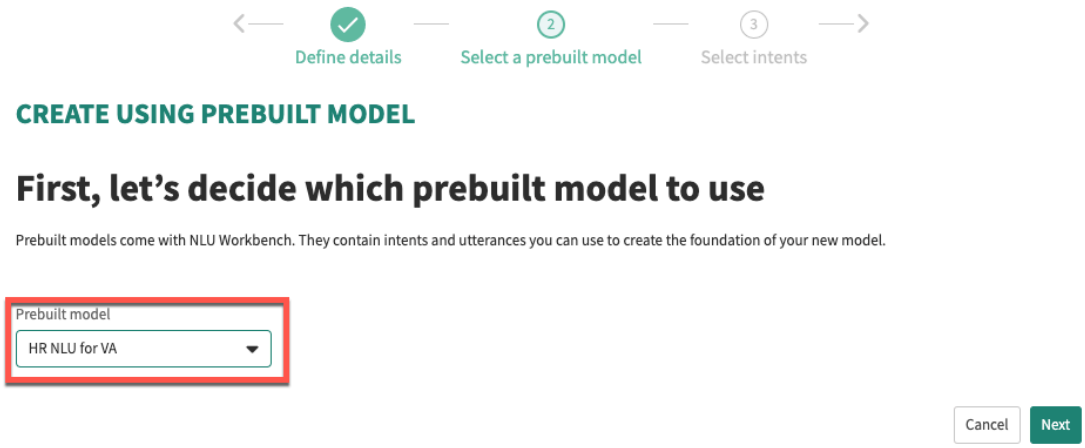
Tradução automática

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



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

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

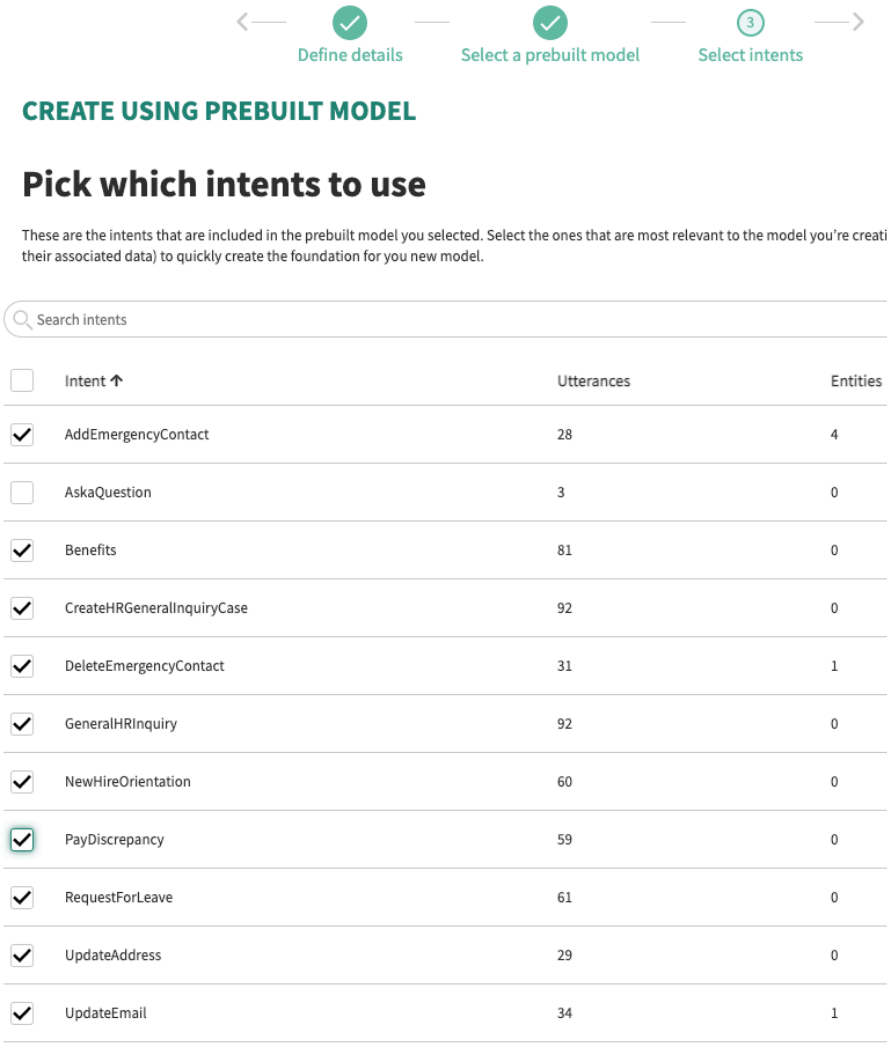


Neste cenário de exemplo, você seleciona NLU de RH para VA.

11. Selecione **Avançar**.
12. Na tela **Selecionar intenções**, selecione as intenções pré-criadas a serem adicionadas ao seu modelo.

Tradução automática

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



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

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

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

O que Fazer Depois

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

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

Duplicar um modelo de NLU

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

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

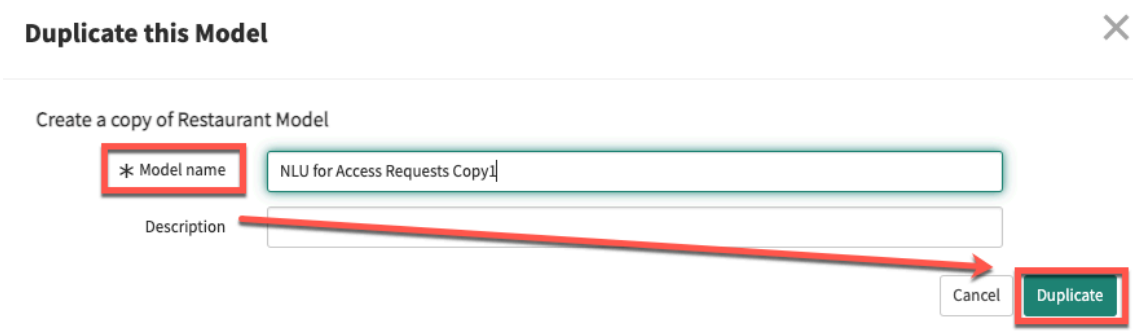
Neste procedimento de exemplo, você já criou um modelo chamado *NLU para solicitações de acesso*. Você deseja personalizá-lo para outro departamento. Você duplica o modelo para criar um novo modelo separado. Para personalizar o novo modelo, você adiciona conteúdo relacionado ao outro departamento.

Procedimento

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



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



   Neste cenário de exemplo, você insere `NLU para Cópia1 de solicitações de acesso` para a descrição.
6. Clique em **Duplicar**.
   O sistema duplica o modelo. A página **Detalhes do modelo** é carregada para o novo modelo.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

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

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

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

Exportar um modelo de NLU

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

Antes de Iniciar

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

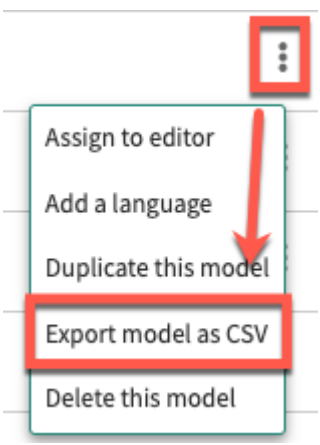
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

Procedimento

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



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

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

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

Adicionar um modelo de NLU a um conjunto de atualizações

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

Antes de Iniciar

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

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

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

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

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

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

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

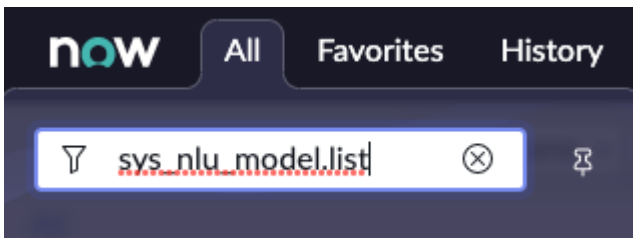
Tradução automática

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

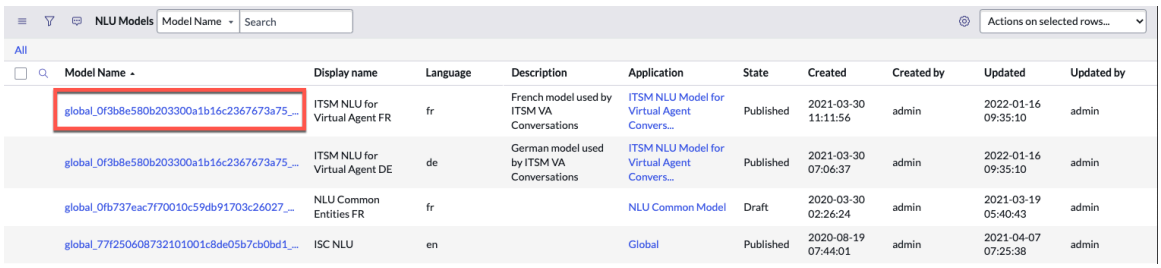
Para obter informações sobre conjuntos de atualizações primário-secundário, consulte Update set batching. O vídeo a seguir fornece uma demonstração desse processo. Um passo a passo em vídeo da migração de modelos de NLU por conjuntos de atualizações na versão Vancouver.

Procedimento

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

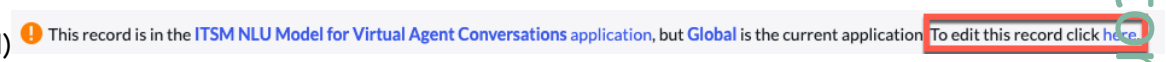


2. Selecione o **Nome do modelo** do modelo.

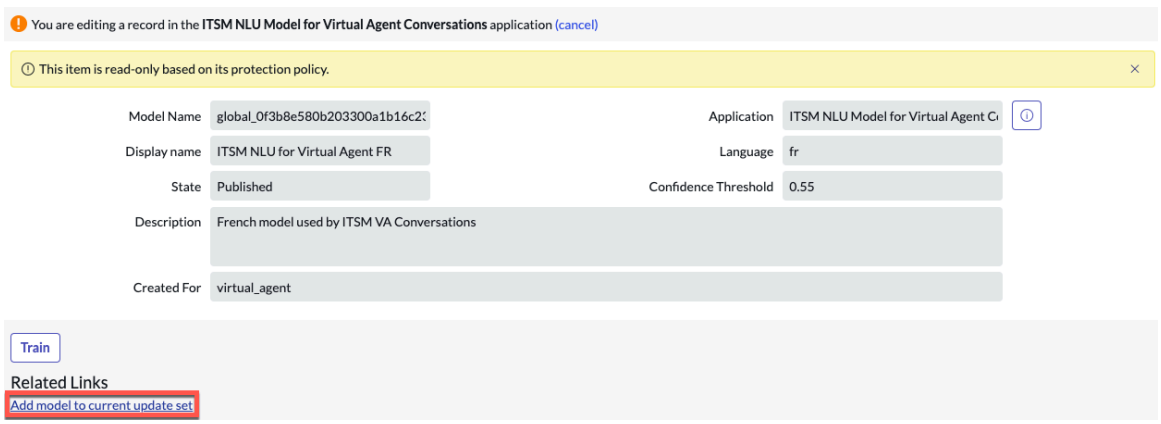


O **nome de exibição** é o nome que você deu ao modelo ao criá-lo. O **nome do modelo** é fornecido ao modelo pelo sistema.

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

(Optional) 

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



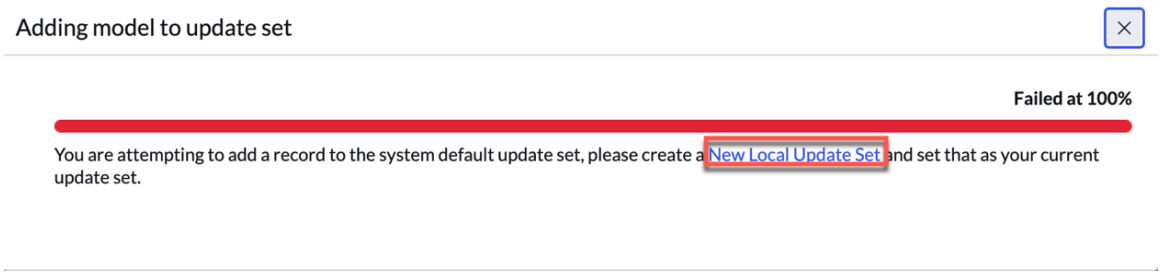
Se os registros do modelo estiverem todos em um escopo, o sistema adicionará o modelo ao conjunto de atualizações atual. Depois de concluído, o registro pode ser encontrado na tabela sys_update_set.

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

Tradução automática

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

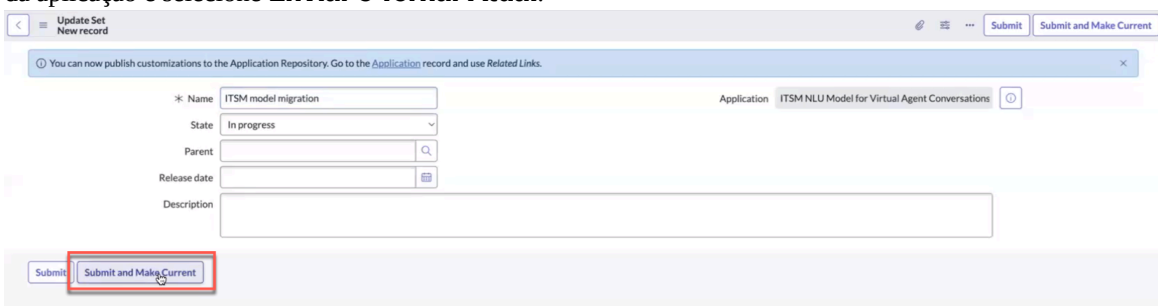
5. Se o sistema exibir o erro **Você está tentando adicionar um registro ao conjunto de atualizações padrão do sistema**, prossiga com as etapas restantes deste procedimento.



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

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

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



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

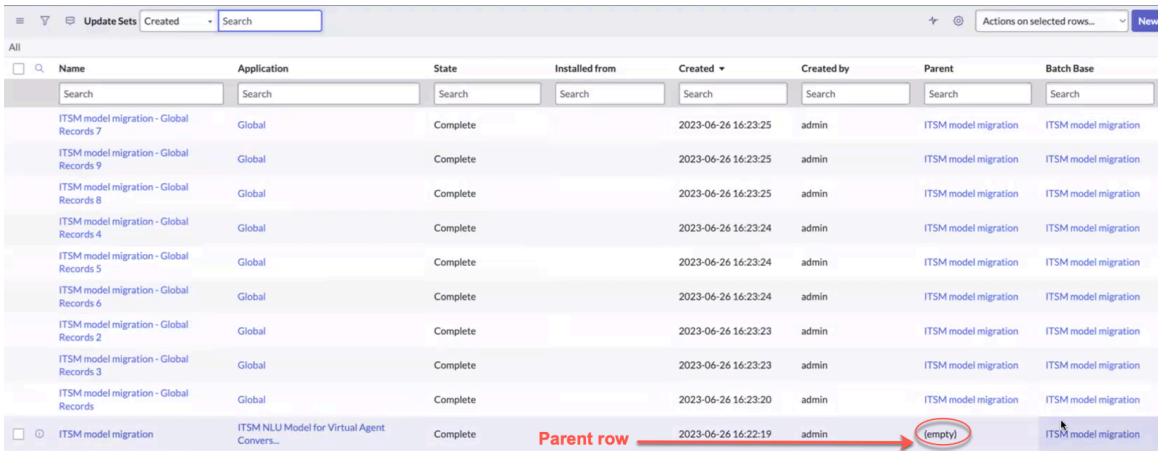
7. No registro do modelo em sys_nlu_model, selecione **Adicionar modelo ao conjunto de atualizações atual** em **Links relacionados**.
Quando os registros do modelo estão em vários escopos, esta etapa cria conjuntos de atualizações secundários que têm escopo Global.

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

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

Tradução automática

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



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

O que Fazer Depois

Na instância de destino, navegue até **Conjuntos de atualizações recuperados** e selecione **Importar conjuntos de atualizações do XML**. Quando desempacotado, o primário e todos os secundários serão listados na tabela Conjuntos de atualizações recuperados. Abra o primário e selecione **Visualizar lote de conjunto de atualizações**.

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

Excluir um modelo de NLU

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

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

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

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

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

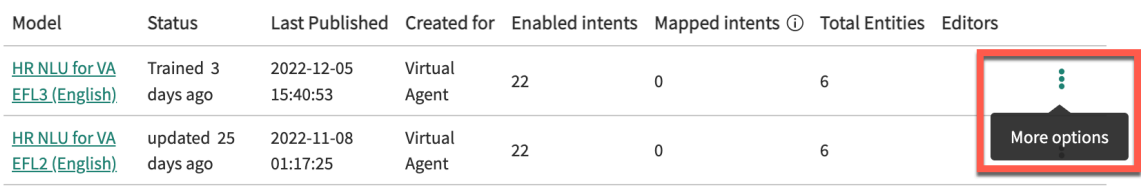
Procedimento

1. Defina o escopo para o escopo do modelo que você deseja excluir.
2. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.

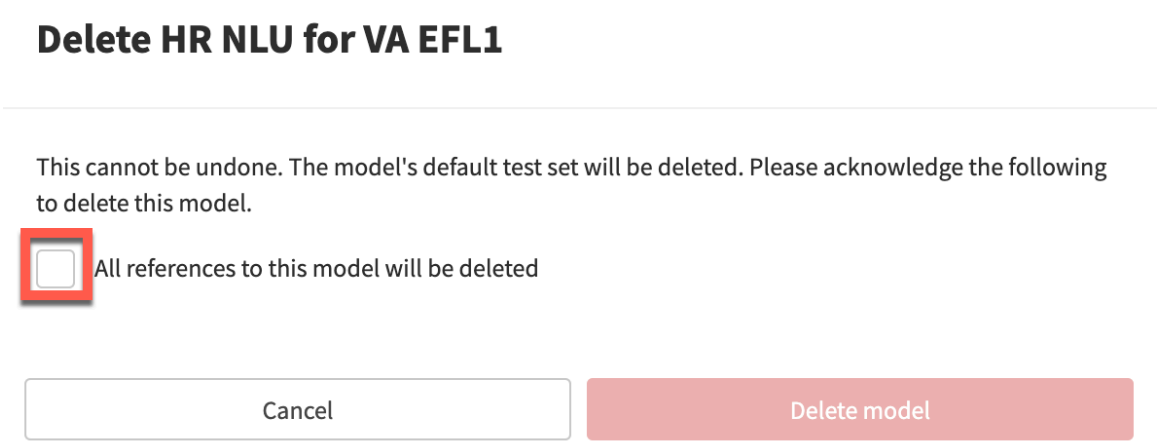
Tradução automática

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

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



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



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

Criar e treinar seu modelo

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

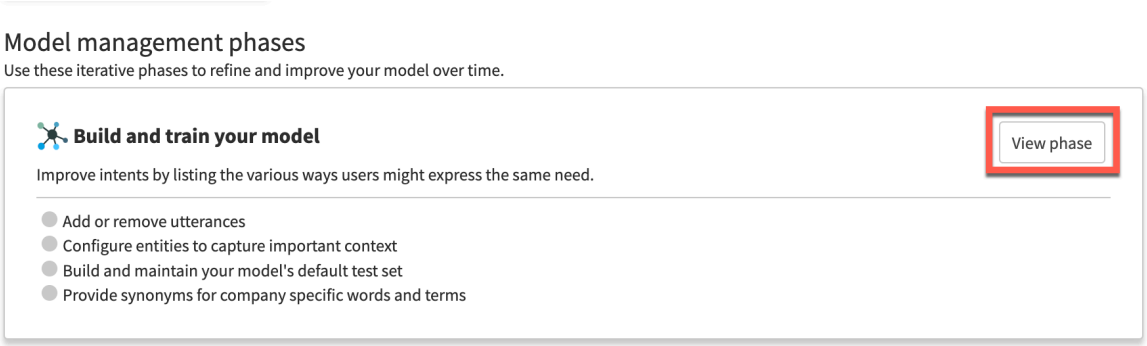
Os modelos são compostos pelo seguinte conteúdo:

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

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

Tradução automática

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



Tentativas

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

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

Para obter mais informações, consulte Intenções do NLU.

Entidades

Suas intenções usam *entidades* para fornecer contexto adicional para o modelo ao receber entradas. No exemplo do computador, o laptop é a entidade ou o objeto da ação.

As entidades NLU se enquadram em duas categorias: *definidas pelo sistema* e *definidas pelo usuário*. Entidades do sistema como DATA, HORA e LOCAL estão disponíveis por padrão em sua instância. Você pode criar suas próprias entidades definidas pelo usuário para fornecer associações adicionais e significado para seus requisitos de negócios.

Todas as entidades são reutilizáveis em outros modelos de NLU. No entanto, você deve adicioná-los a um enunciado de treinamento para cada modelo usá-los.

Para obter mais informações, consulte Entidades de NLU.

Vocabulário

A entrada dos usuários pode conter uma grande variedade de palavras e frases. Além disso, seu modelo pode não entender alguns termos usados em domínios especializados ou áreas de negócios.

Para melhorar a capacidade do seu modelo de entender uma ampla variedade de entradas do usuário, você pode definir sinônimos criando itens de vocabulário.

Por exemplo, seu modelo inclui uma entidade para o termo *computador*. Quando um usuário digita `Preciso de um novo computador`, o modelo sabe como responder. No entanto, se um usuário inserir *laptop* ou `estação de trabalho`, o modelo poderá falhar em prever a intenção. Você pode adicionar vocabulário ao modelo para treiná-lo para entender sinônimos e variações.

Você também pode usar tabelas e listas como fontes de vocabulário. Seus modelos podem pesquisar as origens de vocabulário ao prever as intenções.

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Vocabulário de NLU.

Conjunto de testes

Seu modelo contém um conjunto de testes padrão que você pode usar para avaliar o desempenho do modelo. Inicialmente, o conjunto de testes está vazio, pronto para ser preenchido com seu conteúdo. Adicione enunciados de teste e suas intenções esperadas para criar o conjunto de testes.

Para obter mais informações, consulte Criação e gestão de conjunto de testes.

Painel de teste

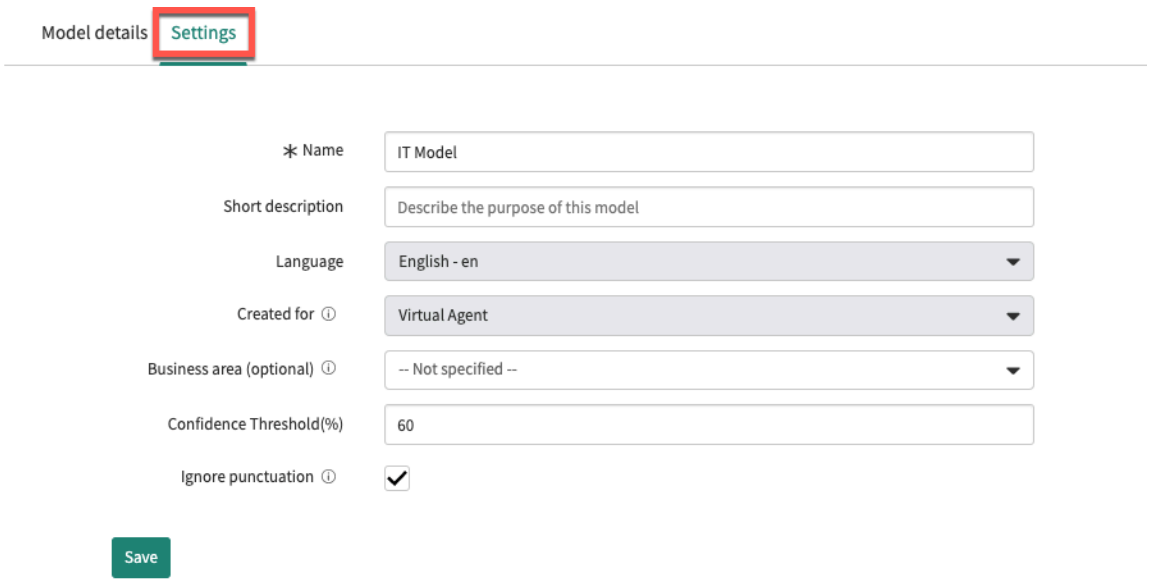
Acesse o painel de teste clicando em **Treinar modelo** ou **Experimentar modelo** na fase **Criar e treinar seu modelo**. O treinamento incorpora novo conteúdo ao seu modelo. Com **o modelo Experimentar**, você pode inserir manualmente enunciados individuais para testar quais intenções o modelo prevê para eles.

Para obter mais informações, consulte Treine e teste seu modelo de NLU.

Você também pode usar o painel de teste para fornecer feedback sobre as previsões do seu modelo. Seu feedback ajuda a melhorar a previsão de intenção. Consulte Feedback do painel de teste.

Configurações

Use a guia **Configurações** para editar o nome, a descrição resumida e o limite de confiança do modelo. Você não pode mudar o idioma ou a finalidade do modelo.



Para obter mais informações sobre o limite de confiança, consulte Teste e publique seu modelo.
Para obter mais informações sobre Configurações, consulte Configurações do modelo de NLU.

Intenções do NLU

As intenções orientam as respostas dos seus modelos correspondendo uma ação do sistema às entradas do usuário. Modelos com boas intenções ajudam Virtual Agent e a pesquisa a responder aos usuários com precisão.

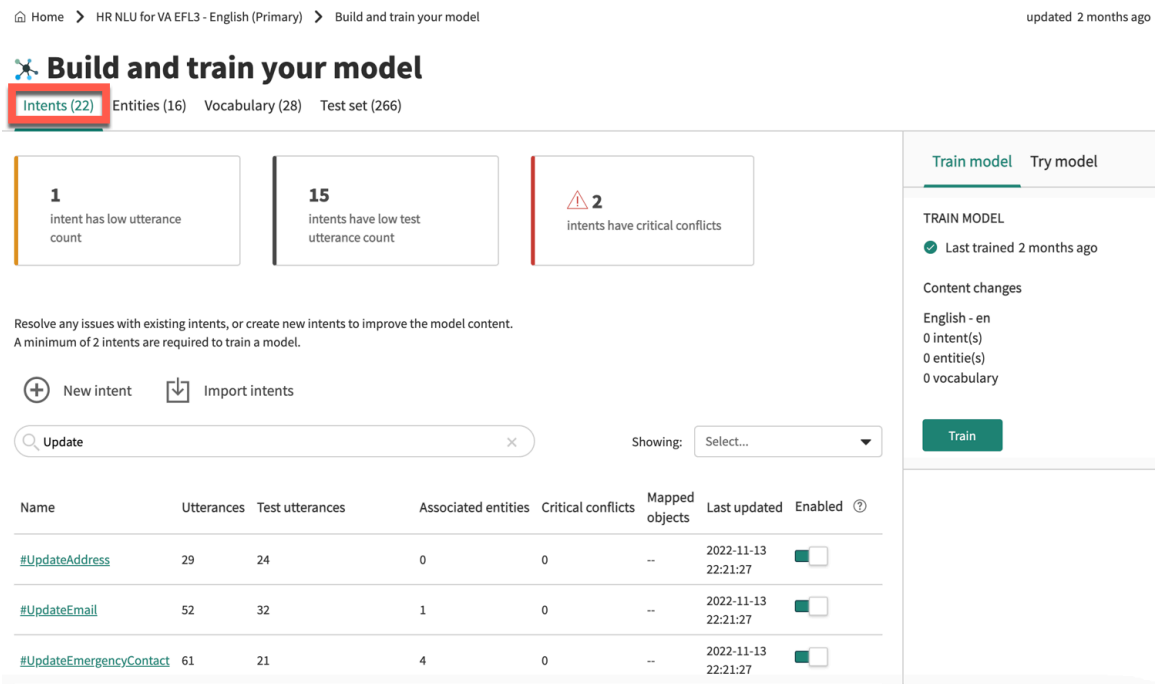
Tradução automática

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

Pense nas intenções como o núcleo que impulsiona a compreensão da linguagem natural. As intenções ajudam os modelos a traduzir enunciados de seus usuários em ações que o sistema pode executar. As intenções têm um desempenho melhor se seus enunciados, entidades e vocabulário trabalharem juntos para oferecer suporte ao seu modelo. O uso de vocabulário e exemplos de enunciados realistas pode ajudar o sistema a ser mais preciso ao prever as intenções.

Ao criar seu modelo Compreensão da linguagem natural (NLU), você adiciona intenções para corresponder às entradas do usuário com as ações do sistema. Quanto mais intenções um modelo tiver, mais ações ele poderá realizar quando receber enunciados de seus usuários. As intenções do modelo podem executar várias ações, desde a criação de solicitações de serviço de hardware até a adição de usuários a grupos.

Para acessar as intenções do seu modelo, navegue até a página de visão geral de um modelo. Na fase **Criar e treinar seu modelo**, selecione **Exibir fase**. A guia **Intenções** é exibida por padrão.



Um modelo pode conter até 750 intenções. No entanto, modelos com mais de 300 intenções ou 4.500 enunciados, o que ocorrer primeiro, demoram mais para treinar, testar e publicar.

Nota:
Ao criar intenções, lembre-se de que às vezes elas podem afetar umas às outras. Por exemplo, você cria e testa uma intenção que funciona em um ou dois enunciados. Mas quando você o testa em um ambiente de intenção maior, ele pode se comportar de forma diferente. Para reduzir a probabilidade de um evento desse tipo, convém criar pelo menos cinco intenções em um modelo antes de iniciar os testes apropriados.

Para começar a adicionar conteúdo ao seu modelo, consulte Criar uma intenção NLU.

A coluna **Habilitada** mostra se a intenção está ativa ou não nas previsões. Um administrador de NLU pode desativar uma intenção individual, mas mantê-la no modelo.

No entanto, se uma intenção for mapeada para um tópico publicado 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.

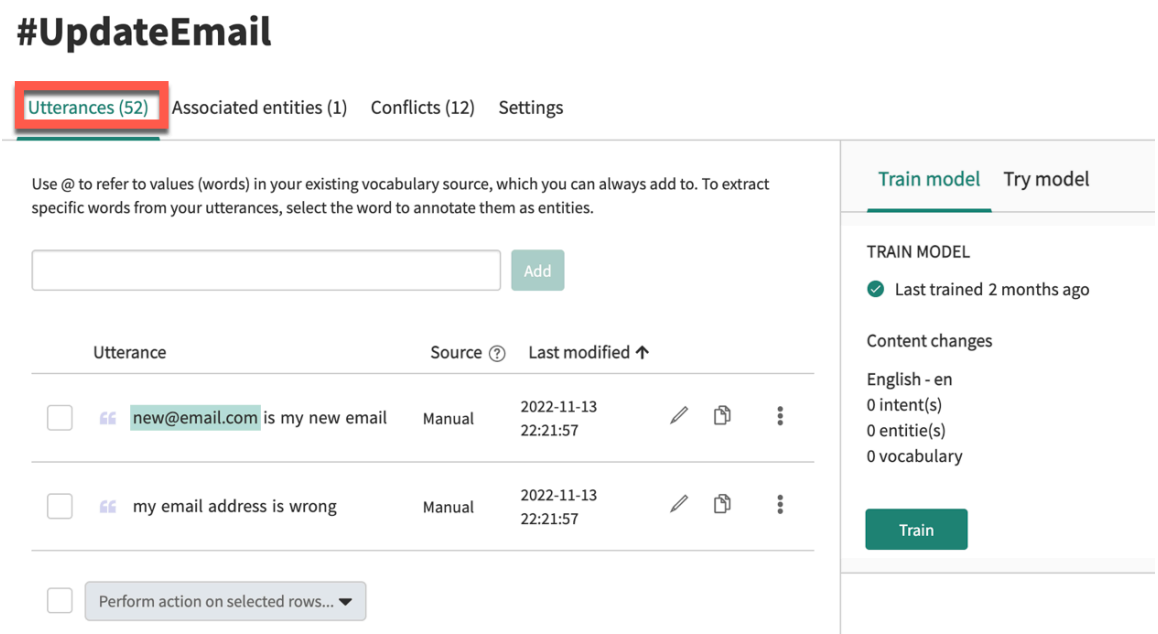
- Você não pode desativar a intenção.
- Você não pode excluir a intenção.

Depois de alterar o status **Habilitado** de uma intenção, treine novamente o modelo.

Enunciados

As intenções contêm enunciados de treinamento, que são exemplos de entradas que o modelo pode ver dos usuários. Cada intenção em um modelo tem seus próprios enunciados. Quando treinado, o modelo aprende a reconhecer enunciados semelhantes dos usuários e a responder com a intenção correspondente.

Selecione uma intenção para acessar a página de detalhes da intenção. A guia **Enunciados** lista todos os enunciados atualmente na intenção.



Depois de adicionar enunciados, você pode editar, copiar, mover ou excluir os enunciados usando os ícones na coluna à direita. Você pode mover ou excluir vários enunciados selecionando a caixa à esquerda primeiro e usando o botão **Executar ação nas linhas selecionadas**.

Veja alguns aspectos a considerar ao adicionar enunciados a intenções:

- Um modelo deve ter pelo menos uma intenção, com um mínimo de 5 enunciados em cada intenção.
- Uma intenção precisa de pelo menos 5 enunciados para começar o treinamento.
- No momento, o sistema oferece suporte a enunciados de até 25 palavras ou 200 caracteres. Enunciados que excedem esse limite não retornam uma previsão de intenção.
- No momento, o sistema oferece suporte a até 20.000 enunciados em um único modelo.
- Modelos com mais de 4.500 enunciados demoram mais para treinar, testar e publicar.

Forneça vocabulário para todas as palavras ou frases que sejam relevantes para sua organização ou domínio ao adicionar enunciados ao seu modelo. O vocabulário ajuda na previsão de intenção de palavras e frases que os usuários provavelmente usarão. Você

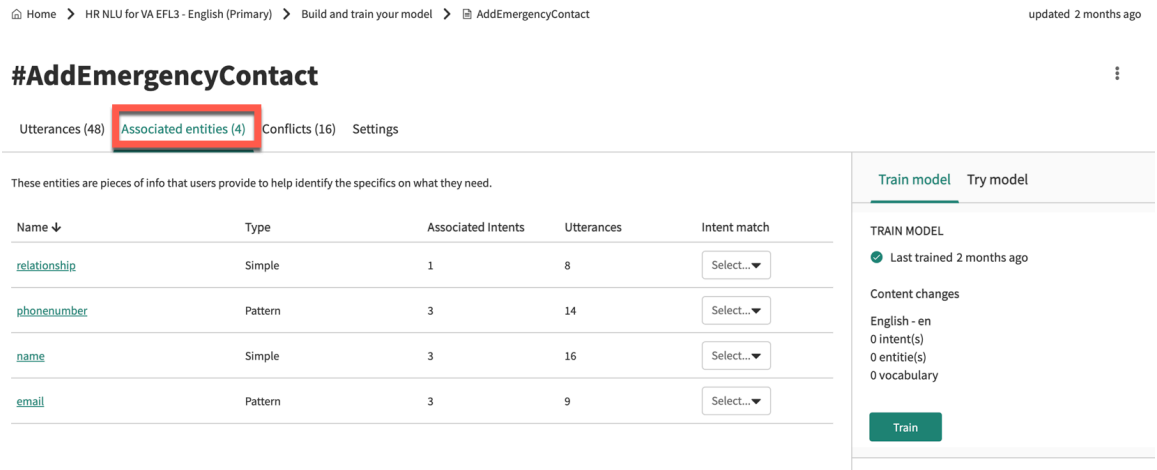
Tradução automática

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

pode usar o símbolo @ ao adicionar um enunciado para chamar uma origem de vocabulário. Para obter mais contexto e exemplos, consulte Vocabulário de NLU.

Entidades associadas

Seu modelo usa entidades para fornecer contexto e significado adicionais ao prever a entrada do usuário. Você adiciona entidades aos enunciados de treinamento de sua intenção para fornecer ao sistema mais informações para executar a ação pretendida.

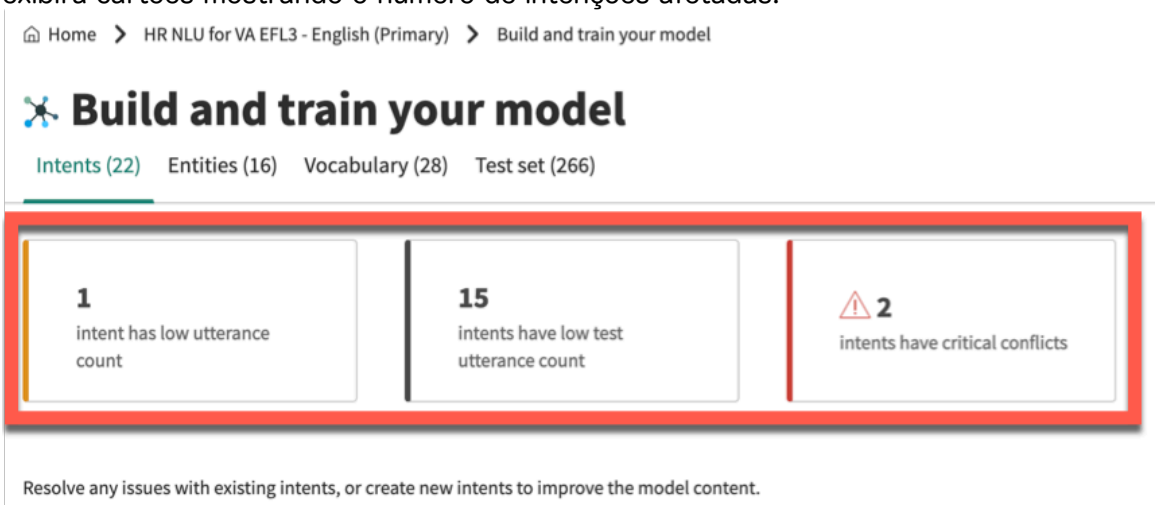


Para obter mais informações, consulte Entidades de NLU.

Problemas de intenção

A criação de modelos grandes aumenta a chance de que as intenções se sobreponham, entrem em conflito ou falhem em conter enunciados de treinamento suficientes. Por exemplo, os exemplos de enunciado em uma intenção podem acabar idênticos aos exemplos em outra intenção. Se suas intenções entrarem em conflito, o modelo poderá não saber qual intenção prever ao receber a entrada do usuário.

Se o seu modelo tiver problemas ou conflitos, a página **Intenções** exibirá cartões mostrando o número de intenções afetadas.



Selecione um cartão para ver uma lista filtrada de intenções com esse problema. A resolução de problemas garante que suas intenções atendam aos requisitos e funcionem conforme o esperado.

Para obter mais informações, consulte Resolver problemas de intenção.

Tradução automática

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

Criar uma intenção NLU

Crie uma intenção para o modelo Compreensão da linguagem natural (NLU). As intenções fornecem ao seu modelo uma ação do sistema a ser executada quando ele recebe a entrada do usuário.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Verifique se você está no mesmo escopo da aplicação que o seu modelo.
- Você pode criar intenções para Virtual Agent e modelos da Pesquisa com IA em Workbench de NLU.
- Função necessária: admin ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento mostra como criar uma intenção. Para reutilizar intenções de outros modelos, consulte Reutilizando intenções de modelos NLU pré-criados.

Veja um exemplo de como as intenções podem interagir com o vocabulário em seus enunciados de treinamento.

- Intenção: #AddMembersToDistributionList
- Enunciado A: "Adicione Carlos Santana à lista uxinfodev"
- Enunciado B: "Fui removido por engano do grupo arlo-drury-directreports"
- Resultado: o sistema não reconhece *uxinfodev* ou *arlo-drury-directreports* e não pode usar essas palavras para prever a intenção.
- Solução: adicione *uxinfodev* e *arlo-drury-directreports* como itens de vocabulário e adicione sinônimos a eles. Os sinônimos fornecidos ajudam a adicionar mais contexto ao enunciado e à intenção na qual eles residem. Sua confiança na previsão de intenção pode ser ainda maior se você também marcá-los como entidades.

Nota:
Os enunciados de treinamento e os enunciados de seus usuários têm um limite de 25 palavras ou 200 caracteres. Enunciados que excedem esse limite não retornam uma previsão de intenção.

Não inclua termos irrealistas como "OrderLaptop" ou "sfsdfasdfas" em enunciados de treinamento. Os enunciados devem ser exemplos corretos e naturais no idioma do modelo.

No procedimento de exemplo a seguir, você está criando uma intenção e adicionando enunciados que os usuários podem dizer ao solicitar informações sobre pagamento. Você já criou um modelo NLU que intitulou *Modelo de RH para Virtual Agent* e está criando uma intenção nesse modelo.

Procedimento

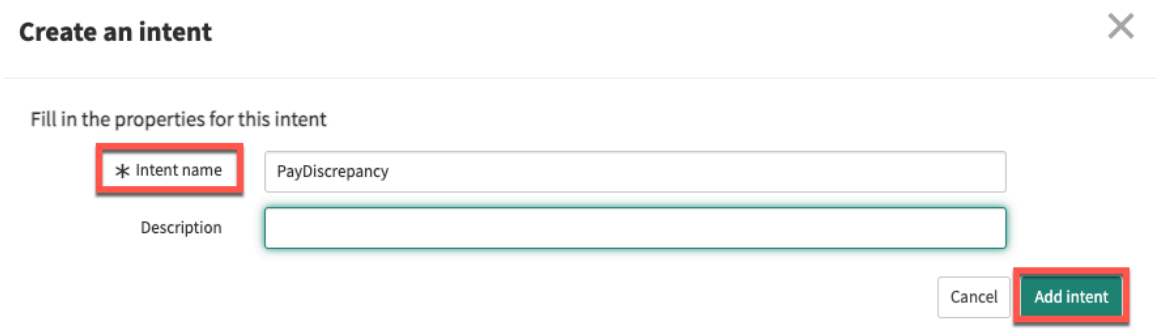
1. Defina o escopo da aplicação para o escopo do seu modelo.
2. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
3. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do modelo ao qual você deseja adicionar uma intenção.
   Neste exemplo de modelo, você seleciona o *modelo de RH para o modelo 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.

4. No cartão **Criar e treinar seu modelo**, selecione **Exibir fase**.
5. Selecione **Intenções**.
6. Selecione **Nova intenção**.
7. Na janela **Criar uma intenção**, adicione um nome e uma descrição para a intenção.

Como criar uma intenção



Neste cenário de exemplo, você insere `PayDiscrepancy` para o nome. Você também pode adicionar uma descrição.

Nota:
Quando você cria uma intenção, o sistema adiciona uma hashtag ao nome da intenção.

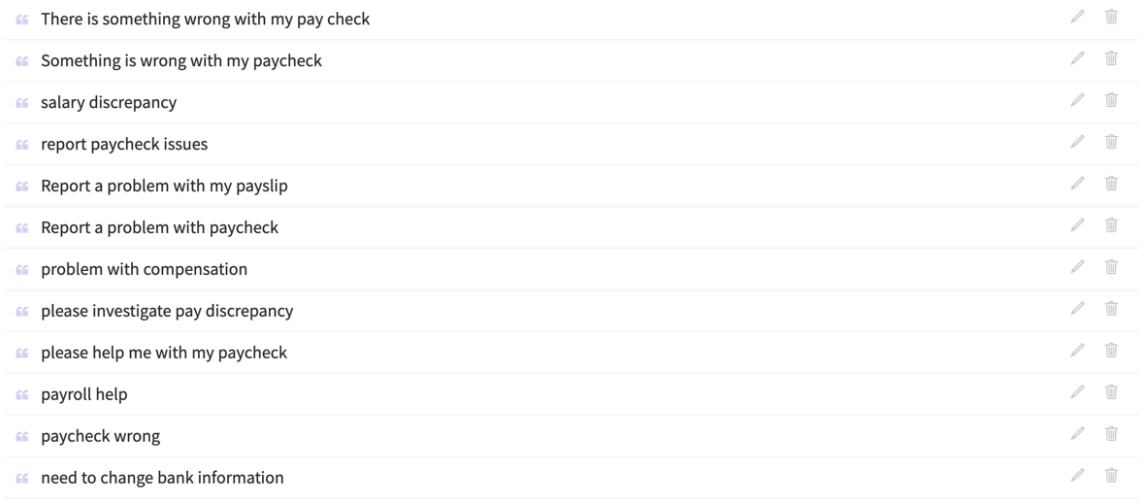
8. Selecione **Adicionar intenção**.
   A tela de intenção *#PayDiscrepancy* é exibida, incluindo seções para seus enunciados, entidades associadas e configurações. O status de rascunho da intenção também é mostrado no canto superior direito da tela Intenção.
9. Na guia **Enunciados**, insira exemplos de enunciados de treinamento que sejam relevantes para a intenção.

Nota:
Os exemplos de enunciado fornecidos devem ser exclusivos e conter no máximo 25 palavras ou 200 caracteres. Tente adicionar pelo menos 15 enunciados com o máximo de variedade possível entre eles. Você deve adicionar pelo menos 5 enunciados para começar a treinar o modelo.

Neste cenário, você adiciona os seguintes enunciados ao campo e seleciona **Adicionar**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 criar e retreinar seu modelo iterativamente, você pode verificar como a intenção atualizada afeta as previsões do modelo. Consulte Treine e teste seu modelo de NLU.

O que Fazer Depois

Treine seu modelo para salvar suas atualizações. Para problemas com intenções, consulte Resolver problemas de intenção.

Para melhorar seus enunciados, adicione entidades para fornecer contexto. Consulte Entidades de NLU.

O recurso Descoberta de intenção disponível pode ajudar a identificar intenções que seriam possíveis adicionar, com base em seus dados históricos.

Reutilizando intenções de modelos NLU pré-criados

Reutilize as intenções Compreensão da linguagem natural (NLU) importando-as de um modelo NLU pré-criado para outros modelos. A reutilização de intenções economiza tempo ao criar seus modelos.

Os modelos Virtual Agent NLU pré-criados fornecem a compreensão de idioma necessária para fluxos de conversa de chatbot em tópicos de ITSM, CSM e RH. Cada intenção NLU nesses modelos é mapeada para um único tópico de conversa Virtual Agent criado em Designer do Virtual Agent de acordo.

Os modelos pré-criados são somente leitura, mas contêm intenções validadas que você pode reutilizar em seus modelos NLU. Por exemplo, o modelo de RH pré-criado para Virtual Agent contém várias intenções relacionadas a solicitações de RH. Adicionar as intenções a um de seus modelos torna esse modelo pronto para responder às entradas do usuário em relação ao RH.

Conteúdo do modelo pré-criado Virtual Agent

Cada um dos modelos Virtual Agent pré-criados usa uma linguagem pertinente à sua respectiva unidade de negócios (BU). O NLU que processa este idioma, criado a partir de um corpus de palavras de 3 milhões de palavras, reconhece o contexto de padrões linguísticos gerais e ServiceNow e vocabulários definidos pelo usuário.

Tradução automática

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

General Patterns	ServiceNow Vocabulary	User Defined Vocabulary

• Date
• Time
• Duration
• Location
• Phone number
• Phone extension
• Email
• Email domain
• Website address
• Computer drive
• Executable file
• IP address
• Bytes
• Proper Names
	• Task number
	• Incident number
	• Change number
	• Case number
	• KB article number
	• Problem number
		• Standard phrases
		• List – ServiceNow Table: Field Examples
		  • Change request: Type
		  • Task: Impact
		  • Task: Urgency
		• List – user defined
		• Regular expressions

Os modelos pré-criados são mapeados para tópicos de conversa comuns usados por Virtual Agent chatbots em cada uma das três BUs. Esses tópicos correspondem a intenções que executam ações específicas de BU.



Para obter mais contextos NLU e Virtual Agent, consulte a seguinte documentação do produto:

- Para o contexto do ITSM, consulte ITSM Virtual Agent .
- Para contexto de RH, consulte Virtual Agent para Prestação de serviços de RH .
- Para o contexto do CSM, consulte Conversas do Virtual Agent para atendimento ao cliente .

Virtual Agent e NLU plug-ins e funções

Para acessar os modelos Virtual Agent pré-criados no Workbench de NLU, você deve instalar e ativar esses plug-ins usando a função de 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.

Plug-ins	Descrições
• Conversas do CSM Virtual Agent [com.sn_csm.virtualagent] • App com escopo de Recursos Humanos: conversas do Virtual Agent [com.sn_hr_virtual_agent] • Conversas do ITSM Virtual Agent [com.snc.itsm.virtualagent]	Habilita tópicos pré-criados do Virtual Agent, blocos de tópicos e modelos de NLU da ServiceNow para as aplicações Customer Service Management, Prestação de serviços de RH e IT Service Management. • Requer que o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) seja ativado. • Ativa automaticamente o plug-in Workbench de NLU (com.snc.nlu_studio).

Criação de modelos NLU que reutilizam intenções Virtual Agent predefinidas

Os modelos Virtual Agent pré-criados são definidos como somente leitura e não podem ser editados. No entanto, as intenções nesses modelos podem ser importadas para o novo modelo, junto com todas as novas intenções que você criou no modelo. Você também pode copiar o modelo pré-criado e usar as intenções como base para um novo modelo.

Para reutilizar as intenções de um modelo Virtual Agent pré-criado, escolha o modelo pré-criado ao importar intenções. Consulte Importar uma intenção NLU.

Os modelos de NLU e suas intenções e entidades estão associados a um escopo da aplicação. O escopo não pode ser alterado posteriormente, portanto, verifique o escopo da aplicação de destino antes de começar.

Importar uma intenção NLU

Ao criar intenções para o modelo Compreensão da linguagem natural (NLU), você também pode importar e reutilizar intenções de outros modelos no mesmo escopo da aplicação. A reutilização de intenções economiza tempo ao criar novos modelos.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Você pode importar intenções para modelos Virtual Agent e Pesquisa com IA.
- Verifique se o escopo da aplicação do modelo de origem e do modelo de destino são os mesmos.
- Função necessária: admin ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você importa uma intenção, os seguintes itens associados também são importados:

- enunciados de treinamento, com suas anotações de entidade
- entidades

Os itens a seguir não são incluídos na importação de uma intenção:

- testar enunciados no conjunto de testes padrão
- vocabulário regular e 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.

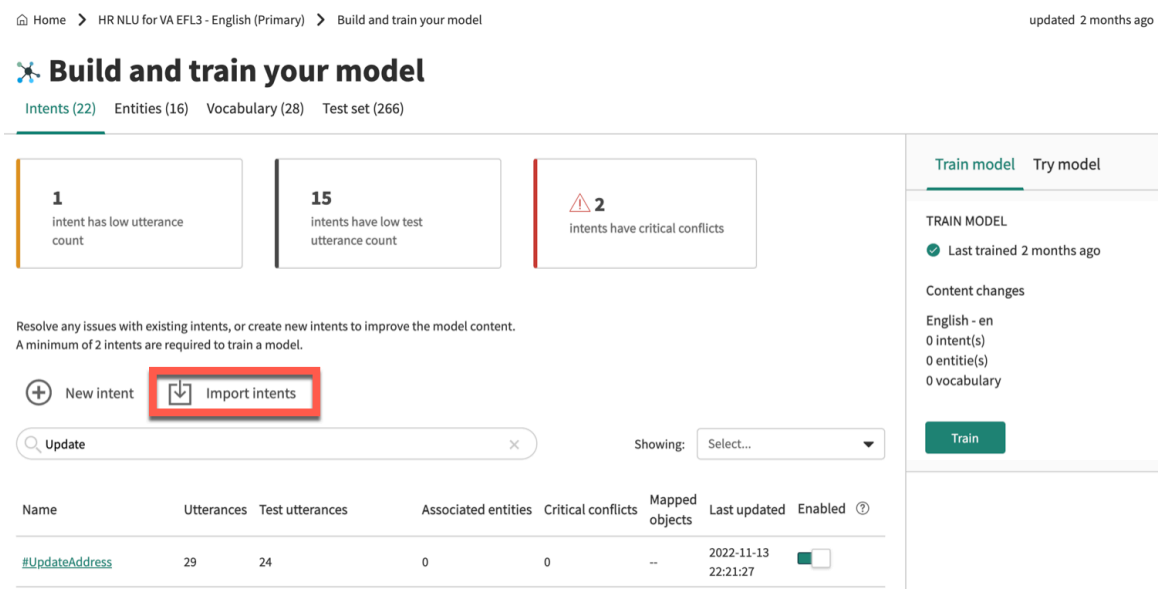
Nota:
Você não pode importar intenções nas seguintes situações:

- Quando o modelo já tem uma intenção com o mesmo nome da intenção que você está tentando importar.
- Quando o modelo já tem uma entidade com o mesmo nome, mas com atributos diferentes do que você está tentando importar.

Neste cenário de exemplo, você está criando o conteúdo do seu modelo NLU e deseja aprimorar o modelo reutilizando intenções de outro modelo.

Procedimento

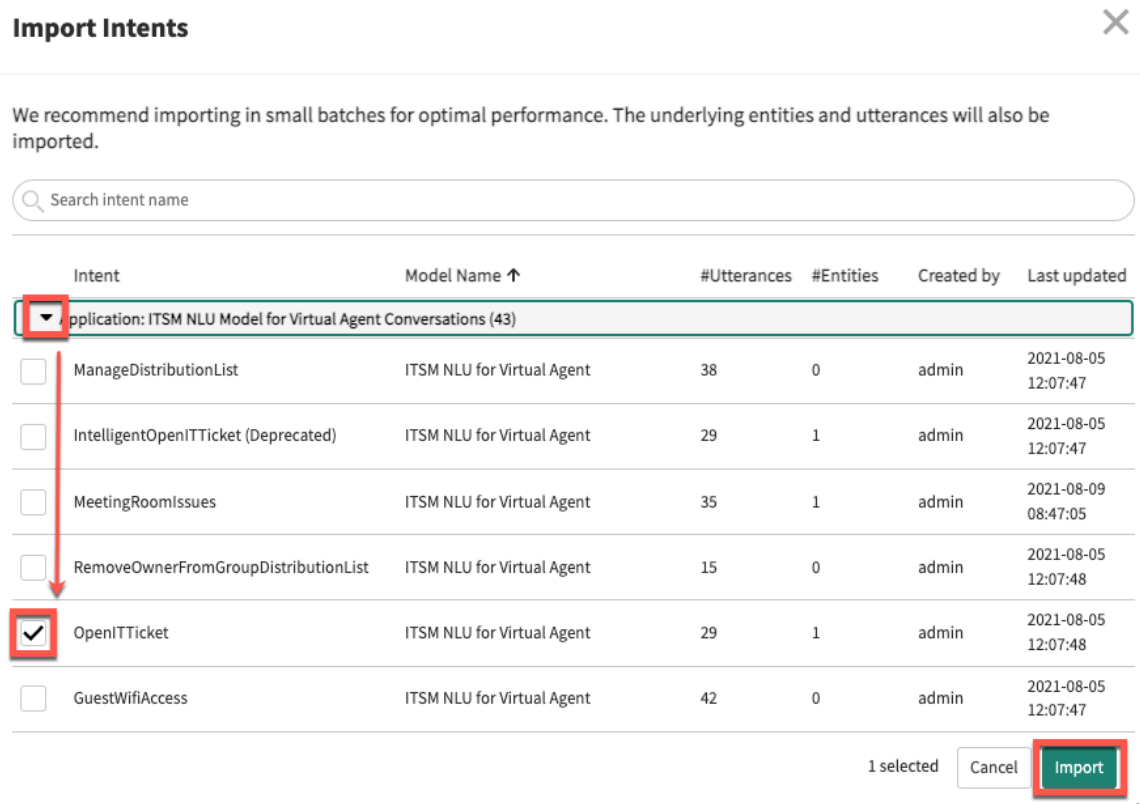
1. Verifique se você está no escopo da aplicação de destino e navegue até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e selecione o nome do modelo ao qual você deseja adicionar uma intenção.
3. Na página de visão geral do modelo, localize a fase **Criar e treinar seu modelo** e selecione **Exibir fase**.
4. Na guia **Intenções**, selecione **Importar intenções**.



   A tela **Importar intenções** é exibida, mostrando uma lista de modelos NLU a partir dos quais você pode selecionar intenções para importar.
5. Localize as intenções que você deseja importar e marque as caixas 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.



Neste cenário, você seleciona a intenção **OpenITTicket** no *modelo ITSM NLU Model for Virtual Agent Conversations*.

6. Selecione **Importar**.

   Resultado: a intenção **#OpenITTicket** aparece na lista de intenções do seu modelo de destino. Ao importar esta intenção específica, você adicionou 29 enunciados de treinamento ao seu modelo.

O que Fazer Depois

Revise as anotações dos enunciados de treinamento recém-importados. Adicione anotação de vocabulário, se necessário.

Treine seu modelo para salvar suas atualizações. Para problemas com intenções, consulte Resolver problemas de intenção.

Se houver modelos de idioma secundário associados ao seu modelo de destino, considere importar e traduzir o novo conteúdo. Consulte Importar conteúdo do modelo primário para um modelo secundário.

Para obter informações sobre modelos Virtual Agent pré-criados dos quais você pode importar, consulte Reutilizando intenções de modelos NLU pré-criados.

Resolver problemas de intenção

Use os cartões de problema para identificar intenções que têm conflitos, precisam de revisão ou precisam de mais enunciados. A resolução de problemas de intenção garante que as intenções em seus modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) funcionem corretamente.

Tradução automática

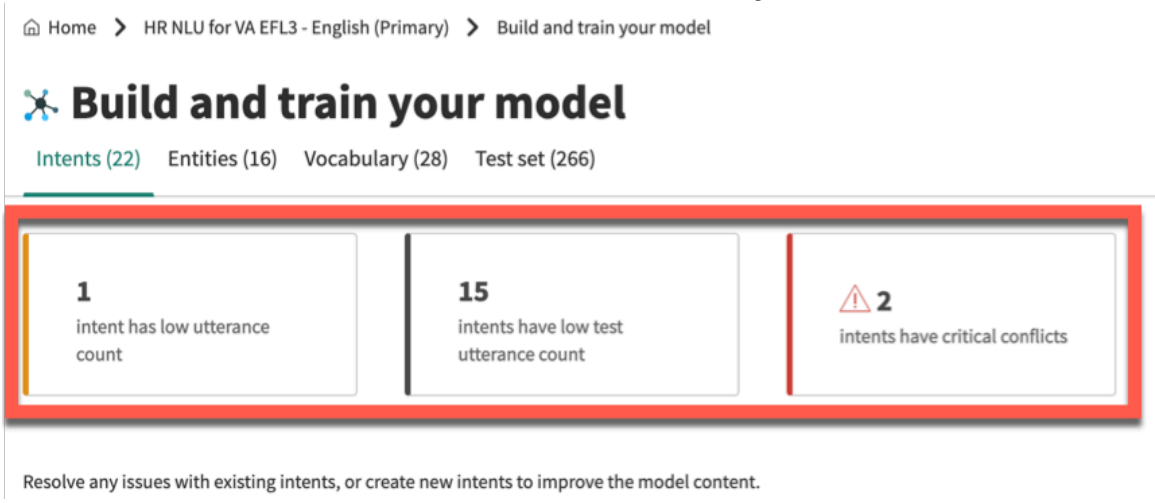
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Você pode resolver conflitos para os modelos Virtual Agent e Pesquisa com IA.
- Função necessária: nlu_admin ou admin. Quando atribuído a um modelo, o nlu_editor pode resolver problemas de intenção para esse modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um modelo treinado contém intenções com problemas, os cartões de problema são exibidos na guia de intenções da página **Criar e treinar seu modelo**. Selecione cada cartão para filtrar a lista de intenções desse problema.



Os cartões exibem problemas diferentes:

- **intenções têm baixa contagem de enunciados**: a intenção não contém o mínimo necessário de 5 enunciados de treinamento. Este cartão também é exibido quando a intenção contém menos do que a contagem recomendada de 15 enunciados.
- **intenções têm baixa contagem de enunciados de teste**: o conjunto de testes padrão não tem enunciados de teste suficientes para a intenção. Este cartão é exibido quando a contagem de enunciados de teste para uma intenção está abaixo dos 15 recomendados.
- **intenções têm conflitos críticos**: a intenção contém enunciados de treinamento que se sobrepõem a enunciados em outra intenção.

> **Nota:**
> Enunciados marcados como Não relevantetambém podem entrar em conflito com enunciados atribuídos a intenções. Para obter mais informações, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

- **intenções precisam de revisão**: a intenção foi traduzida, mas deve ser revisada por um nlu_admin ou nlu_editor.

Os cartões de problema ficam ocultos nas seguintes circunstâncias:

- O modelo é um modelo pré-criado
- O modelo está em estado de rascunho e não foi treinado
- O modelo não contém conflitos

Tradução automática

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

- Não existe um relatório de conflitos bem-sucedido para a versão treinada mais recente
- O plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados não está instalado

Resolva problemas das seguintes maneiras:

Problema	Resolução
as intenções têm contagem baixa de enunciados	Adicione mais enunciados de treinamento à intenção. As intenções precisam de pelo menos 5 enunciados. A contagem recomendada é de pelo menos 15 enunciados.
as intenções têm contagem baixa de enunciados de teste	Adicione mais enunciados de teste para a intenção ao conjunto de testes padrão do modelo. A contagem recomendada é de pelo menos 15.
as intenções têm conflitos críticos	Remova ou edite enunciados para que cada enunciado se aplique a apenas uma intenção.
as intenções precisam de revisão	Peça a um nlu_admin ou nlu_editor para revisar a intenção. Para obter mais informações, consulte Habilitar ou desabilitar uma intenção do modelo secundário.

Neste procedimento de exemplo, você está resolvendo conflitos críticos em uma de suas intenções. Você criou um modelo Virtual Agent para lidar com solicitações de RH, mas duas de suas intenções, *GeneralHRInquiry* e *CreateHRGeneralInquiryCase*, incluíram enunciados semelhantes.

Procedimento

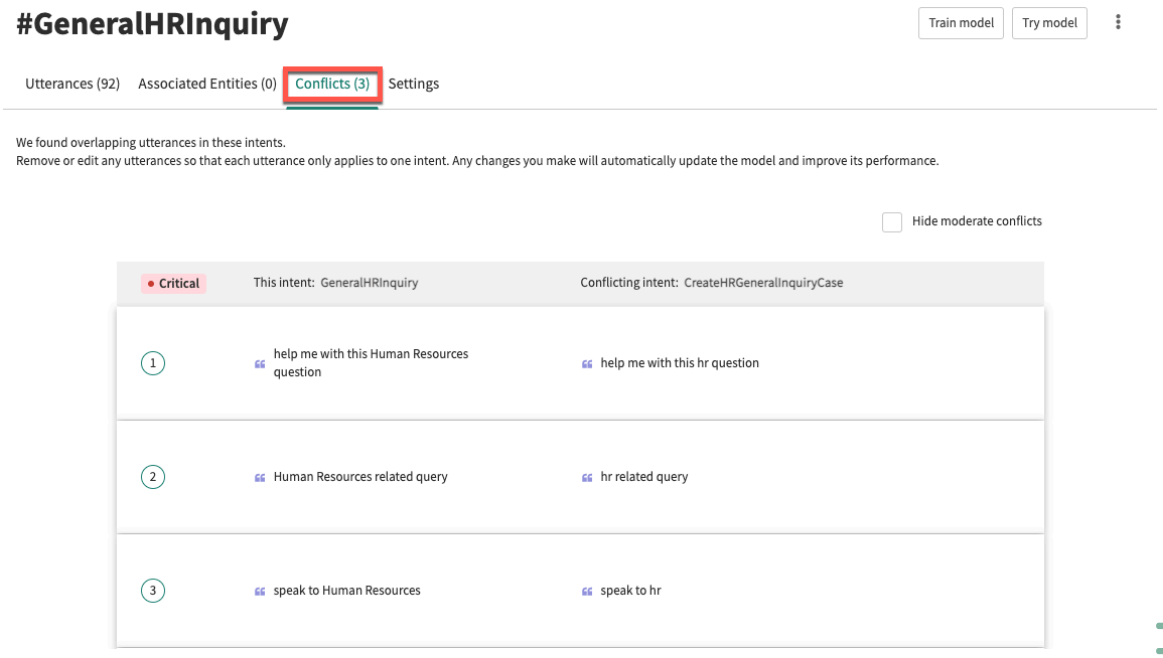
1. Verifique se você está no mesmo escopo da aplicação que o seu modelo e navegue até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. No cartão **Criar e treinar seu modelo**, clique em **Exibir fase**.
4. Na guia intenções, clique no cartão de **intenções com conflitos críticos**.
   A lista de intenções filtra e mostra as intenções com conflitos críticos.
5. Clique no nome da intenção que você deseja resolver.
   Neste exemplo, você clica na intenção *GeneralHRInquiry*.
6. Clique na guia **Conflitos.**

   A guia conflitos é exibida e lista os enunciados conflitantes. Os enunciados da intenção atual são mostrados à esquerda. Os enunciados conflitantes da outra intenção aparecem à direita.

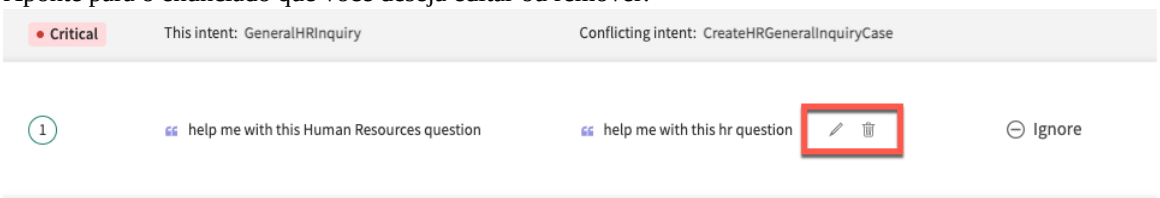
Nota:
Você pode ocultar conflitos moderados para se concentrar nos conflitos críticos. Você também pode ignorar conflitos. No entanto, certifique-se de corrigir todos os conflitos para obter o melhor desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Aponte para o enunciado que você deseja editar ou remover.



Neste procedimento de exemplo, clique no ícone da lixeira para remover o enunciado da intenção *CreateHRGeneralInquiryCase*.

O enunciado é removido da intenção.

Nota:
Todas as mudanças feitas são salvas automaticamente.

O que Fazer Depois

Enunciados designados como irrelevantes ou não relevantestambém podem entrar em conflito com enunciados de treinamento. Os enunciados irrelevantes são exibidos como se estivessem em sua própria intenção chamada **NO_INTENT**. No entanto, esses enunciados não podem ser editados ou excluídos em Conflitos. Copie o enunciado para o módulo de detecção de irrelevância para editar ou excluir. Para obter mais informações, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

Continue a resolver todos os conflitos. Quando terminar, treine seu modelo para ver uma lista de conflitos atualizados, se houver. Resolva todos os problemas de intenção antes de testar e publicar seu modelo.

Entidades de NLU

As entidades fornecem ao seu modelo contexto adicional ao receber a entrada do usuário. Adicione entidades aos seus enunciados e intenções para melhorar as previsões do seu modelo Compreensão da linguagem natural (NLU).

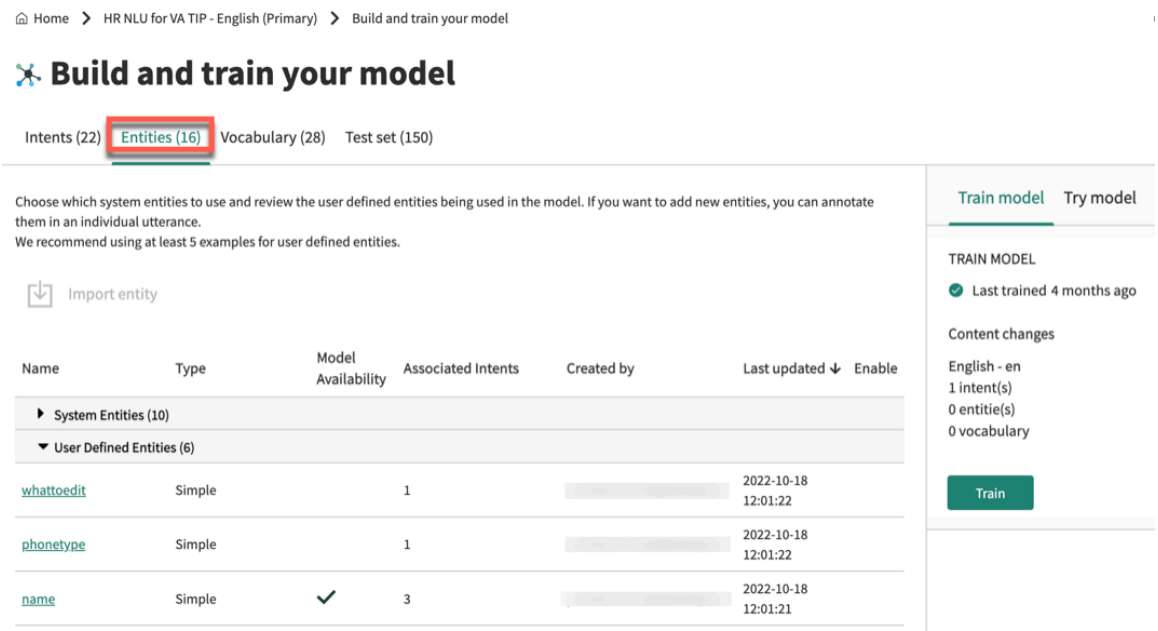
Tradução automática

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

Pense nas entidades como o objeto da ação que o usuário deseja executar. O modelo interpreta o enunciado correspondendo-o a uma intenção, mas também usa entidades para coletar mais detalhes sobre a solicitação.

Por exemplo, se um usuário digitar `Estou com um problema crítico em um laptop lento`, o sistema preverá uma correspondência com a intenção #TroublehootSlowComputer. A partir deste enunciado, o modelo também identifica as seguintes entidades:

- HARDWARE (entidade) - *laptop* (valor)
- urgência (entidade) - *alta* (valor)



NLU entidades se enquadram em duas categorias: *sistema* e *definido pelo usuário*. Entidades do sistema como DATA, HORA e LOCAL estão disponíveis por padrão em sua instância. Você pode criar suas próprias entidades definidas pelo usuário para fornecer contexto relevante ao seu negócio.

Existem cinco tipos de entidades definidas pelo usuário. Selecione um dos links a seguir para saber mais.

- Criar uma entidade simples
- Criar uma entidade mapeada
- Criar uma entidade padrão
- Criar uma entidade derivada do sistema
- Criar uma entidade aberta

Ao criar entidades, anote-as nos enunciados para fornecer exemplos que ajudem seu modelo a aprender. Ao anotar entidades, você fornece ao seu modelo associações linguísticas e contexto significativo para o vocabulário do sistema. As anotações reforçam a relevância das entidades e ajudam o modelo a executar a ação correta em resposta às entradas dos usuários.

Você adiciona entidades aos seus enunciados ao criar as intenções. As entidades são associadas a essa intenção, fornecendo o número **de Intenções associadas**.

Tradução automática

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

Expressões regulares

As expressões regulares (*regex*) ajudam seu modelo a estabelecer padrões que melhoram a capacidade desse modelo de localizar, corresponder e gerenciar texto. Use expressões regulares com entidades padrão para ajudar seu modelo a entender formatos como endereços de e-mail, números de telefone e números de incidentes.

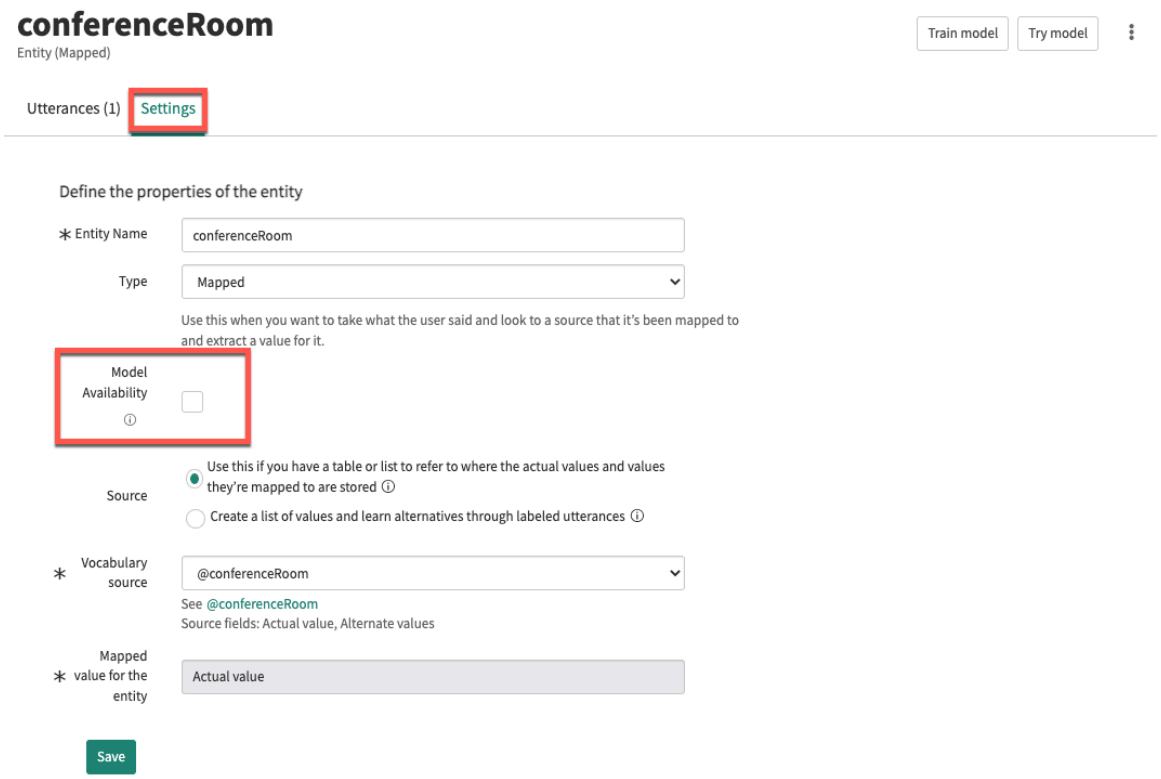
Para saber mais, consulte Como usar expressões regulares em entidades.

Disponibilidade do modelo

Ao criar uma entidade, você pode optar por disponibilizá-la para reutilização por outras intenções no modelo. Se você não selecionou a caixa **Disponibilidade do modelo** ao criar a entidade, poderá editá-la posteriormente.

Na página Detalhes do modelo, selecione **Entidades**. Selecione o nome da entidade para abrir a página de detalhes da entidade. Em seguida, selecione a guia **Configurações**.

Página de configurações da entidade



Criar uma entidade simples

Crie uma ou mais entidades simples a partir de palavras em seus exemplos de enunciado. Uma entidade é um objeto ou contexto para uma ação.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Crie ou use um modelo NLU existente para Virtual Agent ou 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.

- Crie ou use uma intenção existente.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

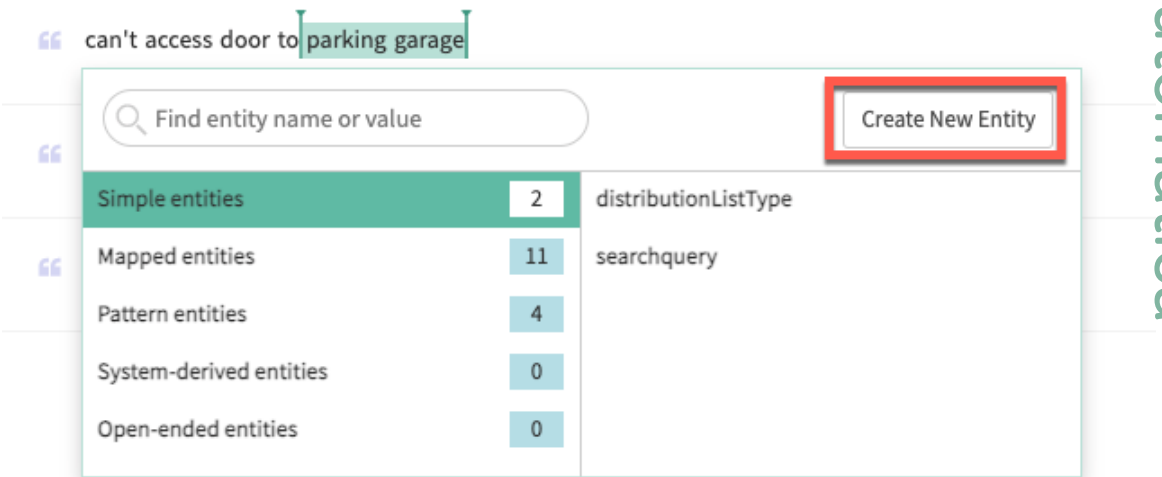
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Entidades simples são palavras ou frases cujo valor pode ser extraído pelo seu modelo. Entidades simples são identificadas com base no contexto em que a entidade é usada em um enunciado.

Para o procedimento de exemplo a seguir, você já criou uma intenção intitulada *SubmitAccessRequest* e está criando uma entidade simples para o tipo de acesso que o usuário está solicitando.

Procedimento

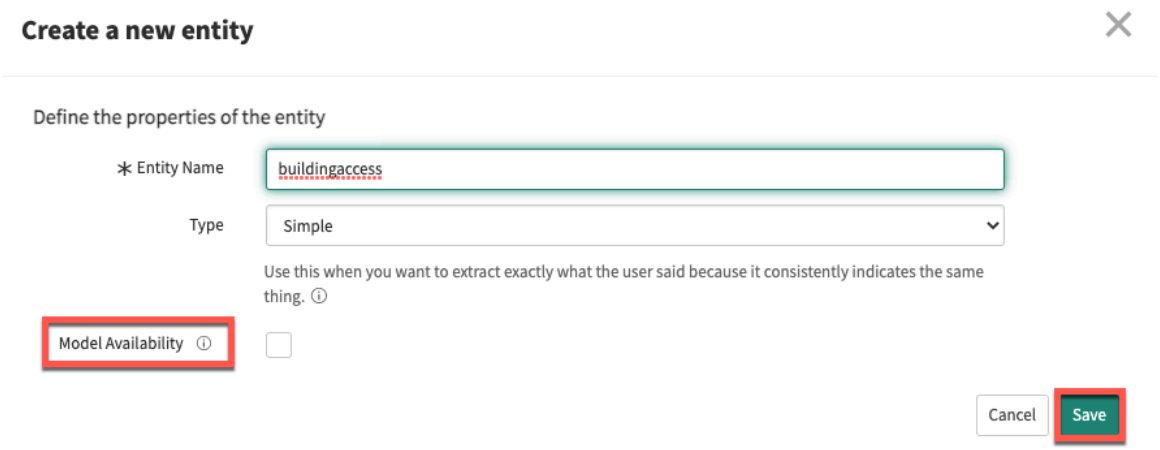
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e, em seguida, o nome do modelo ao qual você deseja adicionar uma entidade.
   Para este exemplo, você escolhe o modelo *NLU para solicitações de acesso*.
3. No cartão **Criar e treinar seu modelo**, clique em **Exibir fase**.
4. Na guia intenções, clique no nome da intenção.
   Para este exemplo, clique em *SubmitAccessRequest*.
5. Clique em uma palavra em um dos enunciados para abrir a janela da entidade.
   Para este exemplo, clique na palavra *estacionamento*.



6. Clique em **Criar nova entidade**.
7. Na tela *Criar uma nova entidade*, insira um nome e selecione o tipo de entidade **Simples**.
   Para este exemplo, você insere `"buildingaccess"` para o **Nome da entidade**.

Tradução automática

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

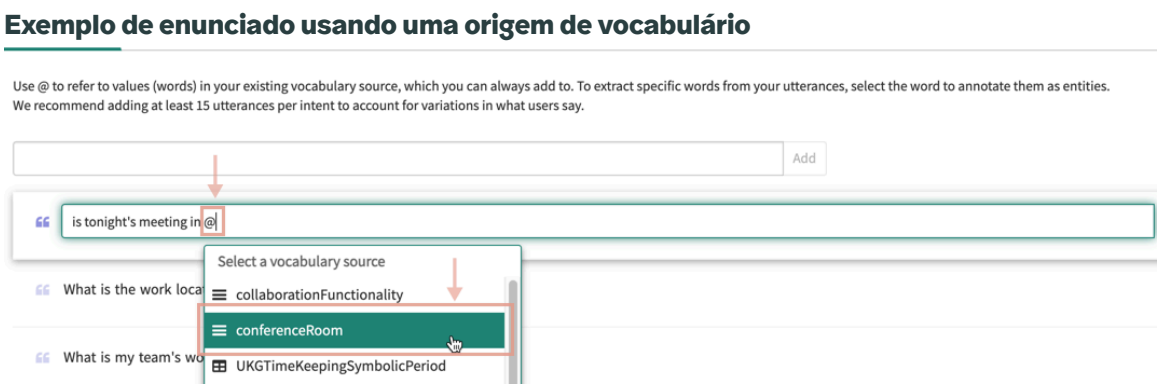


Nota:
Selecione **Disponibilidade do modelo** para disponibilizar a entidade para todas as intenções no modelo. Se você marcar a caixa, a entidade será exibida na guia **Entidades associadas**.

8. Clique em **Salvar**.
   A entidade é salva e as palavras no enunciado permanecem realçadas.

O que Fazer Depois

Seus enunciados podem fazer referência a uma origem de vocabulário usando o identificador @. Se você tiver uma lista de valores definidos em uma origem de vocabulário, poderá anotar o identificador @ como uma entidade simples para extraí-la em vez de repetir o enunciado para todos os valores. A origem do vocabulário referenciado pode ser uma tabela ou uma lista. Por exemplo, a imagem a seguir mostra como você invoca uma origem de vocabulário que lista vários nomes de salas de conferência.



Para obter mais informações, consulte Vocabulário de NLU.

Criar uma entidade mapeada

Crie uma entidade mapeada para uma origem de vocabulário ou para uma lista de valores que você cria manualmente para a entidade. As entidades mapeadas podem ajudar a fornecer vários valores que o modelo pode usar como contexto ao interpretar enunciados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Crie ou use um modelo NLU existente para Virtual Agent ou 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.

- Crie ou use uma intenção existente.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entidades mapeadas usam as palavras do enunciado e extraem o valor com base em uma origem designada. O modelo usa a origem ao prever a intenção.

Ao criar uma entidade mapeada, você tem as três opções a seguir para a origem.

- Lista manual de valores: use esta opção para inserir manualmente uma lista de valores para a entidade. Por exemplo, você pode criar uma entidade mapeada chamada *prioridade* e mapeá-la para a palavra *urgente* em um enunciado e, em seguida, criar manualmente uma lista para ela com valores Alto, Médio e Baixo.
- Origem do vocabulário da tabela: use esta opção se você tiver uma tabela ServiceNow que tenha os valores que você está procurando. O mapeamento de uma entidade para uma origem de vocabulário de tabela permite que a entidade faça referência a vários valores da tabela. Por exemplo, use uma origem de vocabulário @Location, em que @Location tem valores para cidades e países.
- Origem do vocabulário da lista: use esta opção se você não tiver uma tabela ServiceNow que tenha os valores que você está procurando. Por exemplo, use uma origem de vocabulário @mouse, em que @mouse tem valores para vários modelos de dispositivos de computador portáteis.

Neste procedimento de exemplo, você cria uma entidade mapeada para urgência.

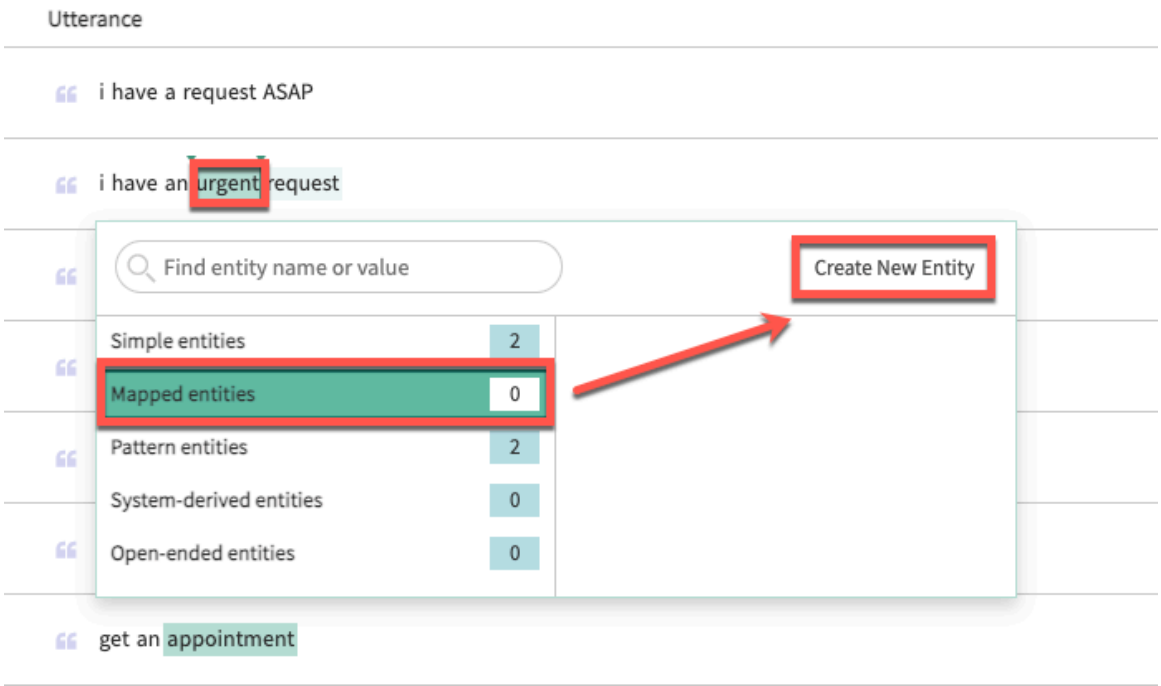
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e, em seguida, o nome do seu modelo.
3. Na página de detalhes do modelo, selecione a guia **Intenções**.
4. Na seção Intenções do modelo, selecione o nome de uma intenção.
   Para este procedimento de exemplo, selecione **#SubmitRequest**.
5. Na guia Enunciados, selecione uma palavra em um enunciado

   Neste cenário, você seleciona a palavra *urgente* no enunciado *Tenho uma solicitação urgente*.
6. Selecione **Entidades mapeadas**.
7. Selecione **Criar nova entidade.**

Tradução automática

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



8. No formulário, configure os campos.

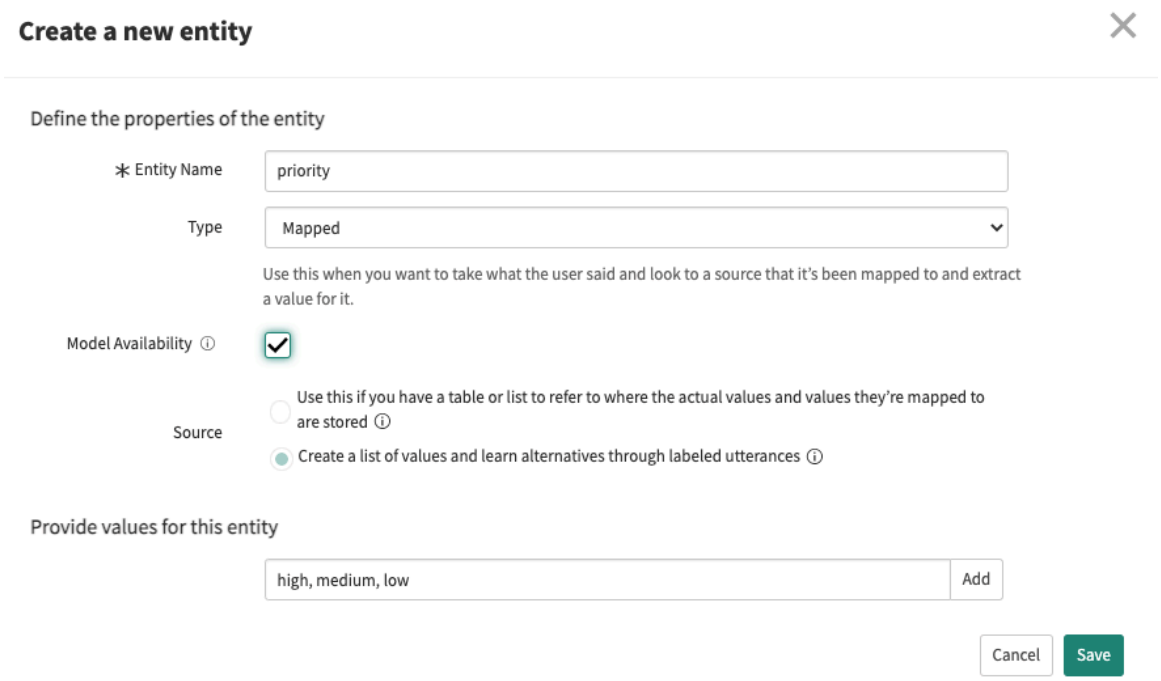
Campo	Descrição
Nome da Entidade	Nome da entidade.
Tipo	Tipo de entidade.
Disponibilidade do modelo	Selecione esta opção se quiser que esta entidade seja incluída em todas as intenções do seu modelo.
Fonte	Origem dos valores da entidade.
Forneça valores para esta entidade	Valores usados para fornecer contexto para o modelo.

Para este procedimento de exemplo, use as seguintes configurações:

- **Nome da entidade**: prioridade
- **Tipo**: mapeado
- **Disponibilidade do modelo**: marque a caixa de seleção
- **Origem: use esta opção se você tiver uma tabela ou lista para usar como referência onde os valores reais e os valores para os quais eles estão mapeados são armazenados**
- **Valor mapeado para a entidade**: alto, médio, baixo.

Tradução automática

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



9. Clique em **Salvar**.

Resultado: sua entidade mapeada é salva. A entidade aparece na guia **Entidades associadas**. Agora, o modelo pode aproveitar o aprendizado de máquina e usar os valores fornecidos para identificar valores possíveis.



O que Fazer Depois

Você pode criar uma entidade mapeada usando uma origem de vocabulário para usar os valores na origem como a entidade mapeada.

Tópicos relacionados

Criar uma origem de vocabulário de tabela

Criar uma origem de vocabulário de lista

Criar uma entidade padrão

Crie uma entidade padrão a partir de uma palavra ou frase com padrões repetíveis, como endereços de e-mail e números de telefone. Esses padrões ajudam o sistema a reconhecer enunciados semelhantes com base nos padrões.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Crie ou use um modelo NLU existente para Virtual Agent ou Pesquisa com IA.
- Crie ou use uma intenção existente.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entidades padrão ajudam seu modelo a identificar, contextualizar e controlar tipos semelhantes de conteúdo. Entradas como números de telefone e endereço de e-mail seguem o mesmo padrão. Ao criar uma entidade padrão, você pode treinar o modelo para reconhecer todas as variações dessas entradas.

Nota:
As entidades padrão usam expressões regulares (regex). O valor do campo regex é uma expressão regular Java. Para obter mais informações sobre como usar o regex, consulte Como usar expressões regulares em entidades.

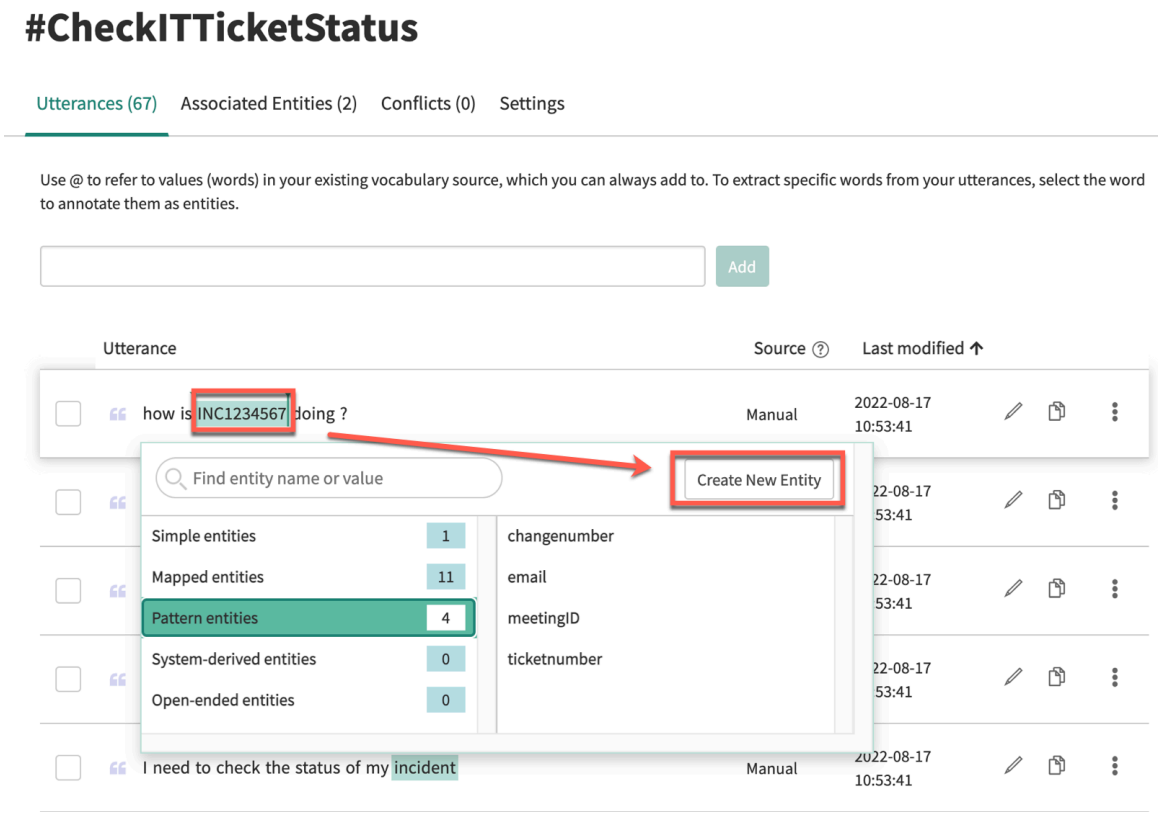
Neste cenário de exemplo, você criou uma intenção intitulada *#CheckITTicketStatus*. Neste procedimento de exemplo, você está criando uma entidade padrão para números de registro de incidentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do modelo.
3. Na página de detalhes do modelo, selecione **Intenções**.
4. Selecione o nome de uma intenção.
   Neste cenário de exemplo, você seleciona ***#CheckITTicketStatus***.
5. Selecione uma das palavras de um enunciado.
   Neste cenário, clique em **INC1234567**.

Tradução automática

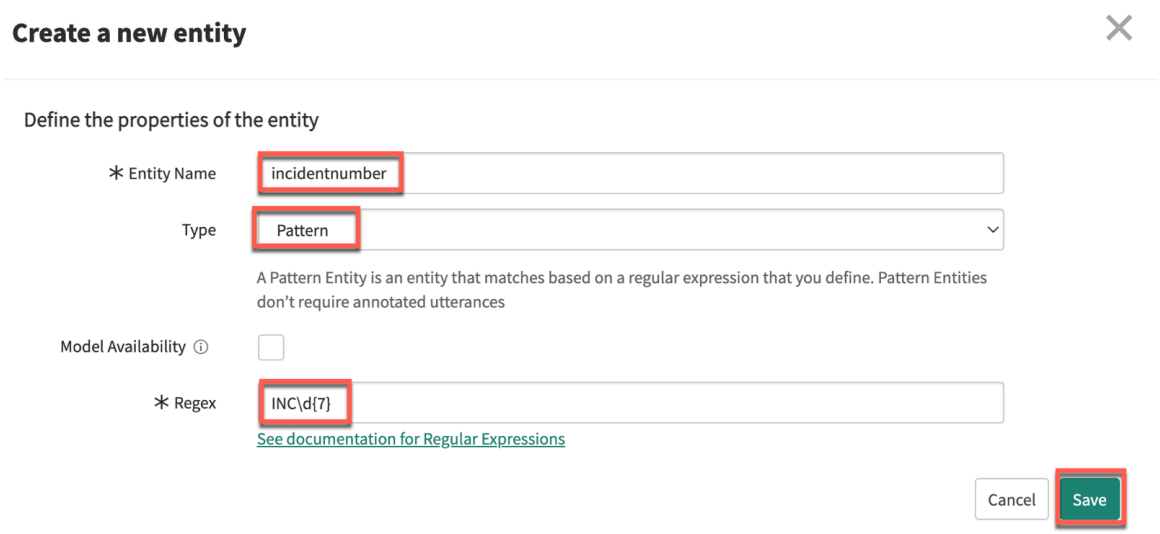
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



6. Selecione **Criar nova entidade**.
7. Na janela Criar uma nova entidade, configure os campos.

   Para este procedimento de exemplo, use estas configurações:

   - **Nome da entidade**: insira `incidentnumber`
   - **Tipo**: Selecionar **padrão**
   - **Disponibilidade do modelo**: marque esta caixa se quiser que esta entidade seja incluída em todas as intenções do seu modelo
   - **Regex**: insira `INC\d{7}`



Tradução automática

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

8. Clique em **Salvar**.
   A entidade padrão é salva e aparece na guia **Entidades associadas**. O modelo pode usar a entidade padrão para interpretar variações do enunciado anotado. Por exemplo, o modelo pode corresponder à intenção *#CheckITTicketStatus* se um usuário inserir qualquer número de registro de incidente.

Criar uma entidade derivada do sistema

Crie uma entidade personalizada derivada de uma entidade do sistema padrão, como data, hora, duração ou local.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que Workbench de NLU plug-in, Workbench de NLU - Plug-in Core, NLU Plug-in Common Model e Inteligência preditiva plug-in estão todos instalados e ativados em sua instância.
- Crie ou use um modelo NLU existente para Virtual Agent ou Pesquisa com IA.
- Crie ou use uma intenção existente.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entidades do sistema são pré-criadas em sua instância ServiceNow por padrão e aparecem na seção Entidades da tela Modelo. Essas entidades, como *DATE*, *TIME*e *DATE_TIME*, são habilitadas por padrão. Você pode desativá-los e habilitá-los novamente, se necessário, clicando em **Habilitar**.

As entidades derivadas do sistema estendem as entidades do sistema, fornecendo mais contexto. Por exemplo, seu modelo já entende os formatos de data, graças à entidade do sistema *DATE*. No entanto, você pode criar entidades derivadas do sistema, como *startdate* e *enddate*, para extrair mais informações dos enunciados do usuário sobre datas.

Para o cenário de exemplo a seguir, você está criando um modelo para reservar voos, carros, hotéis e eventos. Você deseja que sua intenção *#FlightBooking* interprete enunciados com as solicitações de voo dos usuários. Seu modelo contém a entidade do sistema *LOCATION*, mas os planos de voo geralmente envolvem dois locais.

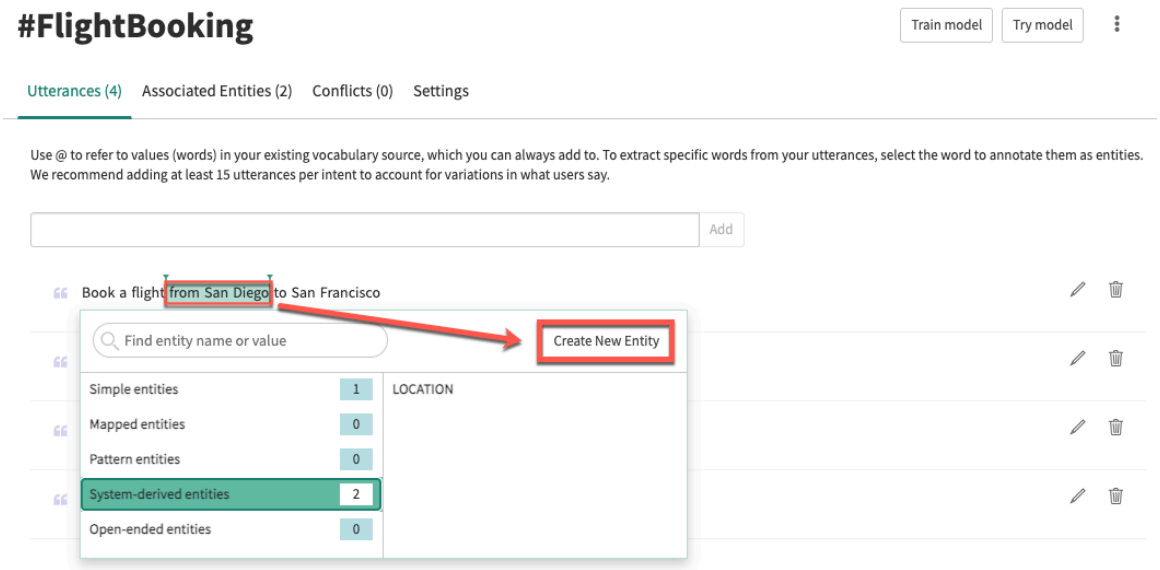
Neste procedimento de exemplo, você cria duas entidades derivadas do sistema para coletar os locais de partida e de chegada do voo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e, em seguida, o nome do seu modelo.
3. Na página de detalhes do modelo, selecione **Intenções**.
4. Selecione o nome da intenção.
   Para este exemplo, você seleciona a intenção **#FlightBooking**.
5. Na guia **Enunciados**, selecione uma palavra ou frase de um dos enunciados.
   Neste cenário de exemplo, você tem um exemplo de enunciados que reservam um voo de San Diego para San Francisco. Para esta etapa, clique em **de San Diego**.

Tradução automática

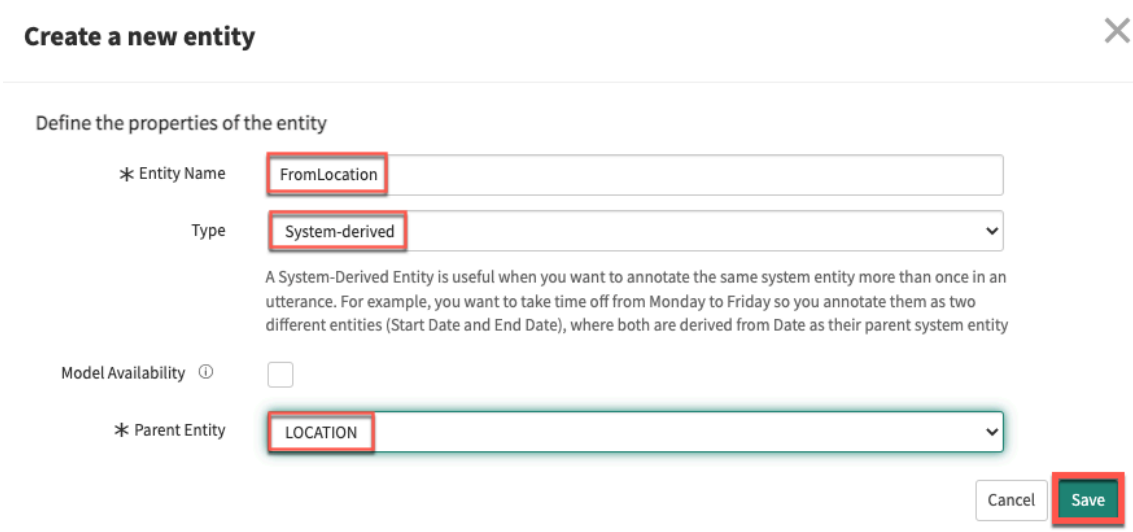
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



6. Selecione **Criar nova entidade**.
7. Na tela Criar uma nova entidade, configure os campos.

   Para este exemplo, use estas configurações.

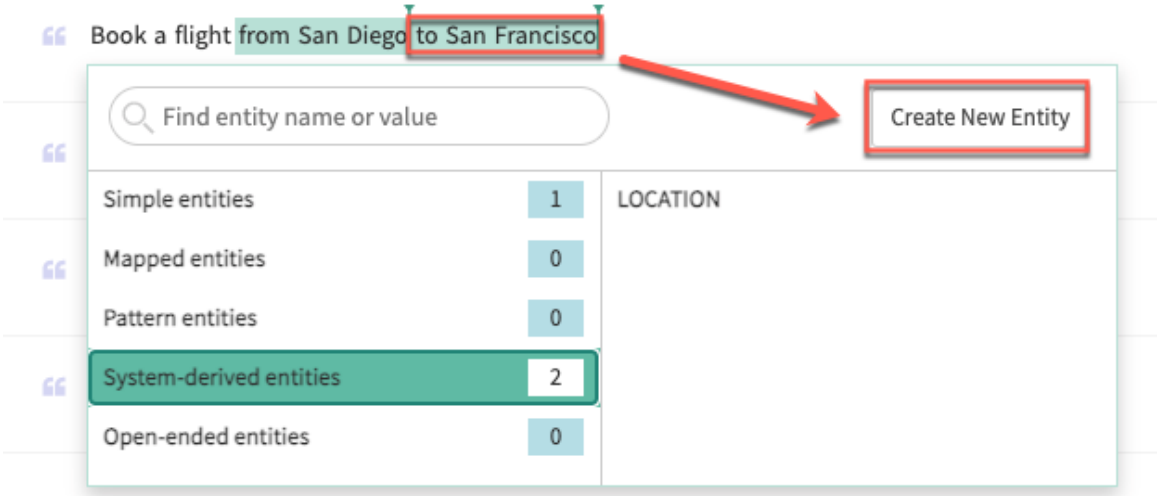
   - **Nome da entidade**: insira `FromLocation`
   - **Tipo**: Selecionar **derivado do sistema**
   - **Disponibilidade do modelo**: marque esta caixa de seleção se quiser que esta entidade seja incluída em todas as intenções do seu modelo
   - Entidade primária: Selecionar **LOCAL**



8. Selecione **Save** (Salvar).
9. No mesmo enunciado, selecione outra palavra ou frase.
   Neste cenário de exemplo, você clica **em San Francisco**.

Tradução automática

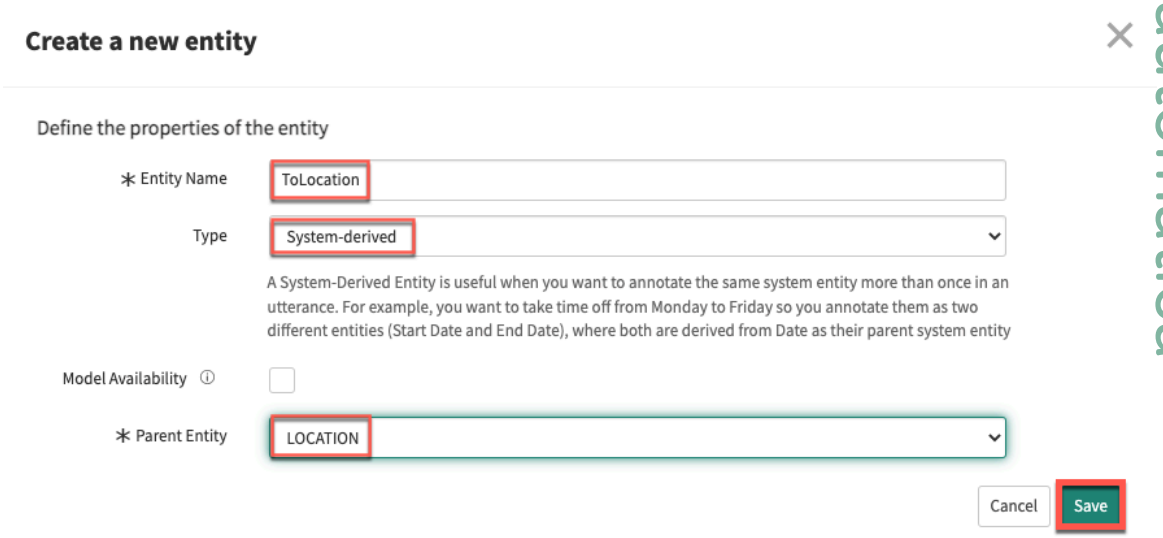
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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



10. Selecione **Criar nova entidade**.

Para este exemplo, use estas configurações.

- **Nome da entidade**: insira `ToLocation`
- **Tipo**: Selecionar **derivado do sistema**
- **Disponibilidade do modelo**: marque esta caixa de seleção se quiser que esta entidade seja incluída em todas as intenções do seu modelo
- **Entidade primária**: Selecionar **LOCAL**



11. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

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

Resultado: suas duas entidades derivadas do sistema aparecem na janela da entidade.



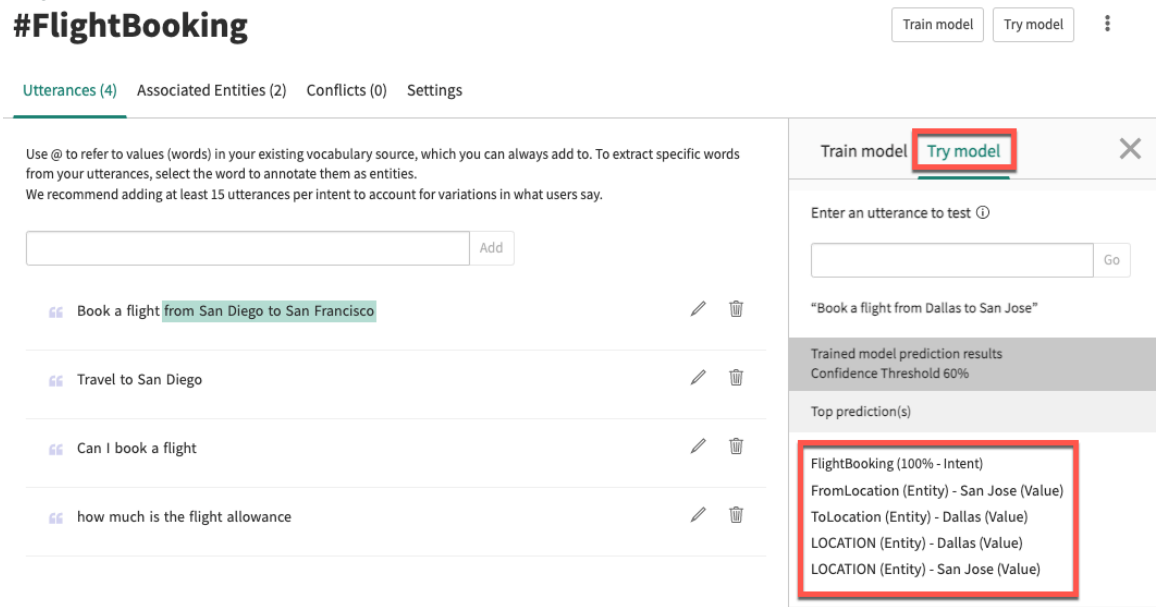
O que Fazer Depois

Treine seu modelo para salvar as entidades. Você pode testar seu modelo para ver se ele reconhece e interpreta variações das entidades que você criou.

Para este exemplo, você pode testar seu modelo com locais de partida e de chegada diferentes.

1. Selecione **Experimentar modelo**.
2. Insira `reservar um voo de Dalas para San Jose`.
3. Selecione **Ir**.

Página de detalhes de intenções com o painel de teste



O modelo prevê a intenção, mostrando as entidades usadas para determinar os valores. Observe como ele usa a entidade do sistema e a entidade derivada do sistema ao prever.

Criar uma entidade aberta

Use uma entidade aberta quando quiser melhorar a precisão da previsão de intenção. As entidades abertas ajudam o modelo a se concentrar no contexto dos enunciados.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Crie ou use um modelo NLU existente para Virtual Agent ou Pesquisa com IA.
- Crie ou use uma intenção existente.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entidades abertas informam ao modelo para se concentrar no contexto da entidade em vez da própria entidade. Quando você marca uma palavra ou frase como aberta, o sistema ignora a entidade e prevê a intenção do contexto que precede ou segue a entidade no enunciado.

Por exemplo, no enunciado `Quero solicitar um iPhone`, você anota as palavras "um iPhone" como uma entidade aberta. O modelo se concentra no contexto, prevendo que o usuário deseja solicitar algo. Como há vários itens que o usuário pode querer solicitar, nomear todos eles seria uma tarefa insuportável para o autor do modelo.

Usar uma entidade aberta em vez de uma entidade simples ajuda o modelo a se concentrar no restante do enunciado e não na entidade. No exemplo do iPhone, a própria entidade é menos relevante; então você deseja que o sistema o ignore.

Em outros cenários, você deve usar uma entidade simples, pois pode haver várias intenções em que o sistema não deve ignorar a entidade.

Nota:
Você não pode anotar uma origem de vocabulário (referenciada por @vocab_source em um enunciado) como uma entidade aberta. Você só pode anotar uma origem de vocabulário como uma entidade simples ou uma entidade mapeada. Por exemplo, se o enunciado for "Quero solicitar um laptop", a palavra "laptop" poderá ser anotada como uma entidade aberta. No entanto, se o enunciado for "Quero solicitar @laptop", em que @laptop se refere a uma origem de vocabulário de tabela ou de lista, ele não poderá ser anotado como uma entidade aberta.

Para este cenário de exemplo, você criou um modelo NLU com a intenção de que os usuários solicitem mercadorias da empresa.

No procedimento de exemplo a seguir, você cria uma entidade a partir de um de seus enunciados para que o sistema possa reconhecê-la como aberta e reutilizável em outros modelos NLU em sua instância.

Nota:
Você pode usar apenas uma entidade aberta por intenção.

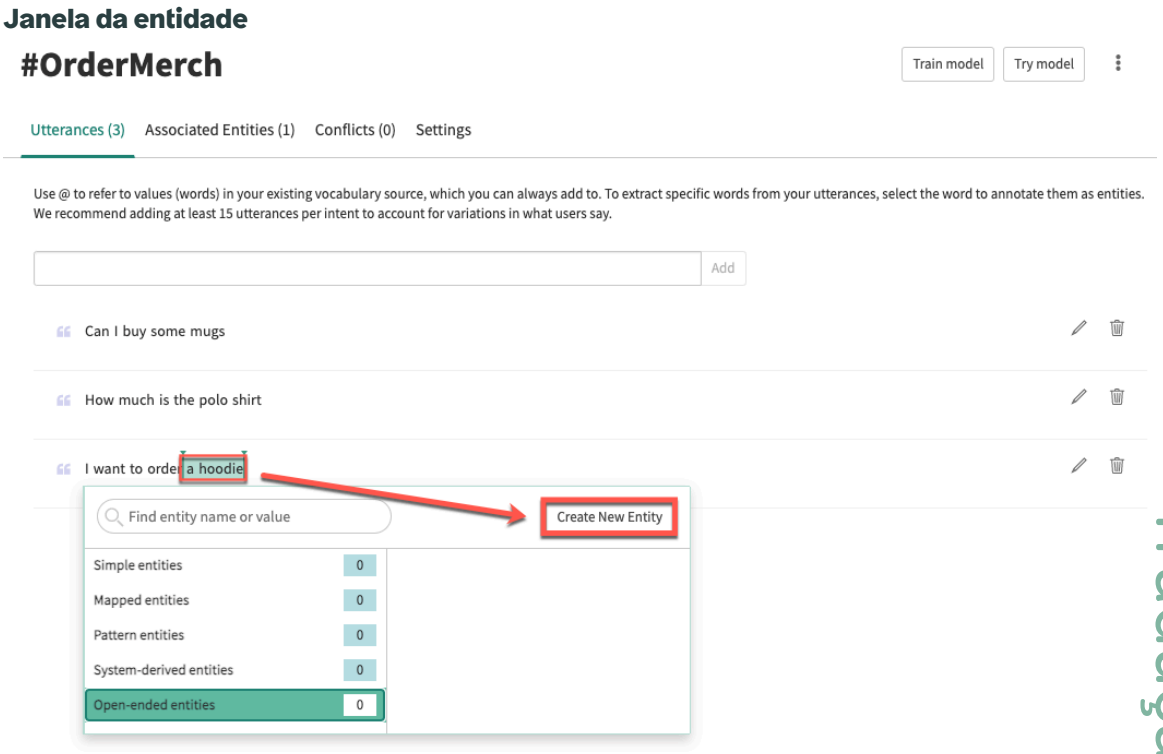
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. Na página Detalhes do modelo, clique em **Intenções**.
4. Selecione o nome da intenção à qual você deseja adicionar a entidade.
   Para este exemplo, você seleciona a intenção *#OrderMerch*.

Tradução automática

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

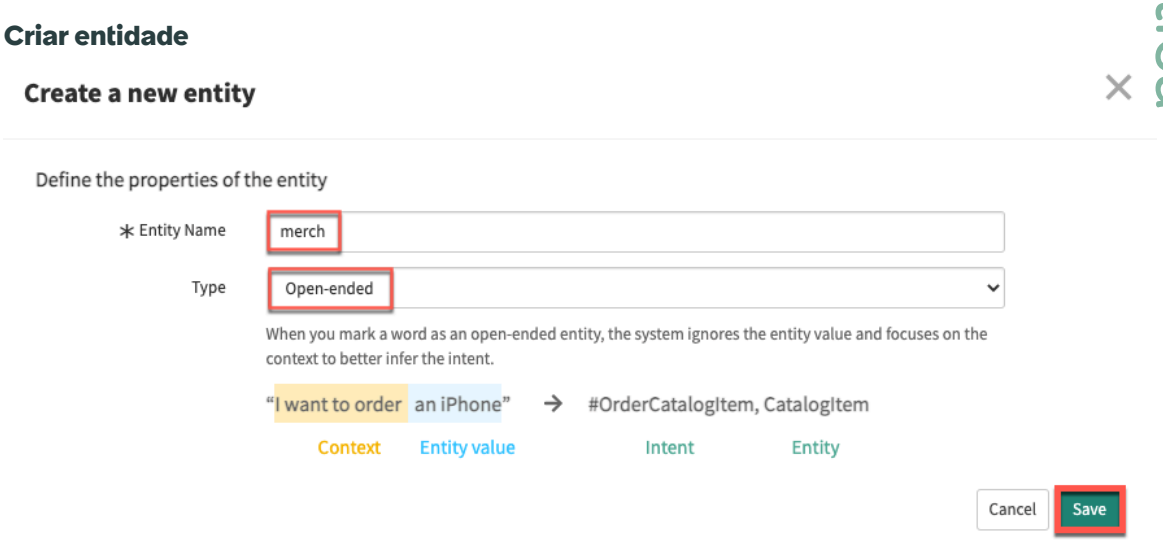
5. Na guia Enunciados, selecione uma palavra ou frase de um dos enunciados para abrir a janela de entidades. Para este exemplo, você seleciona *um agasalho*.



6. Selecione **Criar nova entidade**
7. Na tela Criar uma nova entidade, configure os campos.

   Para este exemplo, use as seguintes configurações:

   - **Nome da entidade**: merch
   - **Tipo**: Selecionar **em aberto**

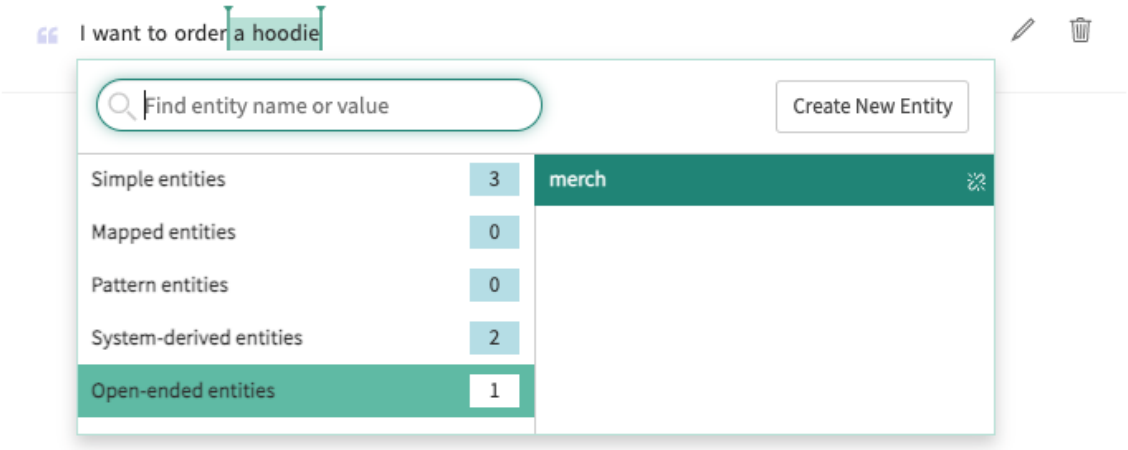


8. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

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

A entidade aberta *da mercadoria* é anotada na seção Enunciados da tela de intenção do seu modelo. Ao apontar para o nome, você pode ver que ele persiste como uma nova entidade nos detalhes da anotação. Esta entidade é reutilizável em todos os outros modelos NLU em sua instância.

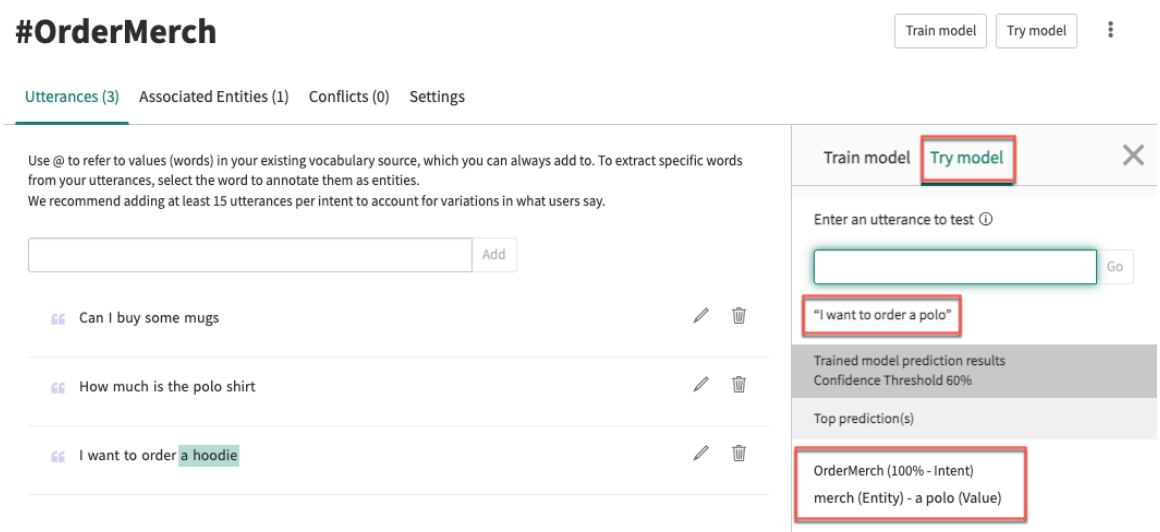


O que Fazer Depois

Treine seu modelo para salvar as entidades. Você pode testar seu modelo para ver se ele interpreta o enunciado com base no contexto da entidade, em vez da própria entidade.

Para este exemplo, você pode testar seu modelo com um item de mercadoria diferente.

1. Selecione **Experimentar modelo**.
2. Insira `Quero solicitar uma polo`.
3. Selecione **Ir**.



O modelo prevê a intenção e mostra que ele usou a entidade *de mercadoria* para o valor *de um polo*.

Importar entidades

Reutilize entidades que você criou em seus outros modelos Compreensão da linguagem natural (NLU). A importação de entidades economiza tempo e ajuda a melhorar as intenções no seu modelo.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Crie ou use um modelo NLU existente.
- Crie ou use intenções e entidades existentes.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O nlu_editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

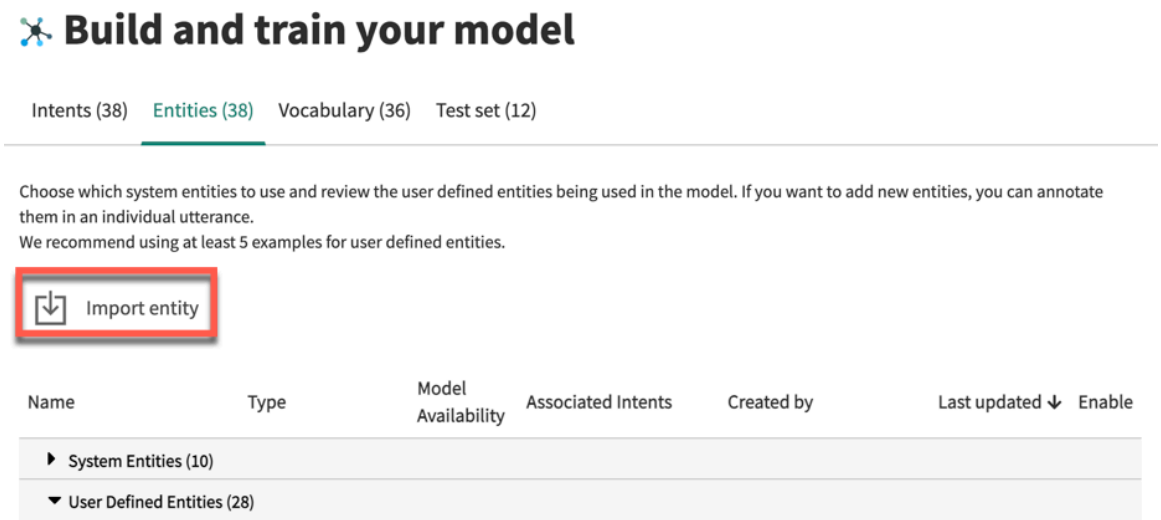
Novas entidades geralmente são criadas dentro de uma intenção individual. Para ajudar a economizar tempo e melhorar suas intenções, você também pode reutilizar entidades de outros modelos importando-as. Depois de importar entidades para um modelo, anote os enunciados do modelo usando as novas entidades.

Nota:
Todos os modelos incluem várias entidades do sistema por padrão.

Neste procedimento de exemplo, você está importando várias entidades para um novo modelo.

Procedimento

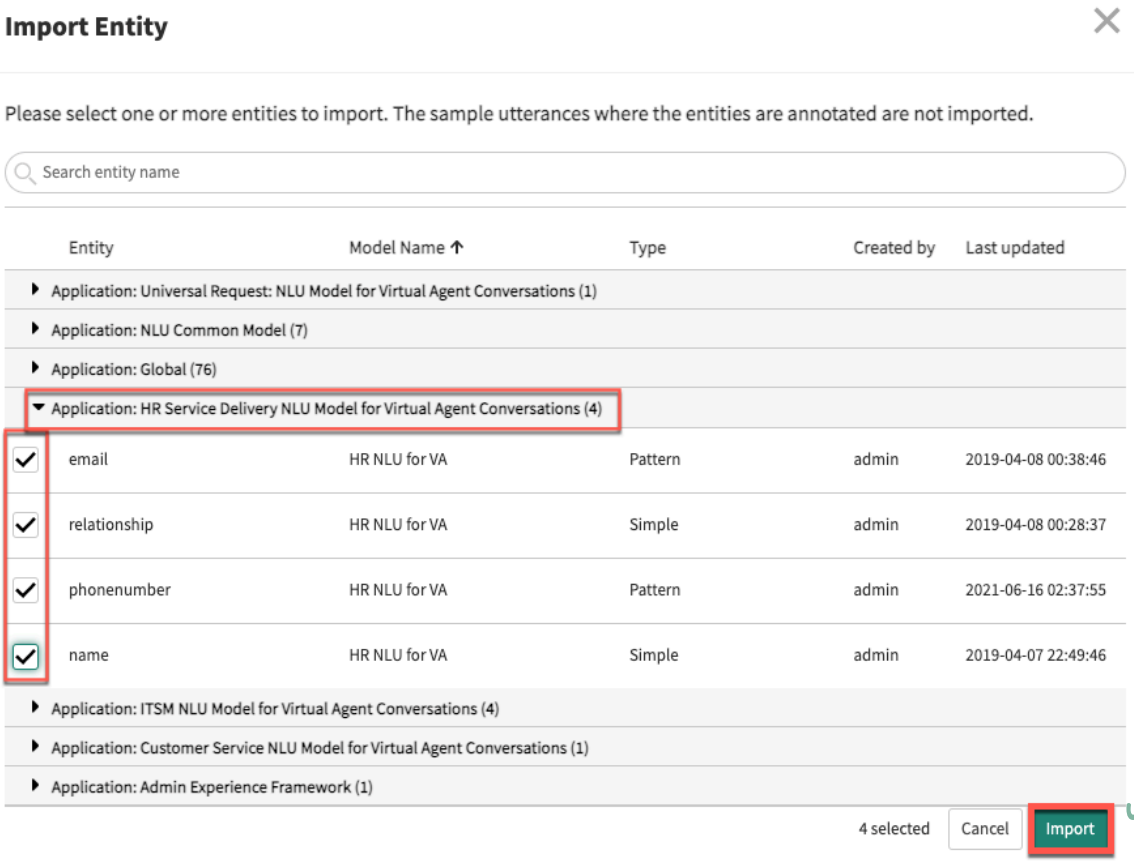
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do modelo ao qual você deseja adicionar entidades.
3. Na fase **Criar e treinar seu modelo**, selecione a guia **Entidades**.
4. Selecione **Importar entidade**.



5. Na janela Importar entidade, selecione as entidades que você deseja importar.
   Neste exemplo, você clica na seta suspensa da *aplicação: HR Service Delivery NLU Model for Virtual Agent Conversations*. Selecione as quatro entidades.

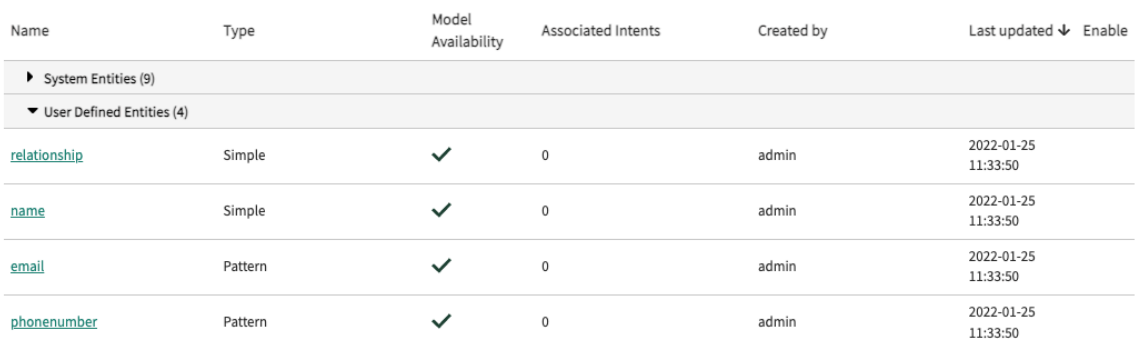
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
A importação de entidades não importa enunciados anotados com essas entidades. Você deve anotar os enunciados do modelo atual usando as novas entidades importadas e, em seguida, treinar novamente o modelo.

6. Clique em **Importar**.
   As entidades selecionadas são importadas para o modelo. As entidades aparecem em **Entidades definidas pelo usuário** na guia Entidades. Por padrão, **a Disponibilidade do modelo** será habilitada para que todas as intenções no modelo possam usar a entidade.



O que Fazer Depois

Use as entidades importadas para anotar os enunciados do modelo. Treine seu modelo para salvar suas mudanças.

Tópicos relacionados

Importar uma intenção NLU

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar expressões regulares em entidades

Aprenda a usar expressões regulares em suas entidades NLU para estabelecer padrões que ajudam o sistema a localizar, corresponder e gerenciar texto.

As entidades padrão usam expressões regulares (regex) para corresponder a qualquer padrão de texto, como o formato de um endereço de e-mail, um número de telefone ou um ID de incidente ou caso.

Nota:
ServiceNow usa e oferece suporte exclusivamente ao Java regex e não a outras opções do fornecedor, como Perl regex.

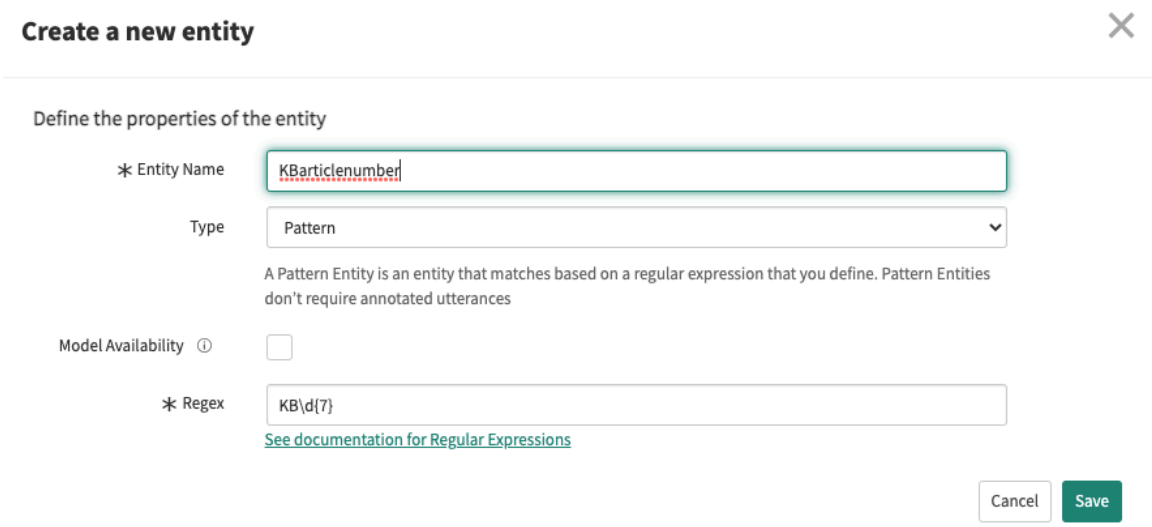
Exemplos de Regex

Para obter um exemplo completo de código regex usado em uma entidade padrão, consulte Criação de uma entidade padrão.

Os quatro exemplos a seguir fornecem o código de formato e regex para diferentes entidades de padrão.

Artigo da Base de Conhecimento

Os artigos da Base de conhecimento (KB) da ServiceNow usam o formato *KB1234567*. O código regex é *KB\d{7}*, em que *KB* = registro da base de conhecimento ed *{7}* = 7 dígitos.

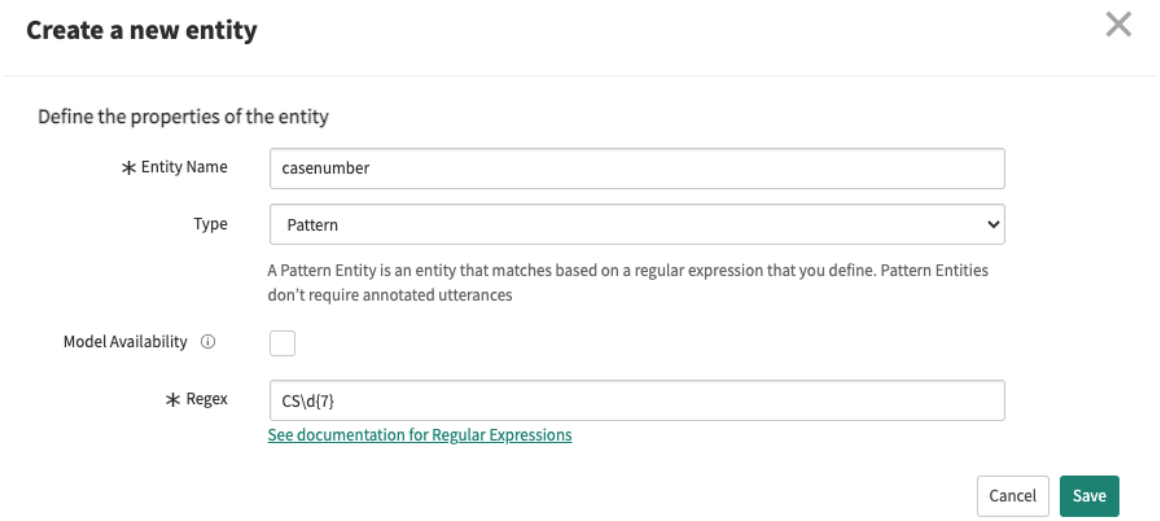


Número do caso

As tarefas de caso usam o formato *CS1234567*. O código regex é *CS\d{7}* em que *CS* = registro de caso e *d{7}* = 7 dígitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Endereço de e-mail

Os endereços de e-mail usam o formato *name@servicenow.com*. O código regex é *\b[a-zA-Z0-9&*/_.+-]+@[a-zA-Z0-9-]+\.[a-zA-Z0-9-.]+\b*, que é compatível com estes formatos: *name@servicenow.com* e *name@servicenow.co.in*.

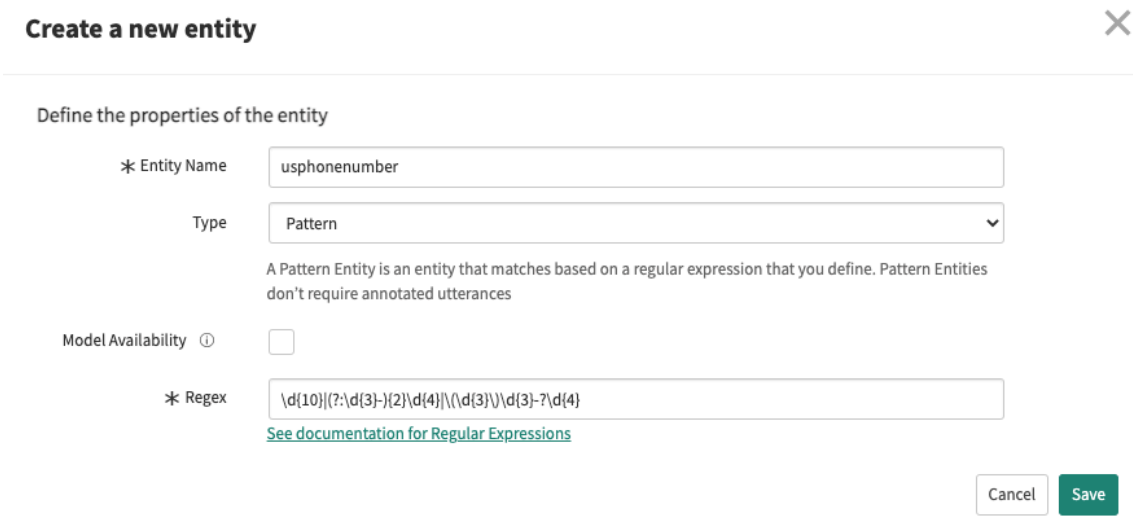


Número de telefone

Os números de telefone dos Estados Unidos usam o formato *555-123-4567*. O código regex é *\d{10}|(?:\d{3}-){2}\d{4}|\(\d{3}\)\d{3}-?\d{4}*, que é compatível com estes formatos: *5108882062*,*510-888-2062*e *(510) 888-2062*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Recursos Regex

Para obter mais informações sobre expressões regulares, consulte os links externos a seguir.

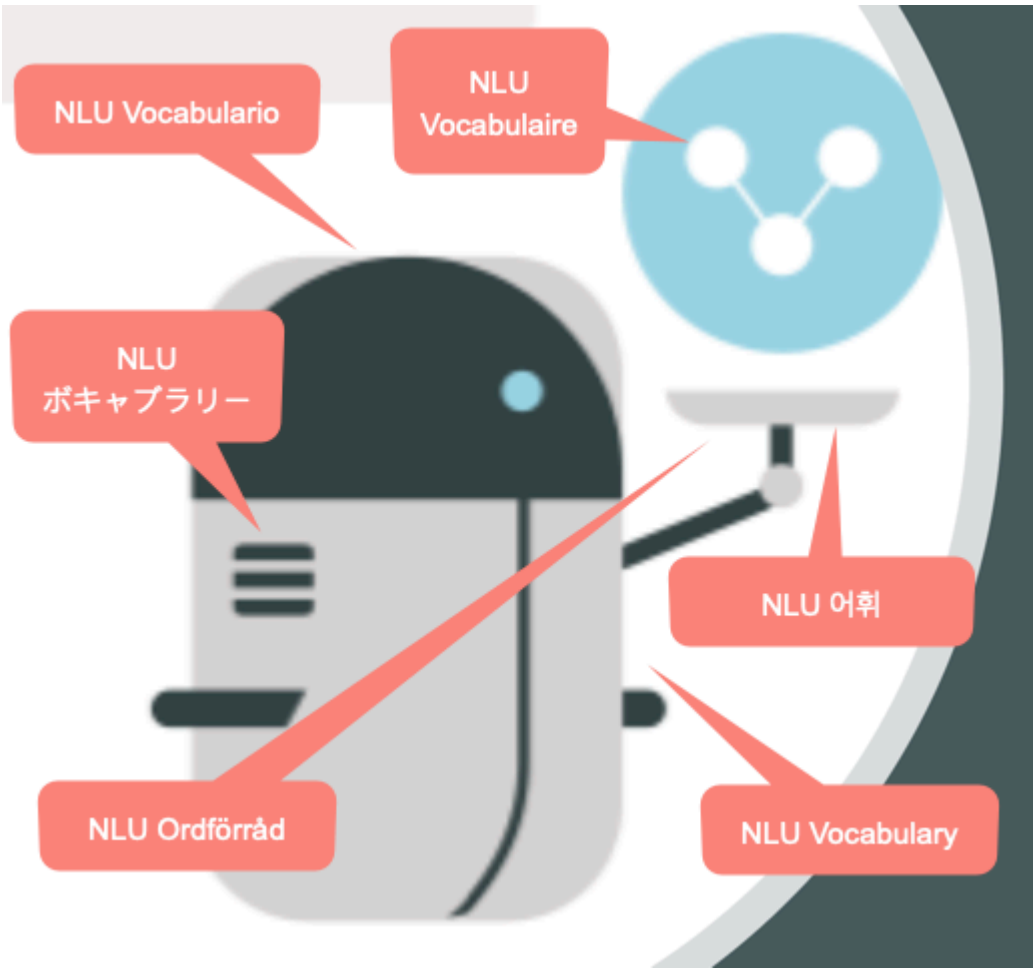
- Expressões Regulares Java
- Testador de expressões regulares do Java
- Padrão (Plataforma Java SE7)
- Abreviaturas de correspondência de regex Java

Vocabulário de NLU

Use NLU itens de vocabulário para ajudar o sistema a reconhecer as várias maneiras pelas quais os usuários expressam suas solicitações. Use origens de vocabulário para ajudar o sistema a reconhecer objetos em tabelas ou listas, como nomes de salas de conferência ou itens do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

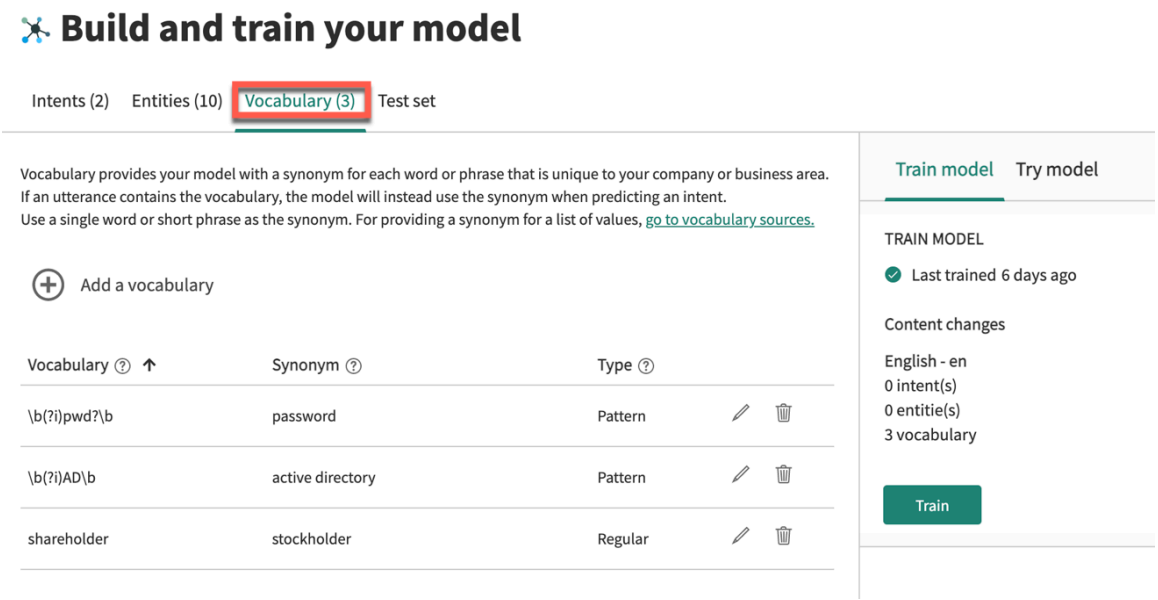


Uso e contexto do vocabulário

O vocabulário ajuda seu modelo com as várias palavras e frases que ele pode encontrar dos usuários. Como os humanos não são computadores, eles podem criar maneiras diferentes de dizer a mesma coisa. Por exemplo, se um usuário inserir um acrônimo em vez da frase completa, o sistema poderá prever a intenção correta usando o contexto no enunciado. No entanto, ao definir o acrônimo com um item de vocabulário, você aumenta o nível de confiança do modelo e a capacidade de prever as intenções corretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os itens de vocabulário cobrem as palavras ou frases variadas que podem aparecer em enunciados. Os itens de vocabulário são mapeados para os sinônimos que você fornece, para previsão de intenção. Isso ajuda o sistema a reconhecer as várias maneiras pelas quais os usuários expressam suas solicitações e, ao mesmo tempo, garante a consistência, a confiança e a precisão das previsões.

Tipos de item de vocabulário

NLU fornece os seguintes tipos de vocabulário que você pode usar para criar e configurar um item de vocabulário.

Tipo	Definição
Normal	Uma palavra ou frase que não é comumente conhecida, como um termo ou acrônimo específico de negócio ou setor. O vocabulário regular não diferencia maiúsculas de minúsculas, portanto, todas as variações de maiúsculas e minúsculas serão capturadas pelo vocabulário criado. Consulte Criar um item de vocabulário regular.
Padrão	Uma expressão regular (regex) que pode capturar formatos específicos, como endereços de e-mail e números de telefone. Consulte Criar um item de vocabulário padrão.

Fontes de vocabulário

Você também pode usar origens de vocabulário para abranger vários objetos que os usuários podem solicitar. Itens de vocabulário e fontes de vocabulário diferem em seu uso:

- Use um item de vocabulário para uma palavra, frase ou padrão individual que possa ser facilmente mapeado para um único sinônimo para o modelo usar.
- Use uma origem de vocabulário para fazer referência a uma tabela ou lista ServiceNow para que todos os valores possam ser substituídos pelo único sinônimo definido. As fontes de vocabulário podem ser reutilizadas em todos os seus modelos de NLU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use origens de vocabulário quando os enunciados do usuário se referirem a objetos em um conjunto. As origens podem ser referenciadas a partir de uma lista de valores de uma tabela ServiceNow ou de uma lista estática que você define, como uma lista de itens do catálogo ou salas de conferência. Depois de criar e salvar essas origens, você pode usar o símbolo @ para especificá-las em enunciados de treinamento. Você também pode usar essas origens como valores de entidade.

Por exemplo, digamos que você já tenha uma lista de todas as salas de conferência do seu escritório. Você pode criar uma origem de vocabulário para fazer referência a essa lista em vez de digitar o nome de cada sala de conferência nos enunciados de treinamento da intenção.

Para criar origens de vocabulário, consulte Criar uma origem de vocabulário de tabela e Criar uma origem de vocabulário de lista.

Uso de vocabulário em relação a uma intenção

Aqui está um exemplo de como uma intenção pode interagir com o vocabulário em seus exemplos de enunciado.

Nota:
No vocabulário NLU, o sinônimo substitui o vocabulário que aparece no enunciado.

Intenção: OrderSoftware

Enunciado	Problema e solução
"Preciso acessar o sfcrm"	• Problema: o sistema não reconhece o acrônimo *sfcrm*e, portanto, não pode prever a intenção com precisão. • Solução: adicione *sfcrm* como um item de vocabulário regular e forneça um sinônimo, como *software de CRM*.
"Preciso instalar o Word"	• Problema: a *palavra* do termo é muito comum e não indica necessariamente um produto de software. O termo *instalar* pode fornecer um contexto útil, mas a pontuação de confiança pode ser muito baixa para prever a intenção *OrderSoftware*. • Solução: crie um item de vocabulário padrão com um regex para *Word*em maiúscula, para que o sistema possa reconhecê-lo como um produto de software. Essa restrição adicionada torna mais provável que a intenção *OrderSoftware* seja prevista. **Nota:** Para extrair o nome do software específico a ser usado em um tópico de conversa do Virtual Agent, anote-o como uma entidade no enunciado.

Use uma única palavra ou frase curta como sinônimo para obter melhores resultados. Você pode mapear vários itens de vocabulário para um sinônimo. Não mapeie um item de vocabulário para vários sinônimos.

Para obter mais contexto e exemplos, consulte Criar uma intenção NLU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um exemplo de Regex para um item de vocabulário padrão

Digamos que você queira usar um item de vocabulário para identificar o acrônimo *IT*e mapeá-lo para o sinônimo *tecnologia da informação*.

Itens de vocabulário regulares não diferenciam maiúsculas de minúsculas por padrão. Isso significa que um item de vocabulário regular corresponderia ao acrônimo *IT* e à palavra comum *it*. Então você decide usar um item de vocabulário padrão.

O padrão regex que você pode usar é `\bIT\b`. O `\b` é um marcador de limite de palavra. Isso garante que o padrão não corresponda *a ITSM* ou *JIT*, por exemplo. A diferenciação de maiúsculas e minúsculas padrão dos itens de vocabulário padrão significa que `\bIT\b` não corresponderia à palavra comum *it*.

Detalhes do Regex: você pode desativar a diferenciação de maiúsculas e minúsculas em um padrão usando `(?i)`. Você pode encerrar esse modo usando um sinal de menos como em `(?-i)`. Por exemplo, `(?i)te(?-i)st` deve corresponder a *test* e *Test*, mas não *a teST* ou *TEST*.

Para obter mais informações, consulte Como usar expressões regulares em entidades.

Tópicos relacionados

Criar uma intenção NLU

Criar um item de vocabulário regular

Adicione uma palavra ou frase que os usuários possam usar e corresponda esse item de vocabulário a um sinônimo. Seu modelo usa o sinônimo durante a previsão de intenção.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Crie ou use um modelo NLU existente para Virtual Agent ou Pesquisa com IA.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Itens de vocabulário regulares fornecem ao modelo um sinônimo de palavras ou frases que seus usuários podem usar em um enunciado. O modelo usa o sinônimo para substituir o vocabulário ao prever a intenção. Use uma única palavra para o sinônimo quando possível.

Itens de vocabulário regulares não diferenciam maiúsculas de minúsculas por padrão. Se você precisar criar um item de vocabulário que diferencia maiúsculas de minúsculas, use um item de vocabulário padrão. Para obter mais informações, consulte Criar um item de vocabulário padrão.

Nota:
Escolha um sinônimo que seja uma palavra de ocorrência comum no mesmo idioma do seu modelo.

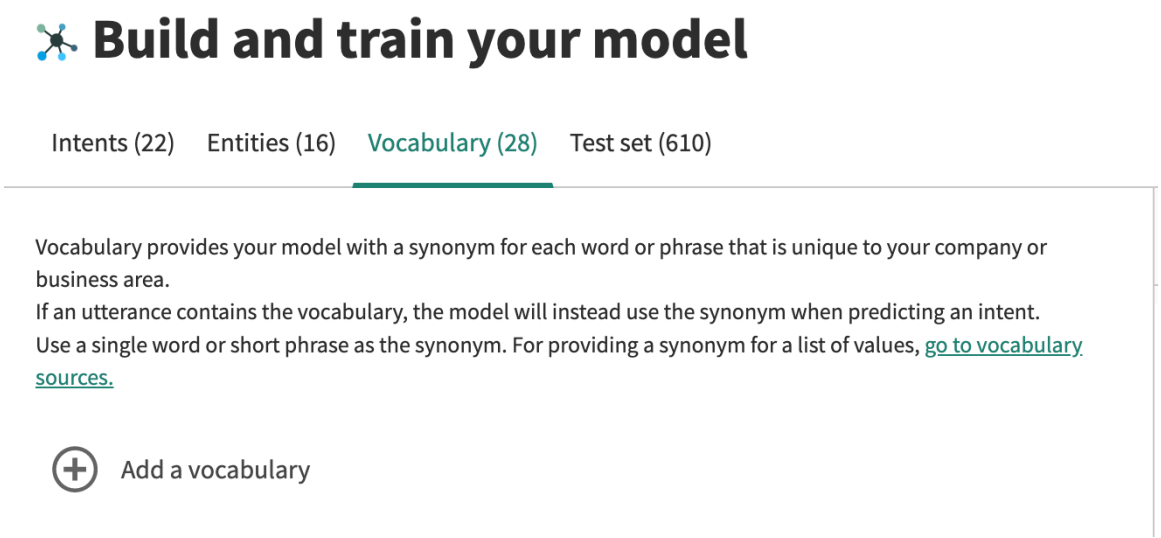
Neste cenário de exemplo, você está adicionando um item de vocabulário para a palavra *credenciais*. Diga que seus usuários podem usar *credenciais* para se referir à *senha*. Ao criar um item de vocabulário, você pode garantir que o sistema preveja corretamente a intenção de um enunciado, como *redefinir minhas credenciais*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

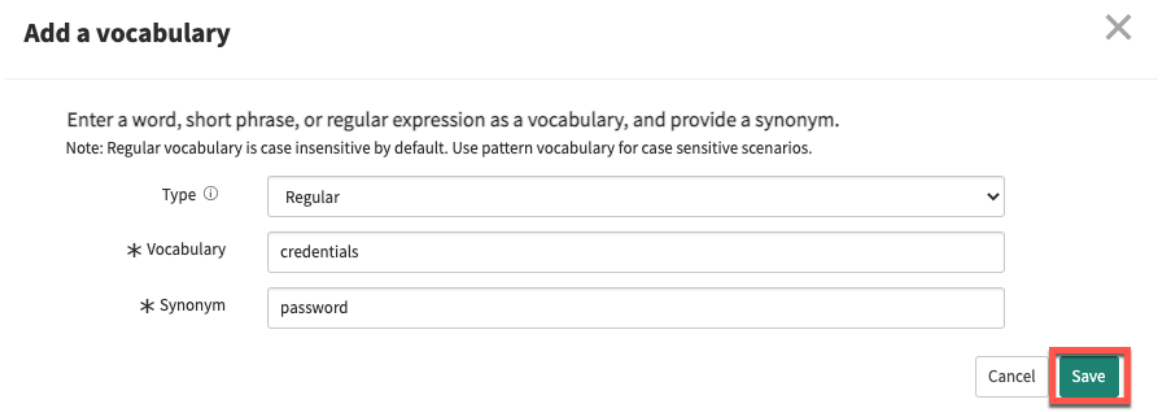
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. Na guia Detalhes do modelo da visão geral do modelo, selecione o cartão **Vocabulário**.
4. Na guia Vocabulário, selecione **Adicionar um vocabulário**.



5. Na janela **Adicionar um vocabulário**, selecione **Regular** como o Tipo.
6. Adicione uma palavra ou frase do vocabulário que os usuários possam usar e adicione o sinônimo que o modelo deve usar para previsão de intenção.

   Neste procedimento de exemplo, adicione *credenciais* como o vocabulário e *a senha* como sinônimo.



7. Selecione **Save** (Salvar).

O que Fazer Depois

Para implantar seu novo item de vocabulário, treine e publique seu modelo novamente.

Adicione mais itens de vocabulário para melhorar a cobertura e a precisão do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um item de vocabulário padrão

Use a codificação de expressão regular (regex) para estabelecer um formato padrão para itens de vocabulário, como endereços de e-mail, números de telefone e convenções de nomenclatura de registro. Você pode criar seus próprios padrões para os dados de vocabulário em sua instância.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Crie ou use um modelo NLU existente para Virtual Agent ou Pesquisa com IA.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

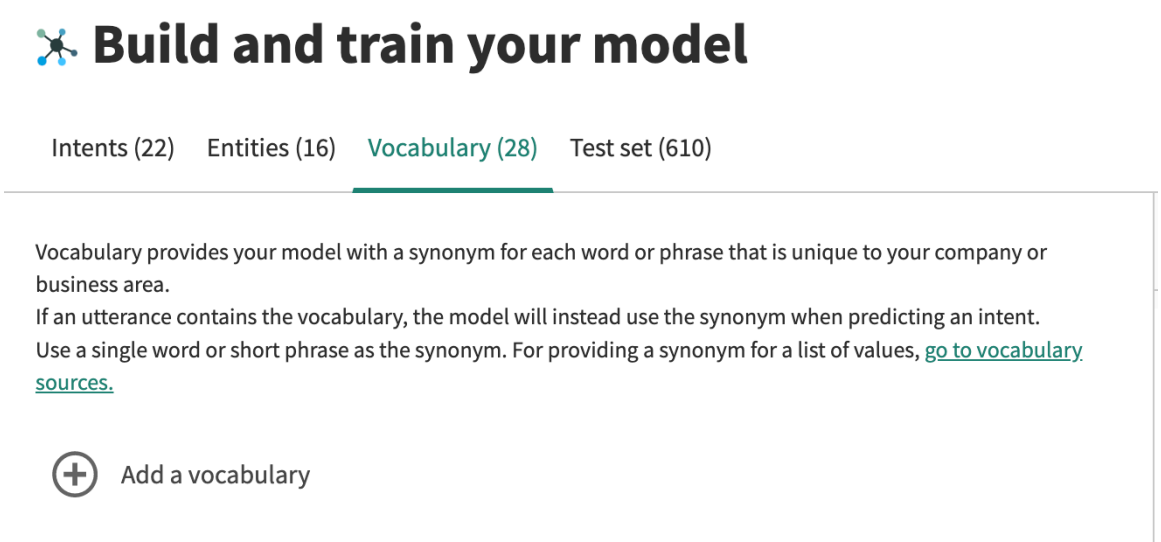
Os itens de vocabulário padrão usam expressões regulares (regex) para encontrar variações de palavras e frases nos enunciados dos usuários. O padrão mapeia essas variações para o sinônimo que você fornece. O sinônimo é usado durante a previsão de intenção.

Neste cenário de exemplo, você criou um modelo NLU Virtual Agent para solicitações relacionadas à autenticação. Para se referir à autenticação multifator, os usuários geralmente usam "MFA", "mfa" ou "autenticação de MFA". Você pode fornecer um padrão para abranger essas variações. Eles são substituídos pela *autenticação multifator* de sinônimo correspondente ao prever uma intenção.

Consulte Como usar expressões regulares em entidades para obter mais detalhes sobre expressões regulares.

Procedimento

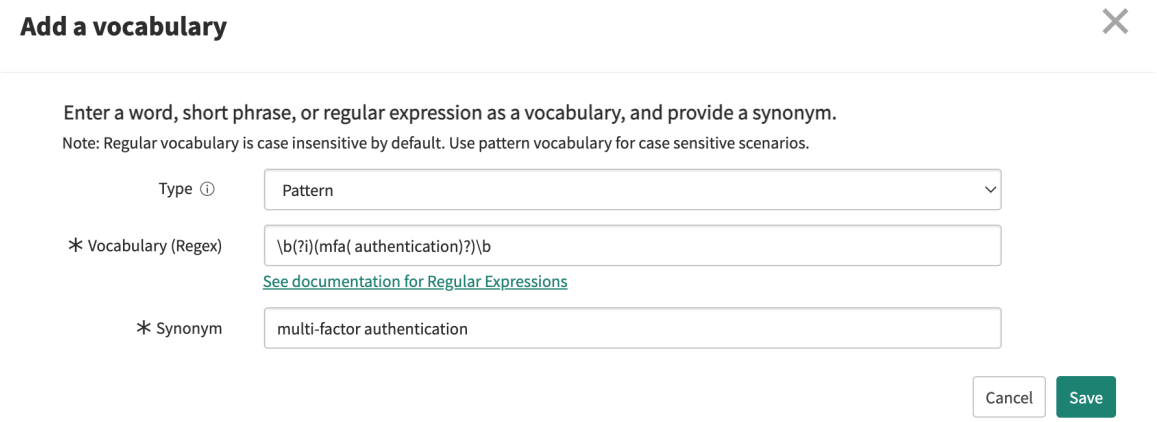
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. Na guia Detalhes do modelo, selecione o cartão **Vocabulário**.
4. Clique em **Adicionar um vocabulário**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No campo **Tipo** da janela **Adicionar um vocabulário**, selecione **Padrão**.
6. Adicione uma expressão regular que abranja palavras ou frases nos enunciados dos usuários e um sinônimo que o modelo usa para prever a intenção.
   Neste exemplo, a expressão regular cobre várias variações de "autenticação de MFA".



7. Clique em **Salvar**.

   Resultado: o item de vocabulário padrão aparece na seção Vocabulário da tela Modelo. Cada vez que o enunciado de um usuário contém uma das variações ortográficas, o sistema reconhece o significado como *autenticação multifator*, neste exemplo.

Tópicos relacionados

Vocabulário de NLU

Como usar expressões regulares em entidades

Criar uma origem de vocabulário de lista

Crie uma lista de palavras ou frases para atuar como uma fonte de vocabulário. Os valores na origem da lista serão substituídos pelo sinônimo se forem detectados em um enunciado do usuário.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Função necessária: admin, nlu_admin ou nlu_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criação de uma origem de vocabulário de lista permite que seus modelos interpretem todos os valores alternativos e reais da lista se eles aparecerem em um enunciado do usuário. O modelo interpreta esses valores como o sinônimo que você fornece ao prever uma intenção.

Nota:
Durante a previsão de intenção, o sinônimo fornecido substitui o valor. Durante a previsão de entidade, o valor real será usado como a entidade se o valor real ou um dos valores alternativos for detectado no enunciado.

Neste procedimento de exemplo, você está criando uma origem de vocabulário de lista para as salas de reunião da sua empresa. Você adiciona os nomes das salas e as

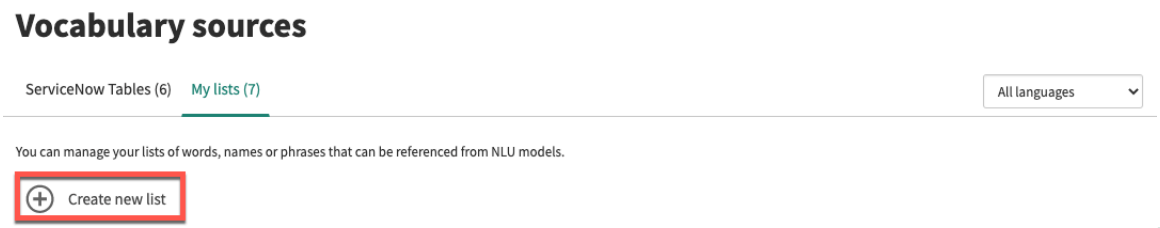
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

alternativas que seus usuários podem chamá-las. Depois de criar a lista, você a adiciona a um enunciado em uma intenção para o modelo. O modelo interpreta a intenção (por exemplo, #BookMeetingRoom) e usa o nome que o usuário inseriu como uma entidade (por exemplo, Everest).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Fontes de vocabulário**.
2. Clique na guia **Minhas listas**.
3. Clique em **Criar nova lista**.



4. Na janela **Criar uma nova lista para referência**, configure os campos.

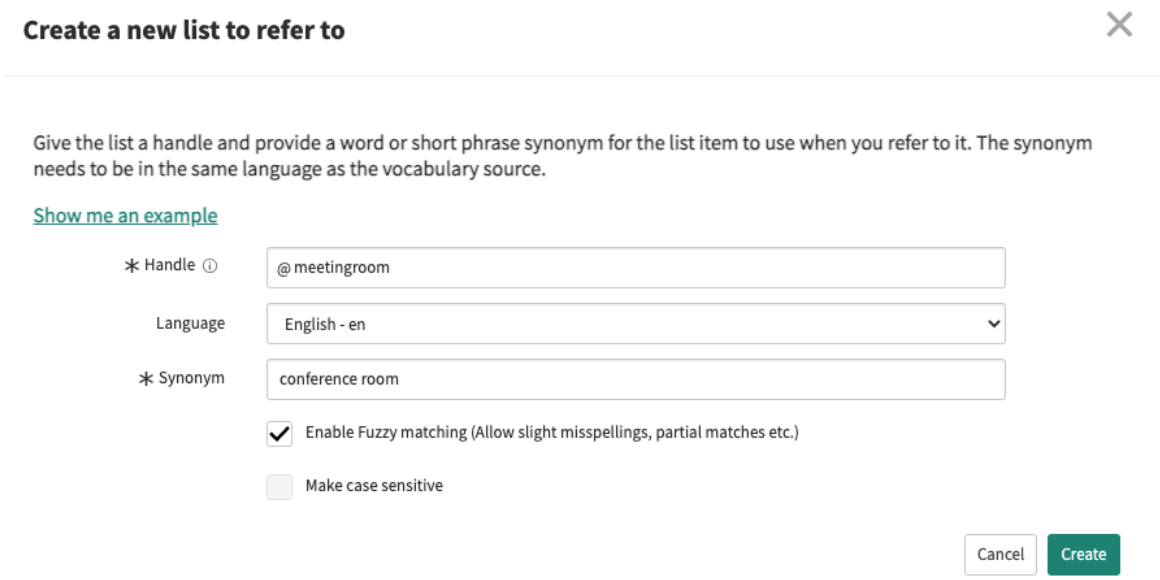
Campo	Descrição
Identificador	Nome da origem do vocabulário. Usado para se referir a em um enunciado.
Idioma	Idioma da origem do vocabulário. O sinônimo deve estar no mesmo idioma.
Sinônimo	Palavra ou frase que o modelo usa durante a previsão de intenção. Escolha uma palavra de ocorrência comum no mesmo idioma do seu modelo.
Habilitar correspondência difusa	Marque esta caixa se quiser que os itens na lista correspondam quando um enunciado do usuário tiver pequenos erros ortográficos.
Diferenciar maiúsculas e minúsculas	Marque esta caixa para tornar os valores na lista com distinção entre maiúsculas e minúsculas. Enunciados com casos incorretos não corresponderão.

Para este exemplo, use as seguintes configurações:

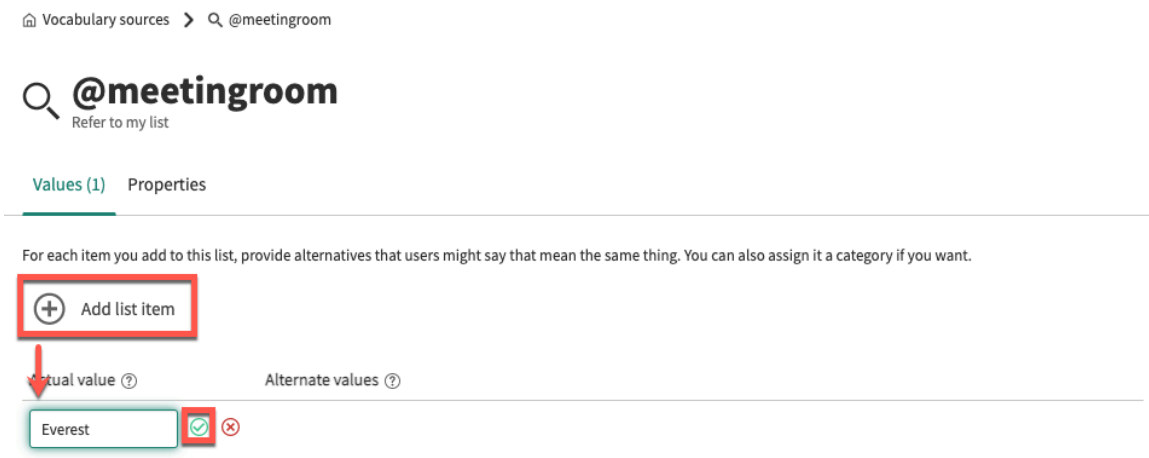
- **Processador**: @meetingroom
- **Idioma**: inglês - en
- **Sinônimo**: sala de reunião
- **Habilitar correspondência difusa**: marque a caixa.
- **Tornar sensível a maiúsculas e minúsculas**: deixe a caixa em branco.

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.



5. Clique em **Criar**.
   O rascunho da fonte de vocabulário da lista aparece na seção *Minhas listas* da tela *Fontes de vocabulário*.
6. Clique no nome da origem do vocabulário da lista.
7. Clique em **Adicionar item de lista**.
8. Insira um valor para a lista e clique na marca de seleção verde.



Neste exemplo, você insere `Everest`.

9. Clique duas vezes na área em **Valores alternativos** para adicionar alternativas separadas por uma vírgula.



10. Treine o modelo para disponibilizar a origem do vocabulário da lista.

O que Fazer Depois

Adicione o restante dos nomes e alternativas da sala de descanso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você deve treinar novamente o modelo depois de atualizar uma origem de vocabulário de lista. Para obter mais informações, consulte Treine e teste seu modelo de NLU.

Em seguida, você pode usar a origem do vocabulário da lista ao anotar um enunciado de treinamento. Use o símbolo @ com o identificador para se referir a esta fonte de vocabulário.

Criar uma origem de vocabulário de tabela

Use os valores de uma tabela ServiceNow como uma origem de vocabulário. Seus modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) usam o sinônimo fornecido para interpretar enunciados que contêm valores dos campos de origem escolhidos da tabela.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Função necessária: admin ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicione uma tabela ServiceNow a ser usada como uma origem de vocabulário. Selecione um ou mais campos de origem da tabela. Em seguida, forneça um sinônimo a ser usado pelo modelo ao interpretar enunciados que contêm valores da tabela. Observe que o campo **Referência** não é compatível como um campo de origem.

Quando você cria e sincroniza uma origem de vocabulário de tabela, os valores da tabela em sua instância são extraídos e uma origem de vocabulário é criada no Serviço NLU. Para obter mais informações sobre o Serviço NLU, consulte Atualizações de serviço de NLU.

Nota:
Você não deve criar várias origens de vocabulário que façam referência à mesma tabela e campos. Crie apenas uma origem de vocabulário (e forneça um sinônimo) para a tabela e os campos específicos que você deseja fazer referência no modelo. Caso contrário, isso causaria confusão no modelo e interferiria na qualidade da previsão.

Neste procedimento de exemplo, você deseja que seus modelos possam interpretar enunciados com locais. A tabela ServiceNow local (cmn_location) já contém informações sobre locais importantes. Você configura a tabela de locais a ser usada como uma origem de vocabulário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Fontes de vocabulário**.
2. Clique em **Tabelas da ServiceNow**.
3. Clique em **Adicionar outra tabela**.
4. Na página Adicionar outra tabela para referência, configure os campos.

   a. Selecione a tabela, o identificador e o sinônimo da tabela.

   Neste exemplo, use as seguintes configurações:

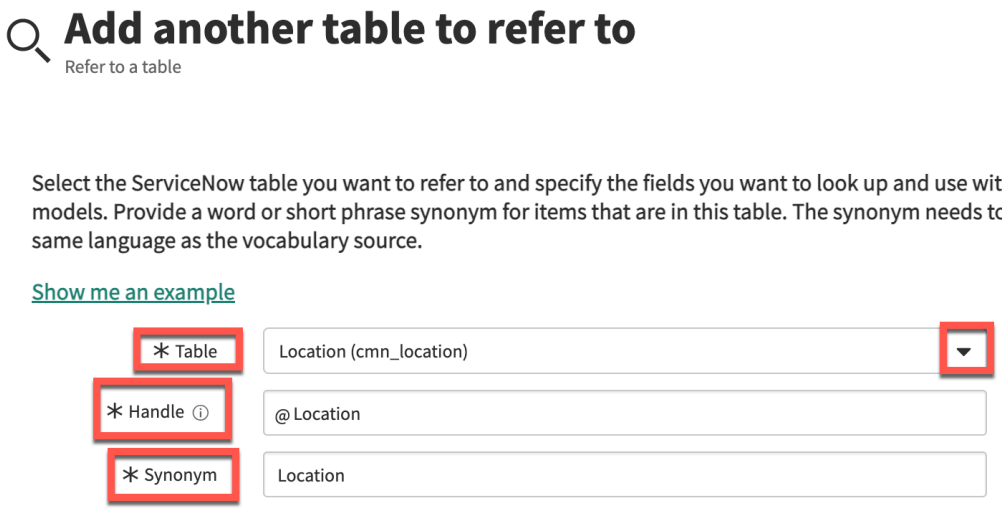
   - **Tabela**: Selecionar **local (cmn_location)**.
   - **Manipulador**: use o identificador gerado pelo sistema, *@Location*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Sinônimo**: use o sinônimo gerado pelo sistema, *Local*. Você pode atualizar este valor para garantir que seja um sinônimo de cada item individual na origem do vocabulário.

Nota:
Escolha um sinônimo que seja uma palavra de ocorrência comum no mesmo idioma que sua origem de vocabulário.



b. Selecione os campos aos quais você deseja se referir na tabela de origem.

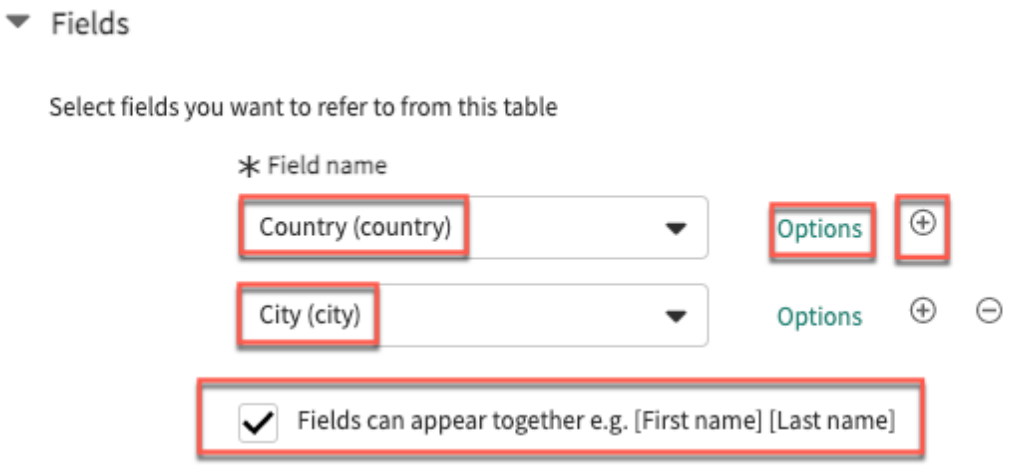
Nota:
Para adicionar vários campos, selecione o ícone de mais.

Neste exemplo, use as seguintes configurações:

- **Nome do campo**: selecione os campos **País (país)** e **Cidade (cidade)**.
- **Opções**: clique em **Opções**e marque a caixa de seleção **Usar este campo para pesquisar valores** para ambos os valores **de Nome de campo**. Marcar a caixa faz com que um nome de país ou de cidade possa ser usado em um enunciado para localizar um registro na origem do vocabulário. Você também pode usar vários valores separados por vírgula neste campo, por exemplo, se a coluna de cidade tiver vários nomes, como NYC, New York e New York City.
- **Os campos podem aparecer juntos**: deixe a caixa de seleção em branco. Este campo é normalmente usado em um modelo de pesquisa NLU, em que os usuários podem inserir palavras próximas umas das outras em um enunciado para encontrar um registro. Por exemplo, você pode inserir Desenvolvimentode pessoa ao pesquisar um funcionário chamado Pessoa que trabalha na equipe de desenvolvimento, onde **Nome** e **Equipe** são dois campos na tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



c. Configure as opções avançadas.

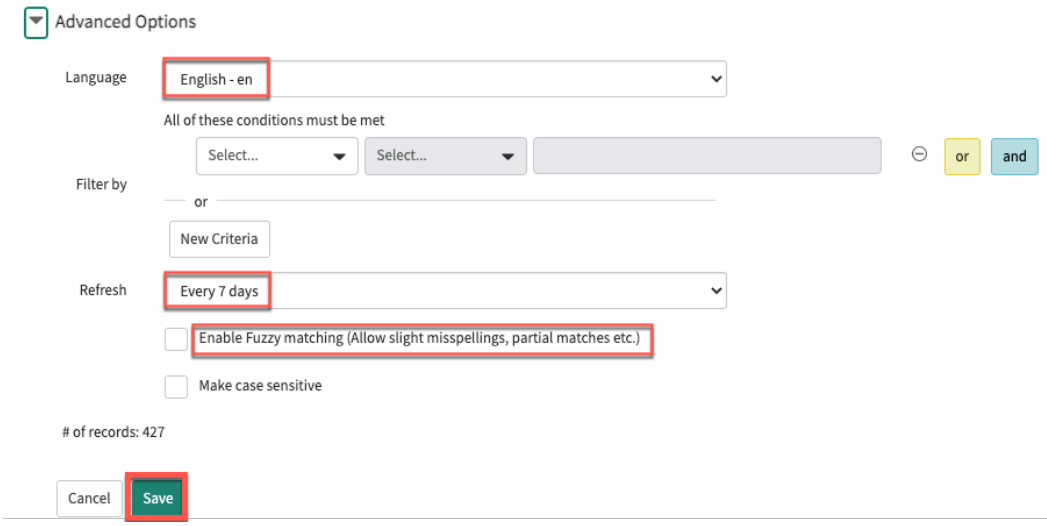
Neste exemplo, use as seguintes configurações:

- **Idioma**: selecione **English-en**.
- **Filtrar por**: você pode usar o construtor de condições para filtrar os valores na tabela de origem para a origem do vocabulário. Deixe em branco para este cenário.
- **Atualizar**: selecione **A cada 7 dias**. Ao selecionar esta opção, você define o sistema para obter novos valores da tabela a cada sete dias. Existem diferentes opções de atualização que você pode escolher com base na frequência de atualização da tabela de origem.
- **Habilitar correspondência difusa**: marcar esta caixa faz com que um registro possa ser correspondido mesmo se um enunciado contiver uma palavra com um erro ortográfico ou parte de uma palavra. Por exemplo, ao pesquisar uma cidade como a cidade de Kansas, você pode inserir a cidade de Kansas ou apenas Kansas, e o sistema ainda poderá corresponder ao registro de local correto. A correspondência difusa pode retornar correspondências falsas em alguns casos. Use a correspondência difusa com moderação e teste seu modelo antes de usá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Fazer distinção entre maiúsculas e minúsculas**: se você não habilitar a correspondência difusa, poderá marcar esta caixa para tornar os valores na tabela de origem com distinção entre maiúsculas e minúsculas. Se um enunciado não usar os casos corretos, o modelo não preverá a intenção.



5. Clique em **Salvar**.

   Resultado: a origem do vocabulário da tabela **@Location** aparece na tela Fontes de vocabulário, onde começa a ser sincronizada com a tabela de origem.

6. Se a sincronização não iniciar imediatamente, selecione o ícone **de pesquisa de sincronização** na extrema direita para sincronizar os dados da tabela de origem com o serviço NLU.
   Resultado: quando a sincronização for concluída, você poderá usar a origem do vocabulário em seus modelos. Você não precisa treinar novamente o modelo depois de atualizar uma origem de vocabulário de tabela.

O que Fazer Depois

Adicione uma origem de vocabulário a um modelo anotando um enunciado. Use o símbolo @ ao adicionar um enunciado de exemplo a uma intenção.

Sincronizar uma origem de vocabulário de tabela

Sincronize as origens de vocabulário da tabela para obter as mudanças mais recentes na tabela de origem ServiceNow. A sincronização das origens de vocabulário garante que os modelos NLU tenham os valores mais recentes ao prever as intenções.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in NLU Common Model e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados em sua instância.
- Função necessária: admin ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você faz referência a uma origem de vocabulário em um enunciado, ele extrai os valores no momento em que o modelo é treinado. No entanto, se os valores da tabela mudarem ao longo do tempo, o modelo ainda fará referência aos valores da última sessão de treinamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode selecionar uma programação para atualizar automaticamente os valores de vocabulário usados por NLU. Esta programação pode ser editada posteriormente. Para obter mais informações, consulte Criar uma origem de vocabulário de tabela.

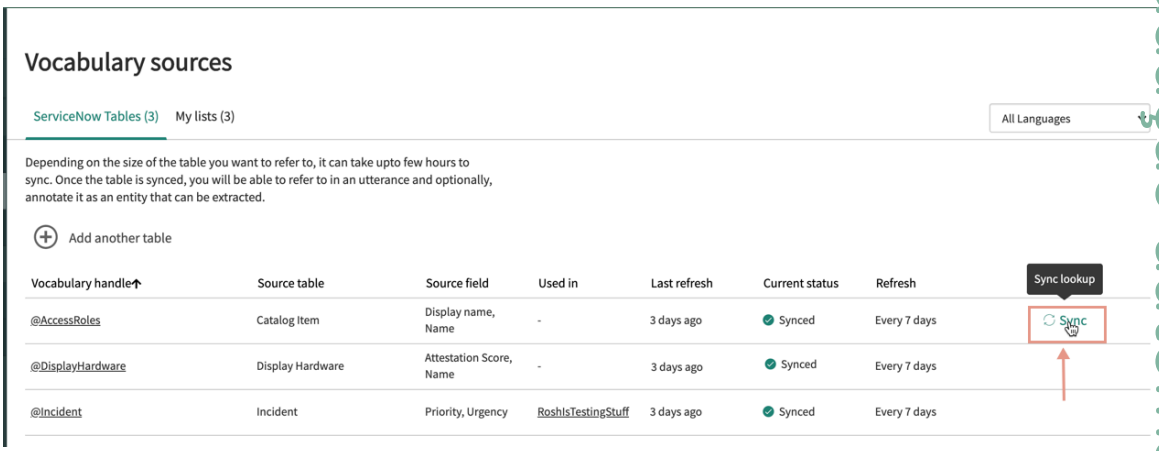
Você também pode sincronizar manualmente uma origem de vocabulário de tabela, como antes do treinamento do modelo.

Nota:
Se um enunciado fizer referência a uma origem de vocabulário de tabela que nunca foi sincronizada, o modelo falhará no treinamento. Verifique o status atual da origem do vocabulário e sincronize manualmente se **nunca tiver sido sincronizado**.

No cenário de exemplo a seguir, você está manualmente sincronizando a origem do vocabulário *@AccessRoles* com a tabela Item do catálogo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Fontes de vocabulário**.
2. Na guia ServiceNow Tabelas, aponte para a direita da coluna **Atualizar** para invocar o ícone **de pesquisa de sincronização**.



3. Selecione **Sincronizar**.
   A origem do vocabulário inicia a sincronização.

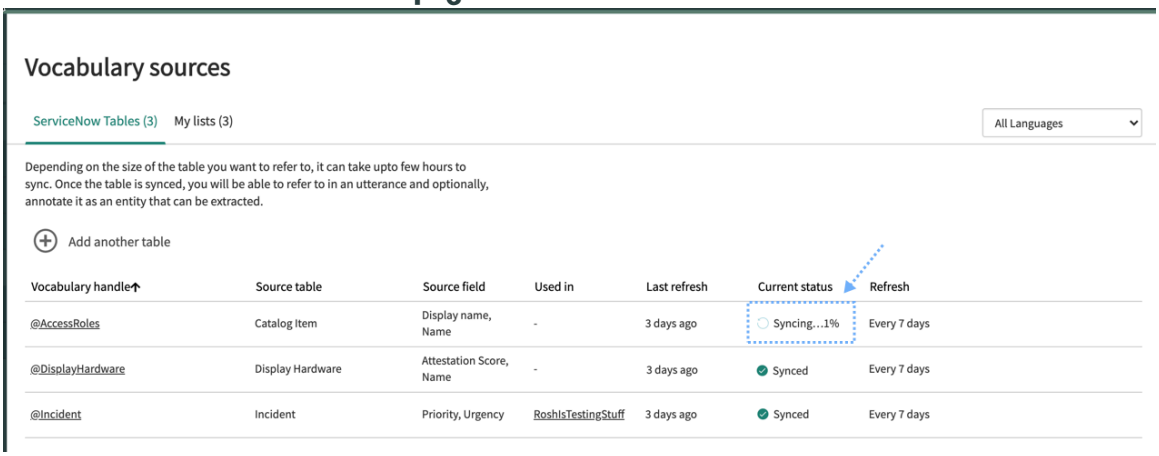
O que Fazer Depois

A operação de sincronização pode levar algum tempo, dependendo do tamanho da tabela de origem.

Tradução automática

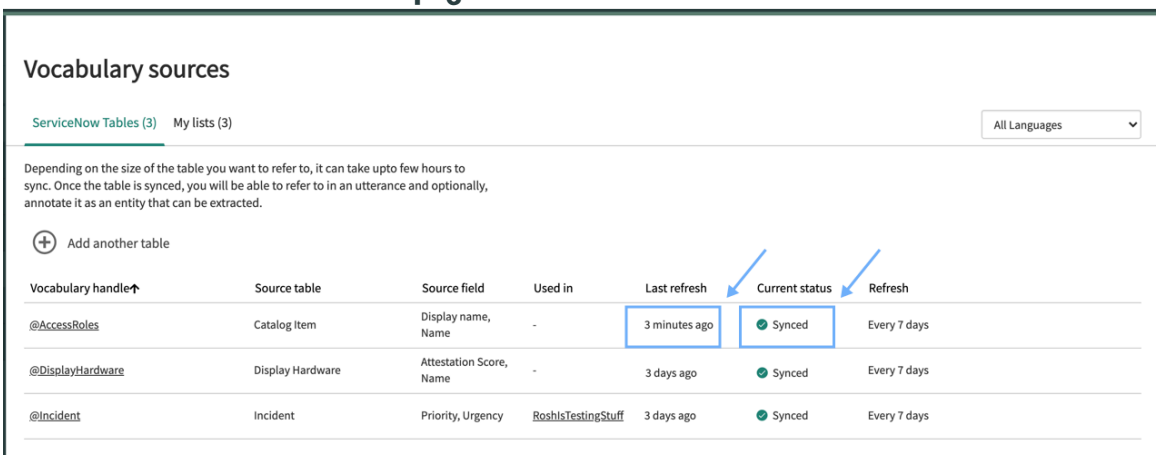
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Tabelas da ServiceNow da página Fontes de vocabulário



Os valores nas colunas *Última atualização* e *Status atual* refletem o status atual da origem do vocabulário.

Guia Tabelas da ServiceNow da página Fontes de vocabulário



Prossiga para treinar seu modelo. Para obter mais informações sobre treinamento de modelo, consulte Treine e teste seu modelo de NLU.

Para obter informações sobre erros ao sincronizar uma origem de vocabulário de tabela, consulte o artigo KB1588239 na Now Support Base de conhecimento.

Tópicos relacionados

Criar uma origem de vocabulário de tabela

Vocabulário pré-criado

Use ServiceNow® vocabulário pré-criado para termos de software e hardware para que o sistema reconheça suas múltiplas variações nos enunciados.

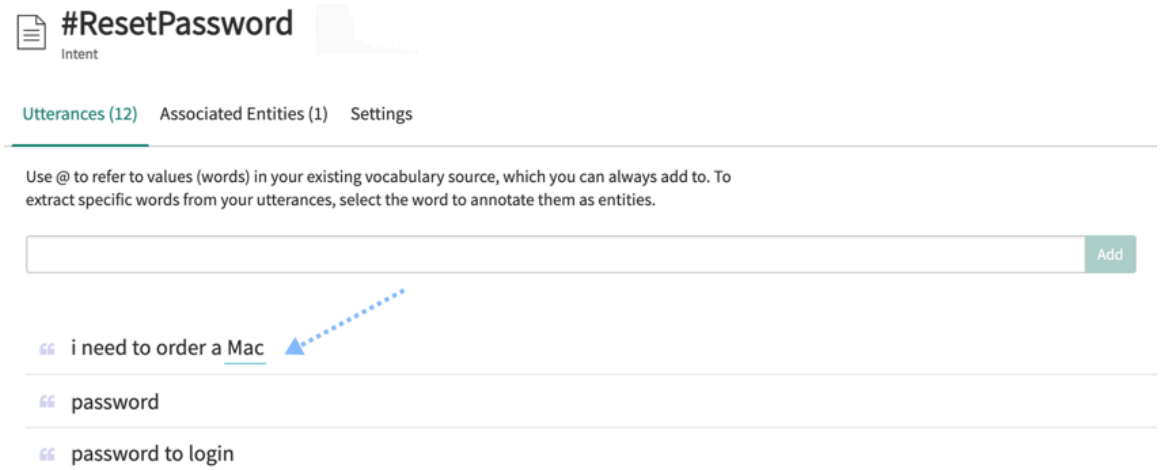
Seus modelos Compreensão da linguagem natural contêm configurações de vocabulário pré-criadas que você pode usar ao adicionar um enunciado de exemplo. O vocabulário fornece definições para termos de software e hardware, sejam eles expressos em gíria ou em uso profissional. O vocabulário também pode reconhecer erros ortográficos do produto.

Por exemplo, para um de seus enunciados de exemplo, insira `Preciso solicitar um Mac`. Quando o sistema reconhece um item de vocabulário pré-criado, o termo tem uma linha azul abaixo dele.

Tradução automática

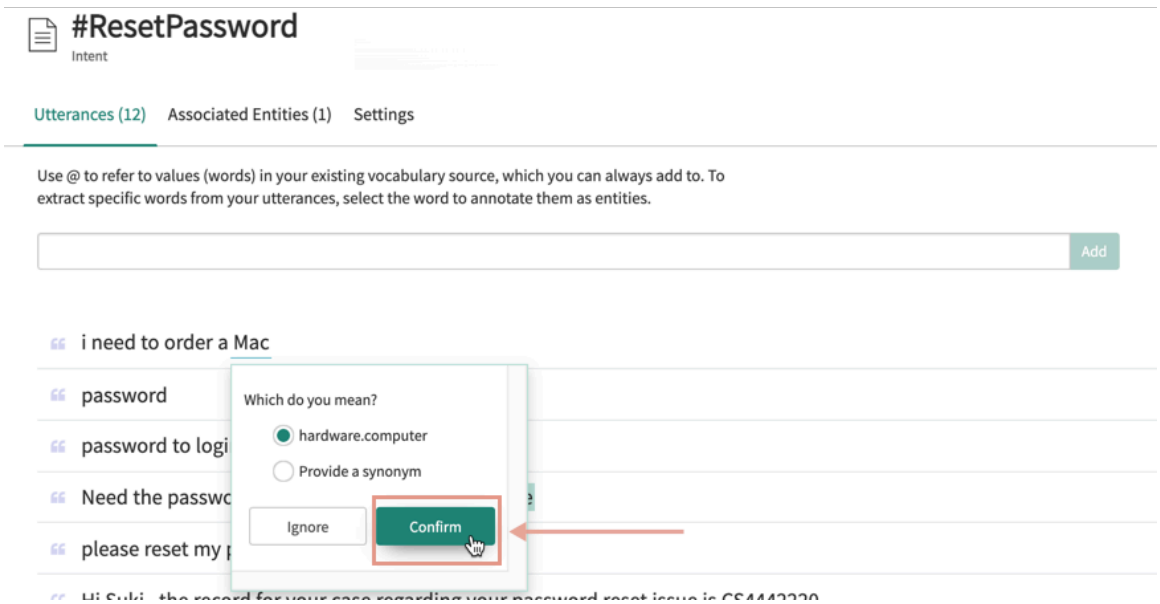
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Enunciado da página de detalhes da intenção



Quando você clica na palavra, uma janela é exibida com duas opções para escolher a palavra:

- Uma definição sugerida pré-criada para a palavra
- Uma opção para adicionar um sinônimo



Se você selecionar a primeira opção e clicar em **Confirmar**, o sistema usará a definição sugerida pré-criada e a linha azul desaparecerá.

Se você selecionar a segunda opção, inserir um sinônimo para a palavra e clicar em **Confirmar**, a palavra e o sinônimo serão adicionados ao vocabulário do modelo.

Se você selecionar uma das duas opções e clicar em **Ignorar**, a linha azul desaparecerá e a palavra permanecerá como estava anteriormente.

Criação e gestão de conjunto de testes

Use o conjunto de testes padrão do modelo NLU para testar o desempenho e a precisão do modelo. Gerencie seu conjunto de testes ao longo do tempo criando ou atualizando seu conteúdo no Workbench de NLU.

Vídeo incorporado: gestão de conjunto de testes no Workbench de NLU

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

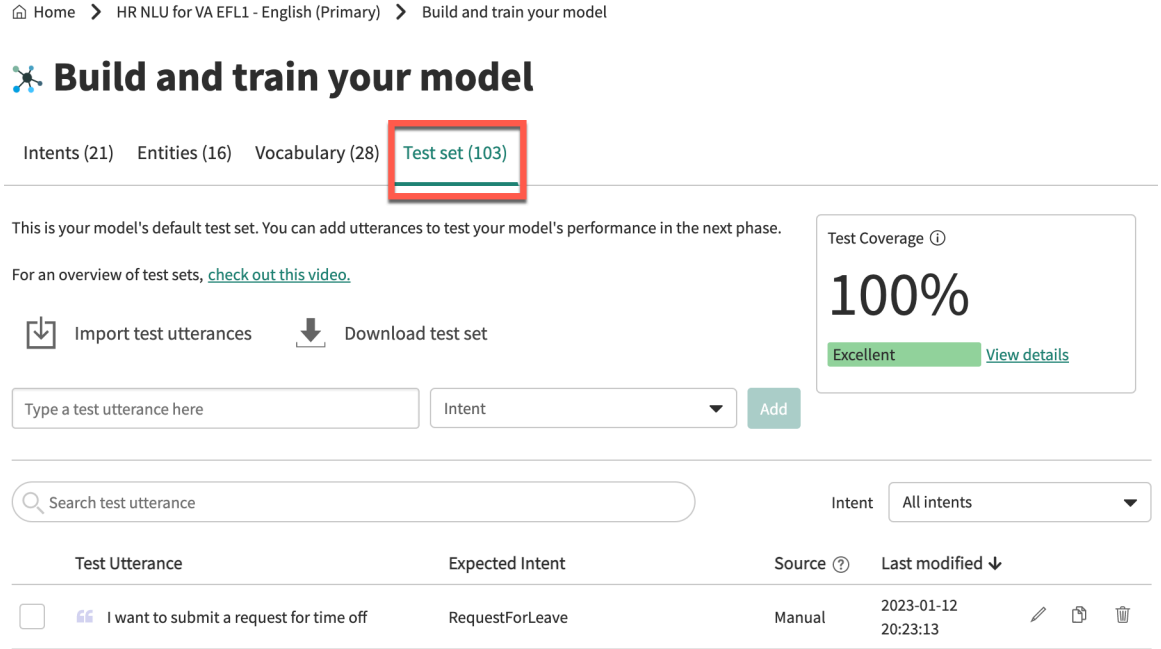
Nota:
Para testar seu modelo, instale a aplicação ServiceNow® StoreWorkbench de NLU - Recursos avançados. Para obter mais informações, consulte Instalar Workbench de NLU - Recursos avançados.

Quando você cria um modelo NLU para Virtual Agent ou Pesquisa com IA, um conjunto de testes padrão é criado e associado ao modelo. Você pode usar o conjunto de testes padrão para avaliar o desempenho do modelo. Inicialmente, o conjunto de testes está vazio, pronto para ser preenchido com seu conteúdo.

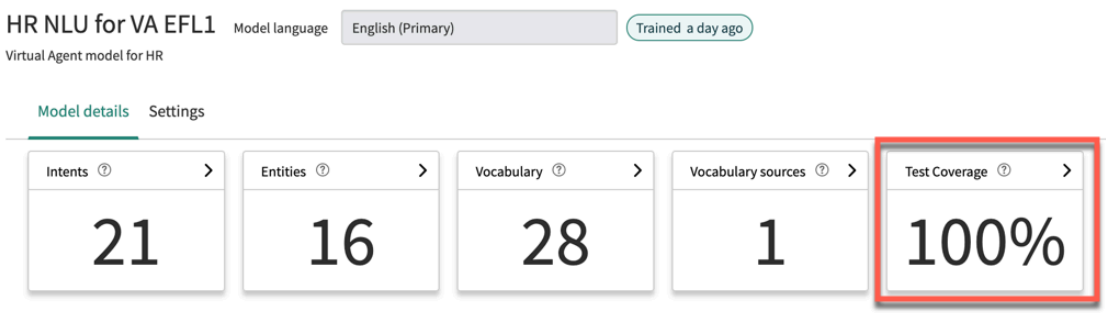
Acessar seu conjunto de testes padrão

Acesse seu conjunto de testes padrão com um dos métodos a seguir.

- Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do seu modelo na lista. Na página de visão geral do modelo, localize o cartão **Criar e treinar seu modelo** e selecione o botão **Exibir fase**. Em seguida, selecione a guia **Conjunto de testes**.



- Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do seu modelo na lista. Na página de visão geral do modelo, selecione o bloco **Testar cobertura**.



- Navegar até **Tudo** > **Teste em lote para vários modelos** > **Conjuntos de testes** guia. Encontre o nome do seu modelo. Os conjuntos de testes padrão são rotulados como **Padrão**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar conteúdo ao conjunto de testes padrão

Adicione enunciados e suas intenções esperadas para criar e gerenciar seu conjunto de testes ao longo do tempo. Você pode adicionar conteúdo ao conjunto de testes padrão com os seguintes métodos:

- Adicione enunciados de teste e suas intenções esperadas manualmente. Na página de visão geral do modelo, navegue até **Criar e treinar seu modelo** > **Conjunto de testes** guia. Digite sua entrada no campo *Digite um enunciado de teste aqui*, selecione uma intenção apropriada e selecione o botão **Adicionar**.

  Esses enunciados de teste são atribuídos a uma origem de *Manual*.

- Importe enunciados de teste e suas intenções esperadas de um arquivo CSV ou de outros modelos. Para importar conteúdo para um conjunto de testes padrão, na página de visão geral do modelo, navegue até **Criar e treinar seu modelo** > **Conjunto de testes** guia. Selecione **Importar enunciados de teste**.

  Os enunciados de teste importados são atribuídos a uma origem de *Manual*.

- O recurso Ciclo de feedback de especialista permite adicionar enunciados reais do usuário de Virtual Agent logs de bate-papo ao conjunto de testes.

  Esses enunciados de teste são atribuídos a uma origem de *feedback de especialista*. Para obter mais informações, consulte NLU Ciclo de feedback de especialista.

Cobertura de teste

A pontuação de cobertura de teste é a porcentagem das intenções habilitadas de um modelo que têm enunciados de teste no conjunto de testes padrão. Antes de testar seu modelo, verifique se há pelo menos 60% de cobertura. Quanto maior for a pontuação de cobertura de teste, mais precisos serão os resultados dos testes de desempenho.

A cobertura de teste precisa ser de pelo menos 60%, com pelo menos 5 enunciados de teste por intenção, para que o sistema forneça um limite de confiança ideal durante o teste em lote. Para obter mais informações sobre o limite de confiança, consulte Configurações do modelo de NLU.

Procure ter cerca de 10% dos enunciados de teste de um modelo marcados como "não relevantes", o que significa que não há intenção associada. Isso ajuda a avaliar como o modelo lida com enunciados irrelevantes que não devem ter nenhuma intenção prevista. Para obter mais informações sobre enunciados irrelevantes, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

Usar o conjunto de testes

Para usar o conjunto de testes padrão da fase **Testar e publicar seu modelo**, consulte Teste e publique seu modelo.

Para usar o conjunto de testes no Teste em lote de vários modelos, consulte Teste em lote para vários modelos.

Características dos conjuntos de testes padrão

Quando uma instância é atualizada, os conjuntos de testes padrão são criados para todos os modelos existentes que ainda não os tenham.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você copia um modelo usando **Duplicar este modelo**, o conjunto de testes padrão do original é copiado para o novo modelo. Para obter mais informações, consulte Duplicar um modelo de NLU.

Os enunciados no conjunto de testes não devem ser iguais aos enunciados no conjunto de treinamento.

Os conjuntos de testes padrão não podem ser excluídos separadamente de seus modelos.

Os enunciados do conjunto de testes devem estar no mesmo idioma do modelo.

Os conjuntos de testes estão disponíveis para os modelos Virtual Agent ou Pesquisa com IA.

Baixando ou movendo conjuntos de testes padrão

Os conjuntos de testes padrão podem ser baixados ou movidos da seguinte forma.

- Os conjuntos de testes padrão podem ser baixados separadamente no formato CSV. Para baixar o conjunto de testes, na página de visão geral do modelo, navegue até **Criar e treinar seu modelo** > **Conjunto de testes** guia. Selecione **Baixar conjunto de testes**.

  Nota:
  Os conjuntos de testes baixados de **Baixar conjunto de testes** contêm enunciados de teste e suas intenções esperadas, mas não as origens.

- Os conjuntos de testes padrão podem ser movidos com os conjuntos de atualizações. Quando você adiciona um modelo NLU a um conjunto de atualizações, seu conjunto de testes padrão é adicionado, incluindo enunciados de teste, intenções esperadas e origens. Para obter mais informações, consulte Adicionar um modelo de NLU a um conjunto de atualizações.
- Ao usar a função **Exportar modelo como CSV** na tabela **Todos os modelos existentes**, o conjunto de testes padrão não é incluído. Para obter mais informações, consulte Exportar um modelo de NLU.

Treine e teste seu modelo de NLU

Treine e teste seu modelo iterativamente para que suas intenções e entidades sejam validadas, compiladas e salvas em seu modelo.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que os plug-ins Workbench de NLU - Core, Workbench de NLU e Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados.
- Crie um modelo NLU. Para obter mais informações, consulte Criando modelos.
- Crie uma ou mais intenções NLU e suas entidades associadas para o seu modelo. Para obter mais informações, consulte Intenções do NLU.
- Se algum enunciado fizer referência a uma origem de vocabulário de tabela, certifique-se de que a origem tenha sido sincronizada para que seus valores estejam disponíveis para o seu modelo. Para obter mais informações, consulte Sincronizar uma origem de vocabulário de tabela.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor NLU deve ser atribuído ao modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O treinamento do modelo salva todas as mudanças feitas no conteúdo e verifica se há conflitos ou erros. O treinamento também disponibiliza um modelo para publicação.

Após o treinamento, você pode testar seu modelo inserindo manualmente enunciados individuais para ver quais intenções são previstas.

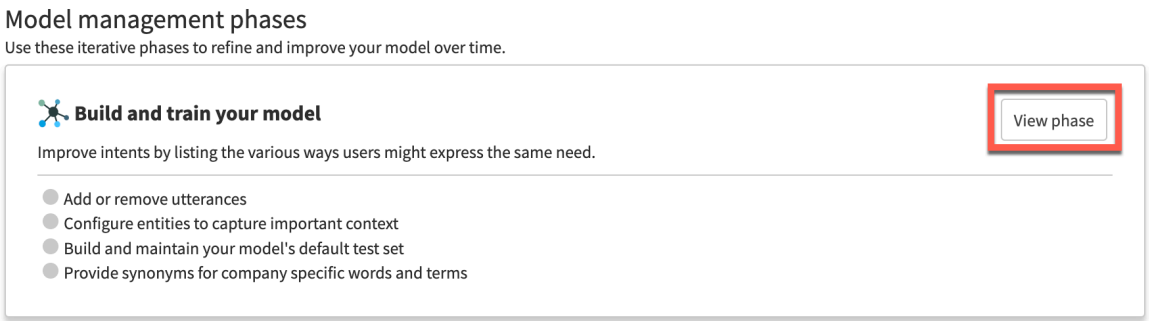
Nota:
Para executar um teste do seu modelo em uma lista de enunciados de teste, consulte Teste e publique seu modelo.

As respostas de Atos de diálogo no meio da conversa não podem ser experimentadas ou testadas em Workbench de NLU.

Neste cenário de exemplo, você já criou conteúdo de modelo suficiente adicionando intenções, enunciados, entidades e suas anotações associadas. Seguindo o procedimento de exemplo, você primeiro treina seu modelo NLU. Em seguida, você testa seu modelo inserindo enunciados manualmente para que possa verificar os resultados da previsão e as pontuações de confiança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. Na guia **Detalhes do modelo** da visão geral do modelo, verifique se há conteúdo suficiente em Intenções, Entidades e Vocabulário.
4. No cartão **Criar e treinar seu modelo** na visão geral do modelo, selecione **Exibir fase**.

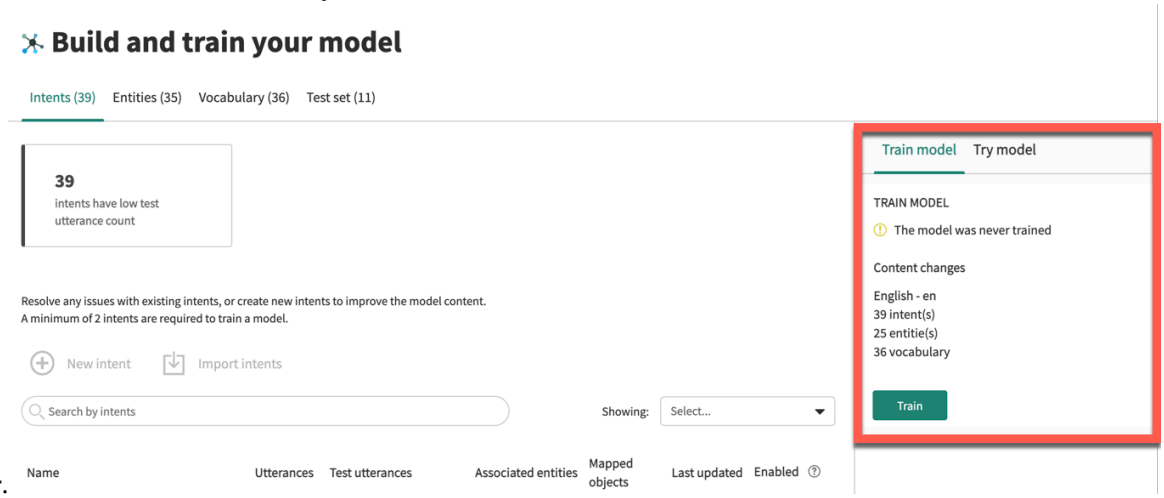


5. Quando a fase **Criar e treinar seu modelo** for aberta, certifique-se de que a guia **Treinar modelo** esteja selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado: a guia **Treinar modelo** exibe a última vez em que o modelo foi treinado e também resume as mudanças de conteúdo desde o último treinamento, se houver.

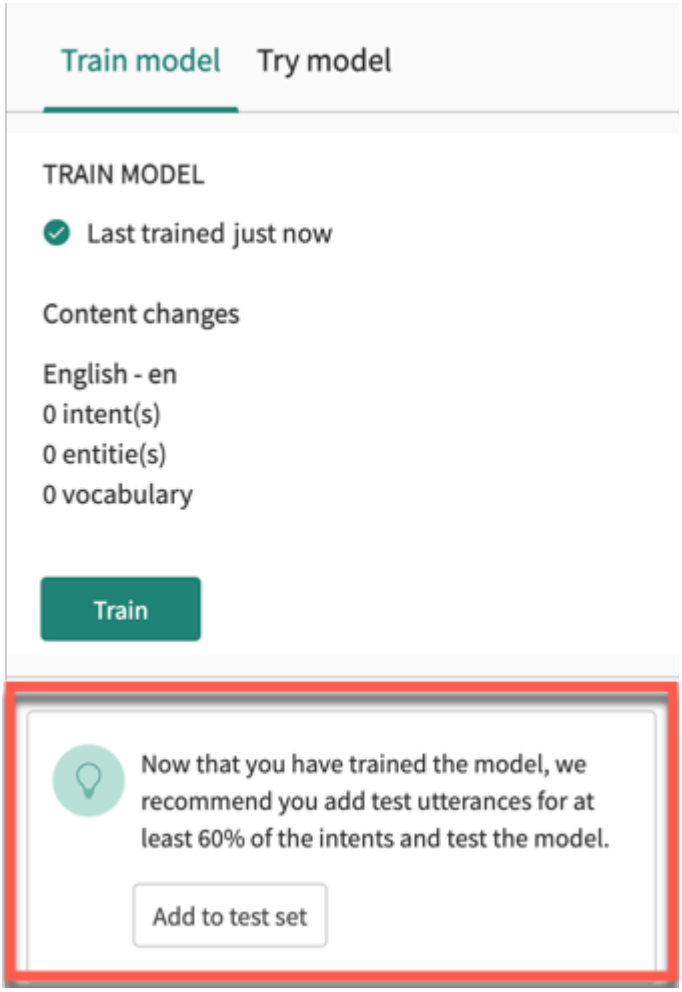


6. Selecione o botão **Treinar**.
   Resultado: o sistema exibe uma barra de andamento durante o treinamento. Quando terminar, o sistema exibirá uma das duas recomendações:

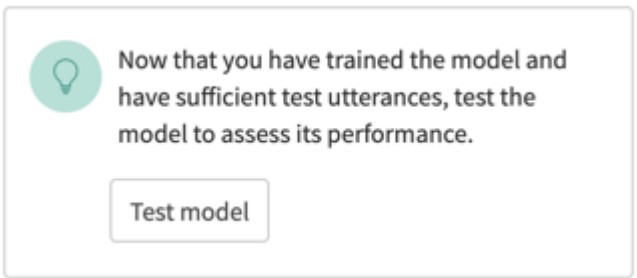
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando menos de 60% das intenções do modelo são cobertas no conjunto de testes padrão, o sistema recomenda adicionar mais enunciados de teste. Consulte Criação e gestão de conjunto de testes.



- Quando mais de 60% das intenções do modelo são cobertas no conjunto de testes padrão, o sistema recomenda prosseguir para o teste. Consulte Teste e publique seu modelo.

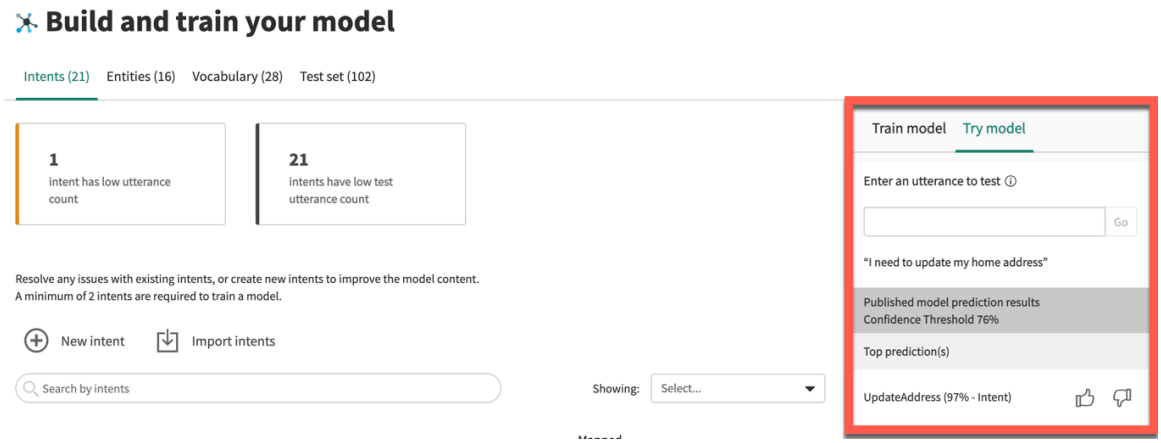


7. Para tentar manualmente enunciados individuais, selecione a guia **Experimentar modelo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. No campo de texto em **Inserir um enunciado para testar**, digite um enunciado e selecione **Ir**.



Resultado

Neste exemplo, você inseriu `Preciso atualizar meu endereço residencial` como o enunciado para tentar.

1. O sistema exibe o limite de confiança do modelo, que é de 76% neste exemplo.
2. Em **Principais previsões**, o sistema exibe todas as intenções que foram previstas com uma pontuação de confiança maior que o limite.
3. No exemplo, a intenção *UpdateAddress* é prevista com uma pontuação de confiança de 97%, que é maior que o limite de 76%.

Os resultados **do modelo de teste** também exibem ícones de polegar para cima e para baixo para você fornecer feedback. Para obter mais informações, consulte Feedback do painel de teste.

O que Fazer Depois

- Continue tentando vários enunciados para verificar se as atualizações para o conteúdo do modelo são eficazes. Consulte Comparar as versões de rascunho e publicadas do seu modelo de NLU.
- Para testar seu modelo em relação a uma lista de enunciados de teste, use o conjunto de testes padrão na fase Teste e publique seu modelo ou navegue até Teste em lote para vários modelos.
- Para ajustar o limite de confiança do modelo, use a guia **Configurações** na página de visão geral do modelo. Para obter mais informações, consulte Configurações do modelo de NLU.
- Se você estiver satisfeito com os resultados dos testes, Publique seu modelo de NLU.

Feedback do painel de teste

Ao testar seu modelo NLU na seção Testar modelo do painel de teste, use este recurso para fornecer feedback sobre as previsões de intenção do modelo.

Contexto de resumo

Quando um modelo é treinado e testado para um enunciado e o modelo retorna uma previsão de intenção, você pode fornecer uma classificação de polegar para cima ou para baixo na intenção prevista que ele retorna. Marcar uma previsão de intenção diferente como correta adiciona o enunciado à intenção corrigida. Todos os outros feedbacks são capturados para aprendizado contínuo. O sistema incorpora seu feedback para otimizar as previsões do modelo. Este recurso requer a função nlu_admin para acessar e testar 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.

modelo. NLU editores também podem acessar o painel de teste se um administrador NLU os atribuir a ele.

Como fornecer feedback de previsão

As classificações fornecidas ajudam o sistema a corresponder uma intenção a um enunciado. Essas classificações são essenciais para que o sistema aprenda, evolua e melhore continuamente a precisão das previsões de intenção com base na entrada do usuário. Eles também permitem que você notifique o sistema se a previsão de intenção está correta ou não.

Os seguintes cenários abaixo mostram exemplos de como interagir com o painel de teste do modelo e fornecer feedback de previsão para o sistema. Em todos os cenários, você usa estas quatro etapas:

1. Na fase **Criar e treinar seu modelo** do seu modelo, selecione **Experimentar modelo** para abrir o painel de teste.
2. No campo **Inserir um enunciado para testar** do painel de teste, insira um enunciado breve que seja semelhante a um enunciado de treinamento em uma das intenções.
3. Clique em **IR**.

   Resultado: o sistema retorna suas previsões para o enunciado de teste na seção **Principais previsões** do painel de teste.

4. Clique no ícone **Polegares para cima** ou no ícone **Polegares para baixo**.

   Se você quiser que o sistema saiba que previu a intenção correta para o seu enunciado, selecione o ícone **de polegar para cima**.

   Em todos os outros casos, selecione o ícone **de polegar para baixo**, que abre a seção **Fornecer feedback para melhorar esta previsão**. Aqui, você pode escolher uma intenção diferente da principal intenção prevista.

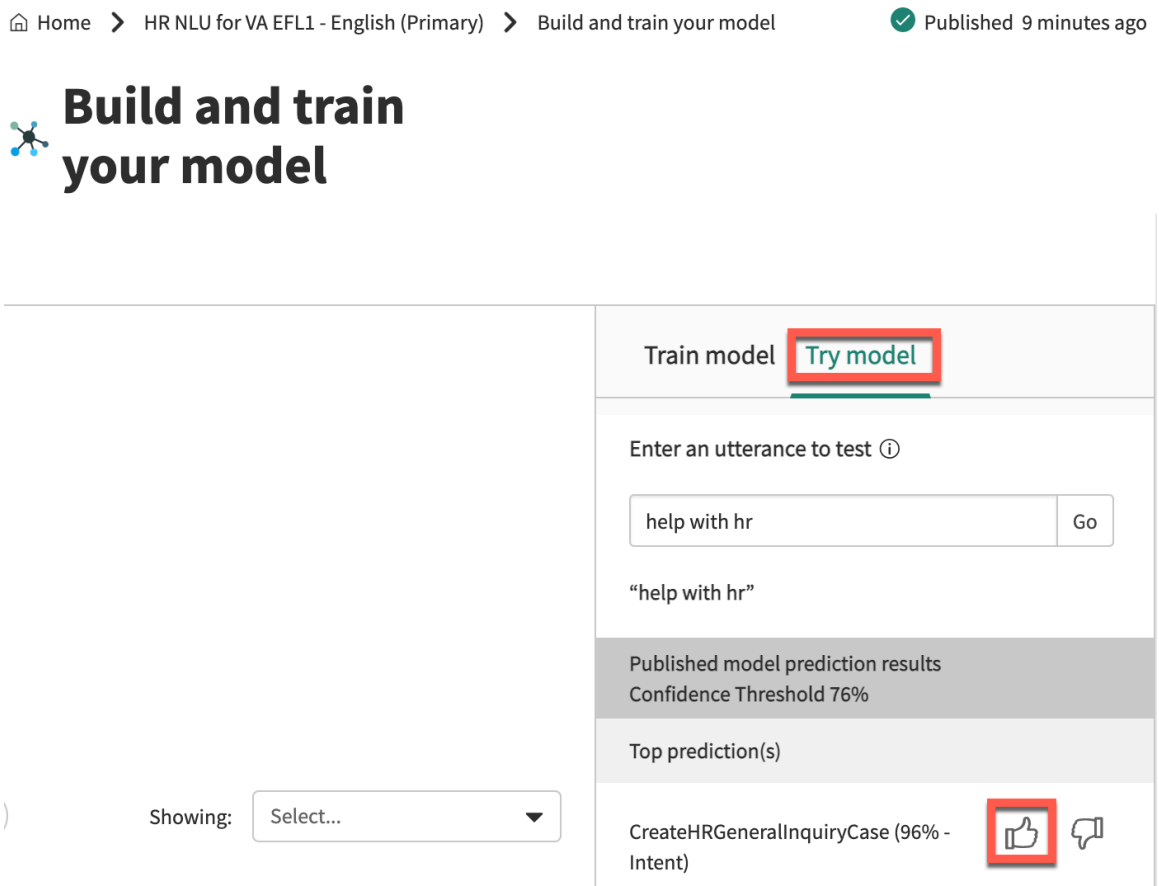
Cenário 1: Na seção Experimentar modelo do painel de teste, você insere `ajuda com hr` como o enunciado. Quando os principais resultados de previsão aparecem, você tem certeza de que a intenção prevista é a correspondência correta para o seu enunciado. Portanto, neste caso, você clica no ícone **de polegar para cima**.

Resultados:

- O sistema previu a intenção correta, que neste caso é **#CreateHRGeneralInquiryCase**.
- Seu feedback notifica o sistema de que ele correspondeu a intenção correta ao seu enunciado de teste.

Tradução automática

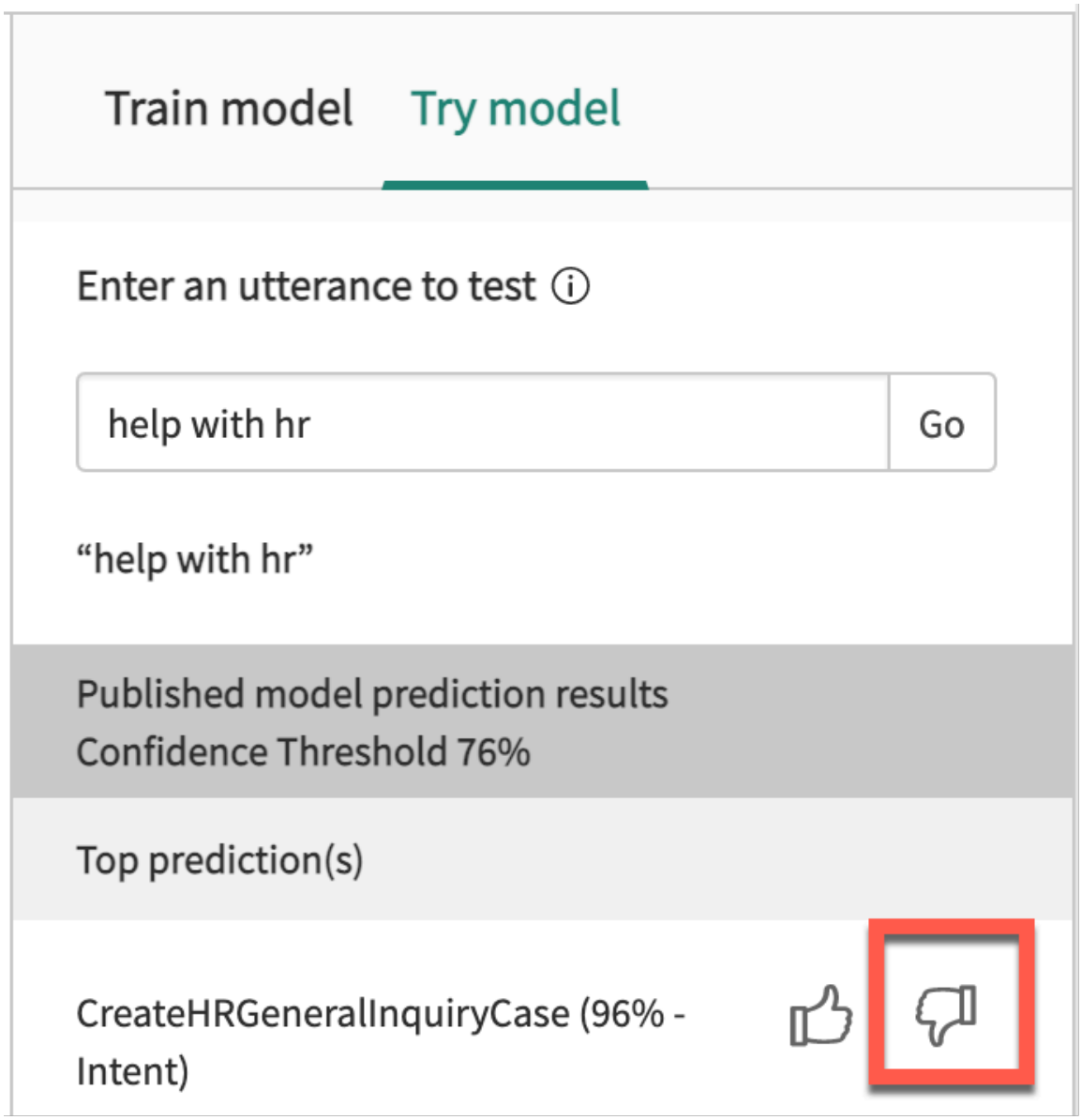
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Cenário 2: em um modelo separado em uma instância separada, um usuário diferente insere a mesma ajuda com o enunciado de RH. O sistema responde com os principais resultados de previsão da intenção, mas o usuário não tem certeza se é a intenção correta ou não. Este usuário clica no ícone **de polegar para baixo**, conforme mostrado na imagem abaixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



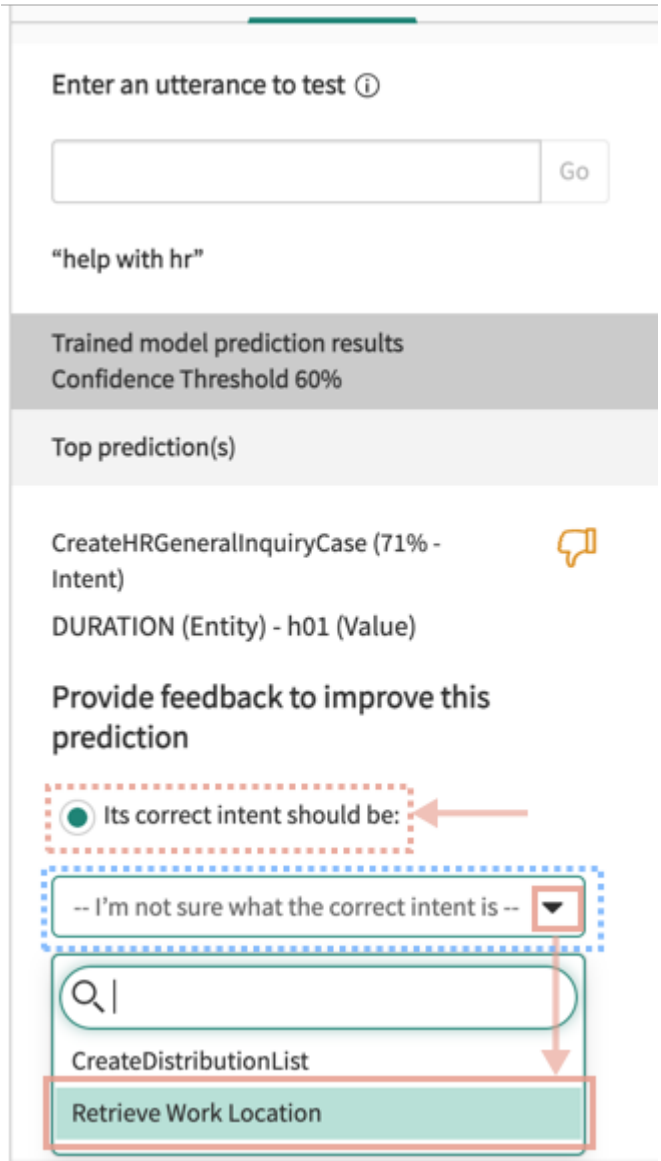
Resultado: o painel se expande para mostrar a seção **Fornecer feedback para melhorar esta previsão,** na qual os usuários podem enviar feedback que pode ajudar a melhorar a previsão de intenção.

Há duas opções aqui:

- Se os usuários clicarem no botão **Sua intenção correta deve ser:,** será exibida uma lista na qual eles poderão escolher uma intenção mais apropriada para o enunciado de teste. Neste cenário de exemplo, um usuário seleciona a intenção **Recuperar local de trabalho**, conforme mostrado na imagem abaixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

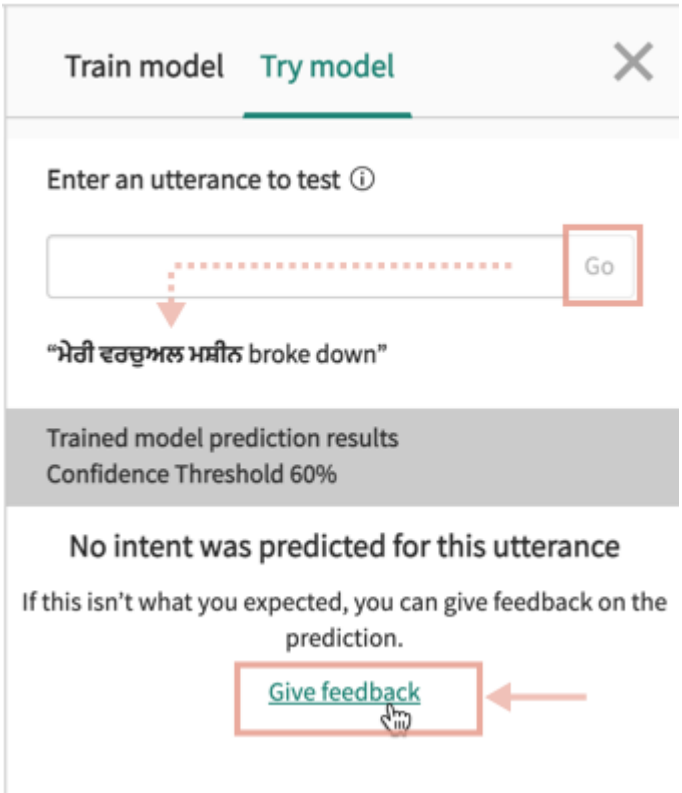


- Se você clicar no prompt **Não tenho certeza de qual é a intenção correta**, em vez de retornar uma previsão principal, o sistema mostrará as próximas melhores previsões de intenção disponíveis.

Cenário 3: em um modelo separado em uma instância separada, outro usuário envia um enunciado que usa jargões ou usa um idioma diferente do idioma que o modelo usa. Por exemplo, um usuário envia por engano um enunciado composto por idiomas diferentes do inglês e inglês, conforme mostrado na imagem abaixo.

Tradução automática

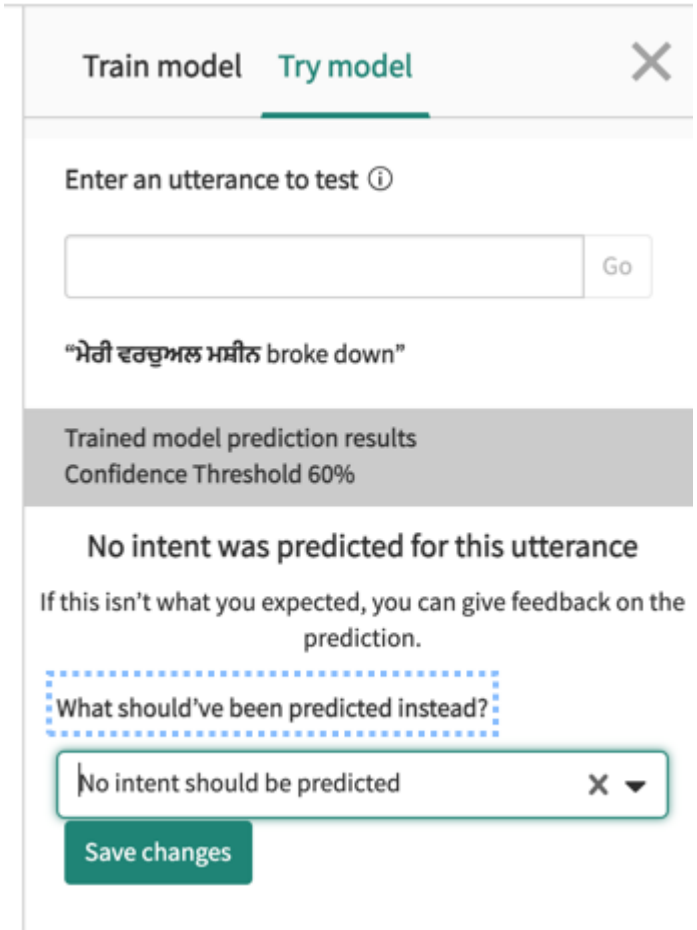
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Resultado: o sistema não retorna uma previsão porque o enunciado usa dois idiomas diferentes juntos. Como nenhuma intenção foi prevista, o usuário clica na opção **Fornecer feedback**, que expande a seção Experimentar modelo para mostrar outras alternativas de intenção.

Tradução automática

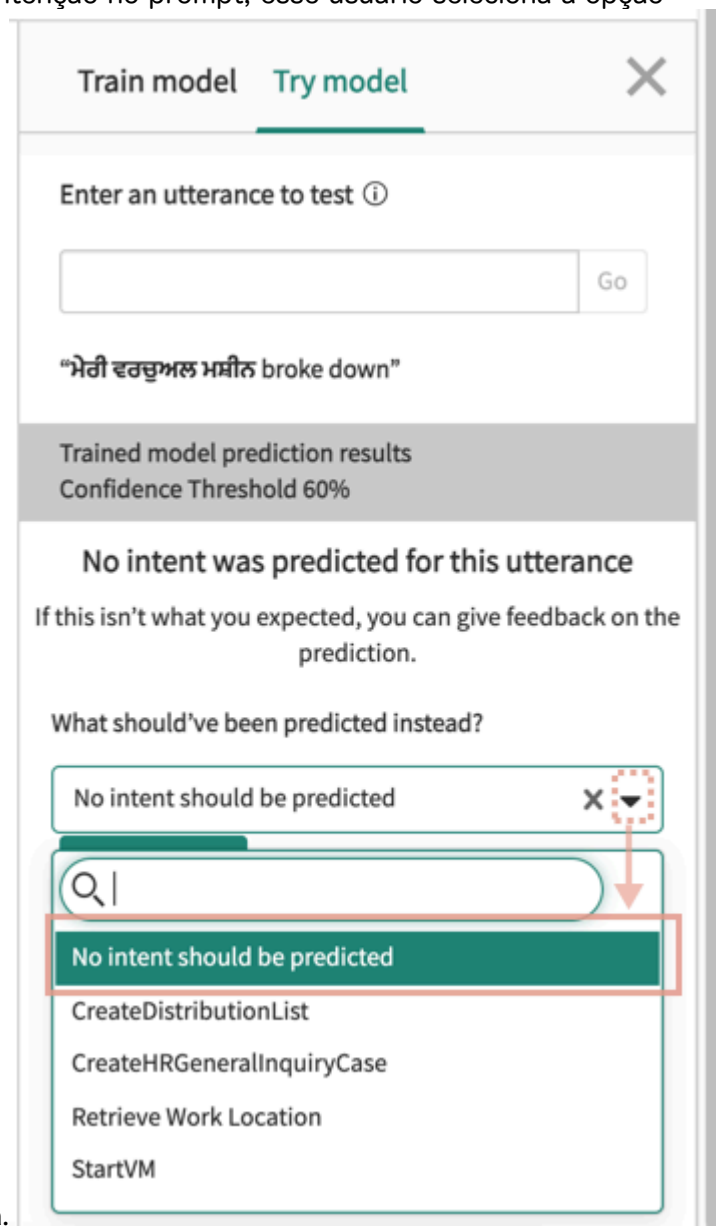
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Portanto, em vez de escolher uma intenção no prompt, esse usuário seleciona a opção **Nenhuma intenção deve ser prevista**.

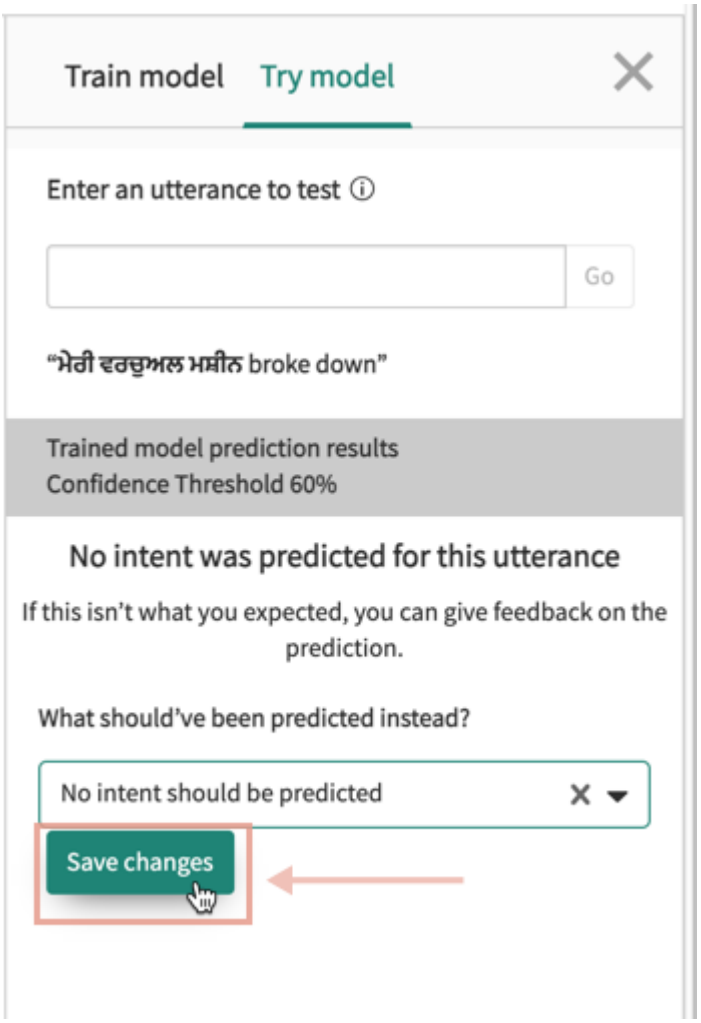


Nota:
Quando você escolhe e salva **Nenhuma intenção deve ser prevista**, o enunciado é removido de todas as intenções das quais faz parte.

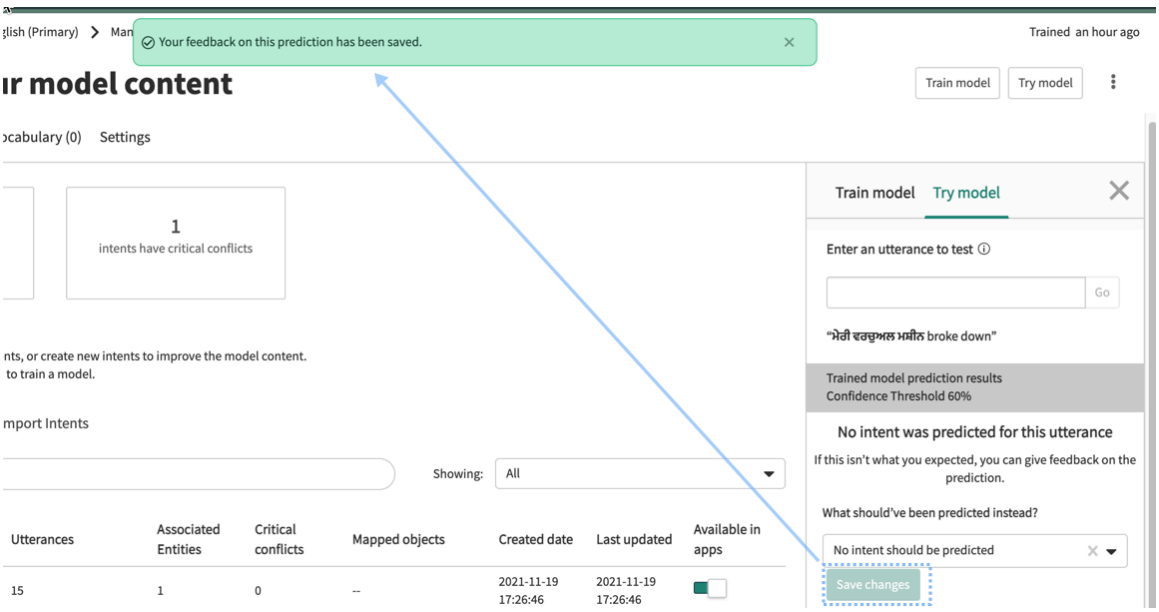
Cenário 4: além de escolher em uma lista de intenções do seu modelo para uma previsão, você também pode notificar diretamente o sistema de que o enunciado é irrelevante para o modelo. Para fazer isso, clique no botão **Excluir previsões deste modelo para este enunciado** e clique em **Salvar mudanças**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Resultado: uma faixa aparece na parte superior da tela confirmando que o feedback do usuário da previsão foi salvo, conforme mostrado na imagem abaixo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como acessar seus registros de feedback

Seus dados de feedback são armazenados na tabela **ml_labeled_data**, que também é usada por outros produtos ServiceNow. Esta tabela também pode hospedar várias origens, como Virtual Agent logs de bate-papo que podem ser usados para previsões futuras.

Teste e publique seu modelo

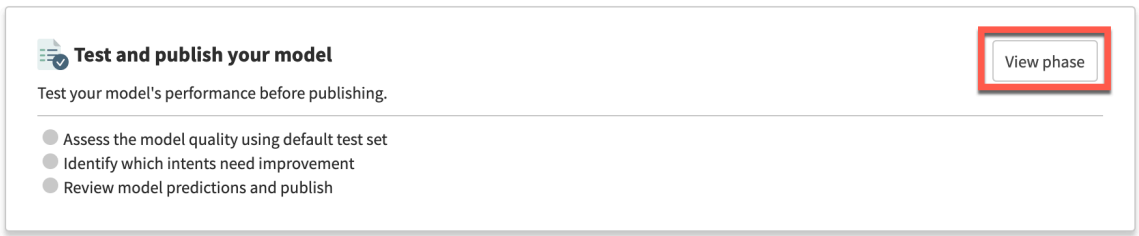
Avalie o desempenho do seu modelo NLU para identificar áreas de melhoria. Em seguida, publique seu modelo para disponibilizá-lo para outras aplicações, como Virtual Agent.

Resumo de uso

Teste seu modelo Virtual Agent ou Pesquisa com IA em relação ao conjunto de testes padrão para ver como o modelo responde. Os resultados de testes fornecem informações que você pode usar para melhorar seu modelo.

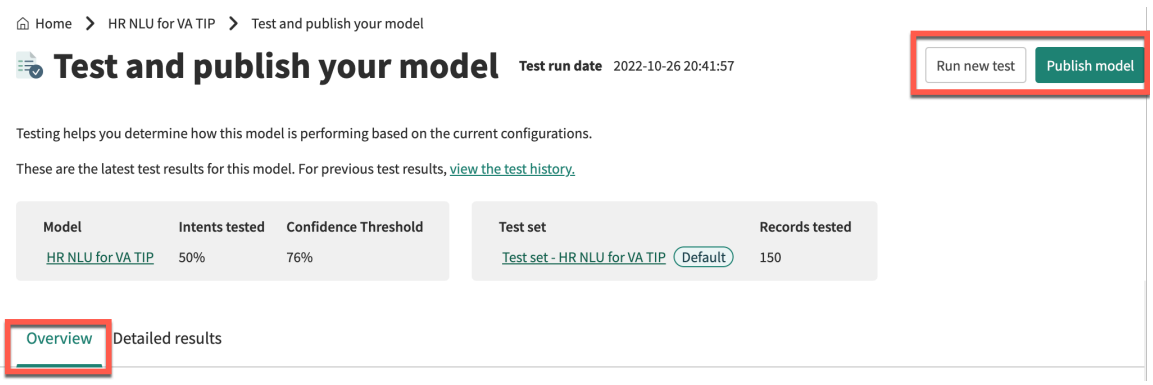
Nota:
O teste do seu modelo requer o recurso de teste em lote de vários modelos, disponível com a aplicação Workbench de NLU - Recursos avançados em ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Instalar Workbench de NLU - Recursos avançados.

Para testar seu modelo, navegue até **Workbench de NLU** > **Modelos**. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e selecione o nome do modelo. No cartão **Testar e publicar seu modelo**, selecione **a fase Exibir.**



Visão geral de como testar e publicar seu modelo

A fase **Testar e publicar seu modelo** é aberta na página **Visão geral** por padrão. Os botões para **Executar novo teste** e **Publicar modelo** estão localizados aqui.

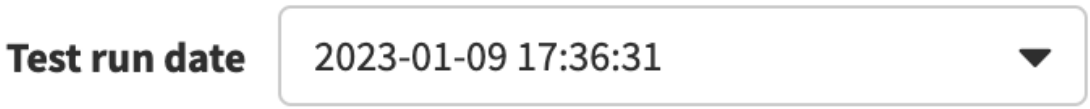


A visão geral fornece informações sobre uma simulação anterior, com gráficos de barras resumindo os resultados do teste.

Se você tiver simulações anteriores, poderá exibi-las selecionando na lista **Data da simulação**.

Tradução automática

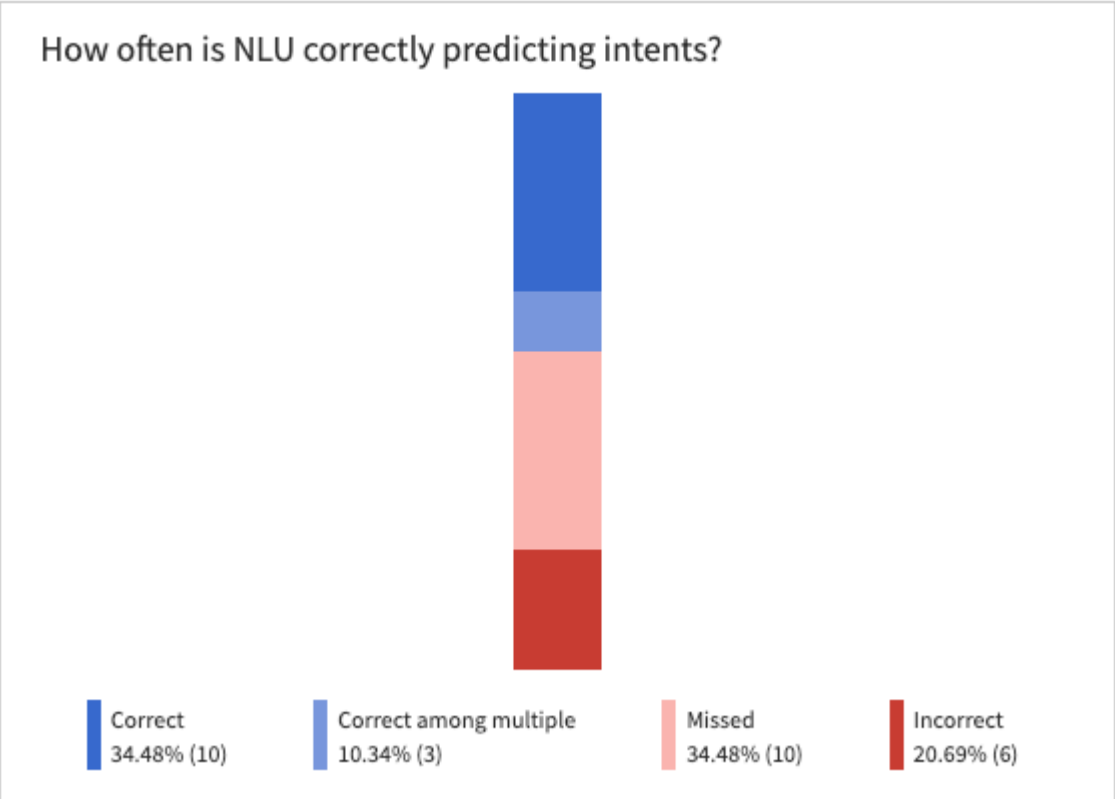
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para fazer uma busca detalhada na tabela de resultados de testes, selecione a guia **Resultados detalhados**. Cada enunciado de teste é listado em **Resultados detalhados**, com sua previsão.

Noções básicas sobre resultados de testes

Os resultados de testes mostram como seu modelo respondeu aos enunciados no conjunto de testes.



O gráfico de barras mostra as porcentagens de previsão para correto, correto entre vários, perdido e incorreto:

Percentagem	Descrição
Correto	A porcentagem de enunciados para os quais seu modelo previu corretamente a intenção. Quando o modelo não prevê nenhuma intenção para enunciados marcados como Não relevante, esse resultado é contado como Correto.
Correto entre vários	Para enunciados que tinham mais de uma intenção prevista. A porcentagem de enunciados para os quais o modelo previu corretamente a intenção ou as intenções, mas também previu intenções que não pertenciam ao enunciado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Percentagem	Descrição
Perdido	A porcentagem de enunciados para os quais seu modelo não previu uma intenção, embora houvesse uma intenção esperada.
Incorreto	A porcentagem de enunciados para os quais seu modelo previu uma intenção que não estava correta.

O teste pode afetar o limite de confiança do modelo. O limite de confiança determina o quão confiável um modelo deve estar para prever uma intenção de um enunciado. Para obter mais informações sobre limites de confiança, consulte Configurações do modelo de NLU.

Para obter informações sobre enunciados que não devem ter nenhuma intenção prevista, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

Publicar modelo

O botão **Publicar modelo** disponibiliza a versão atual do modelo para outras aplicações, como Virtual Agent.

Nota:
Se o modelo não tiver sido treinado, o botão **Publicar modelo** não estará disponível. Retorne à fase **Criar e treinar seu modelo** para treinar o modelo antes da publicação.

Para obter mais informações sobre como publicar seu modelo, consulte Publicar seu modelo NLU.

Teste em lote para vários modelos

Na fase **Testar e publicar seu modelo**, você testa seu modelo em relação ao conjunto de testes padrão. Com o Teste em lote de vários modelos, você pode testar em relação a outros conjuntos de testes, testar vários modelos de uma só vez e ver os resultados de testes. Para usar o Teste em lote de vários modelos, navegue até **Workbench de NLU** > **Recursos avançados de NLU** > **Teste em lote para vários modelos**.

Para obter mais informações, consulte Teste em lote para vários modelos.

Para obter mais informações sobre conjuntos de testes, consulte:

- Criar um conjunto de testes
- Criação e gestão de conjunto de testes

Para obter informações sobre o processo de teste, consulte Teste seu modelo.

Teste seu modelo

Teste seu modelo Compreensão da linguagem natural (NLU) em relação ao conjunto de testes padrão. O teste ajuda a determinar o desempenho do seu modelo com o conteúdo atual.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in NLU Model Builder - Core, o plug-in NLU Model Builder, o plug-in Workbench de NLU - Advanced Recursos e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados.
- Tenha um modelo treinado para Virtual Agent ou Pesquisa com IA. Para obter mais informações, consulte Criar e treinar seu modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tenha um conjunto de testes para testar modelos. Para obter mais informações, consulte Criação e gestão de conjunto de testes.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Execute um teste do seu modelo usando o conjunto de testes padrão, que contém enunciados de teste e suas intenções esperadas.

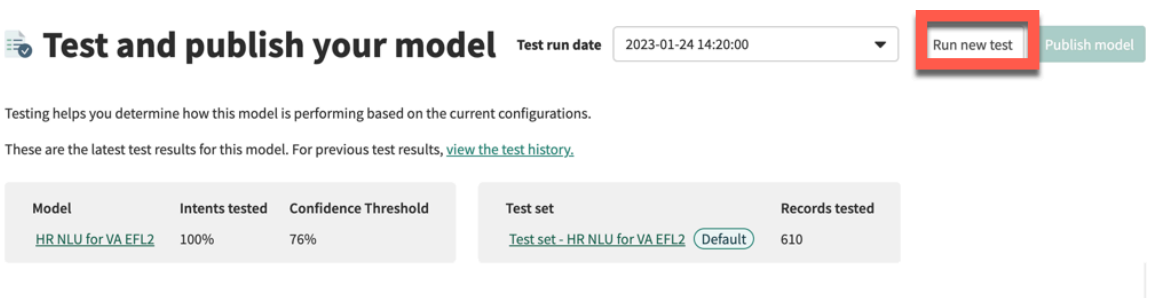
- Se uma intenção esperada em seu conjunto de testes não corresponder a nenhuma intenção no modelo, os enunciados com essas intenções não serão usados para testes. Eles não são incluídos nos resultados de testes.
- As respostas de Atos de diálogo no meio da conversa não podem ser experimentadas ou testadas em Workbench de NLU.
- Quando o modelo não retornar nenhuma previsão para enunciados marcados como Não relevante, esse resultado será contado como **Correto**.
- Se o conjunto de testes não abranger pelo menos 60% das intenções no modelo, o sistema não recomendará um limite de confiança. No entanto, você ainda pode executar o teste.

Neste cenário de exemplo, você treinou seu modelo e deseja avaliar o desempenho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e o nome do modelo que você deseja testar.
3. Na guia **Detalhes do modelo** da visão geral do modelo, localize o cartão da fase **Teste e publique seu modelo** e clique em **Exibir fase**.
4. Selecione **Executar novo teste**.

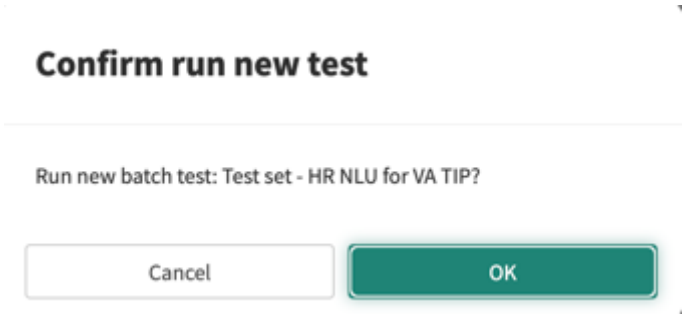
   Nota:
   Outras fases não estão disponíveis durante um teste.



5. A caixa de diálogo **Confirmar execução de novo teste** é aberta, selecione **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O teste começa e a página **Teste está em andamento...** é carregada.

Resultado

Quando o teste é concluído, a página **Testar e publicar seu modelo** é recarregada. O campo **Data da simulação** reflete a data e a hora deste teste.

A guia **Visão geral** exibe um gráfico dos resultados de testes. Ele também exibe uma lista das 5 principais intenções incorretas e das 5 principais intenções perdidas.

A guia **Resultados detalhados** lista todos os enunciados de teste e seus resultados de previsão.

Você pode ver os resultados de testes anteriores clicando em **exibir o histórico de testes** em **Testar e publicar seu modelo**ou navegando até **Teste em lote** > **Resultados de testes**.

O que Fazer Depois

Use os resultados para editar e melhorar o conteúdo do seu modelo. Quando estiver satisfeito com os resultados, publique seu modelo para disponibilizá-lo para aplicações de consumo, como Virtual Agent.

Publicar seu modelo NLU

Publique seu modelo Compreensão da linguagem natural (NLU) para ativá-lo e disponibilizá-lo para uso em outras aplicações que consomem NLU.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que os plug-ins - Workbench de NLU - Core, Workbench de NLU e Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados.
- Tenha um modelo NLU treinado e testado.
- Função necessária: admin ou nlu_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para este procedimento, você já treinou, testou e refinou seu modelo NLU e está satisfeito com os resultados.

Se o seu modelo já estiver publicado, você poderá publicá-lo novamente. No entanto, você deve treinar o modelo novamente antes de republicá-lo.

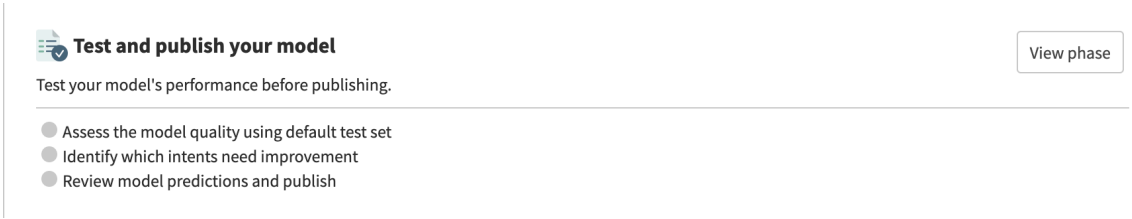
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo.
3. Na página Visão geral do modelo, localize **Testar e publicar seu modelo**e selecione **Exibir fase**.

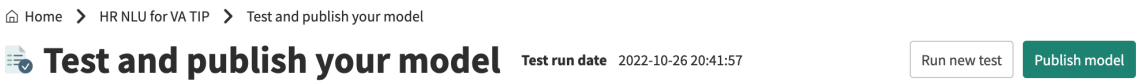
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se o modelo ainda não foi criado ou treinado, a fase **Testar e publicar seu modelo** não estará disponível.



4. Na tela **Testar e publicar seu modelo**, selecione **Executar novo teste** para avaliar o modelo usando seu conjunto de testes padrão.
   O teste pode ser ignorado, mas o desempenho do modelo pode não ser o ideal. Se o teste for ignorado, uma mensagem de confirmação será exibida, perguntando se você deseja continuar sem testar. Para obter mais informações sobre testes, consulte Teste e publique seu modelo.
5. Clique em **Publicar modelo**.



Nota:
Se o modelo ainda não tiver sido testado, o botão **Publicar modelo** será branco. Se o modelo já tiver sido testado, o botão ficará verde. Se o último modelo treinado já estiver publicado, o botão **Publicar modelo** não estará disponível. Retorne para **Criar e treinar seu modelo** para treinar novamente.

Resultado: a versão mais recente do seu modelo NLU foi publicada. O modelo está ativo e disponível para uso em outras ServiceNow aplicações, como Virtual Agent. A publicação também substitui todas as versões mais antigas do modelo que estão em uso por essas aplicações.

Comparar as versões de rascunho e publicadas do seu modelo de NLU

Compare um modelo treinado de rascunho Compreensão da linguagem natural (NLU) com a versão publicada mais recente. Teste e revise as mudanças para garantir que o modelo de rascunho tenha um desempenho aprimorado.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que os plug-ins Workbench de NLU, plug-in Workbench de NLU - Core, plug-Workbench de NLU in - Recursos avançados e o plug-in Inteligência preditiva estejam instalados e ativados.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste cenário de exemplo, você está treinando e testando um modelo NLU publicado no Workbench de NLU iterativamente com o objetivo de melhorar suas pontuações de confiança de previsão.

Quando você tenta um enunciado em um modelo NLU :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o modelo for treinado e nunca publicado, o painel Modelo de teste mostrará somente os resultados do modelo treinado.
- Se o modelo for treinado e publicado, o painel Modelo de teste mostrará somente os resultados do modelo publicado.
- Se você fez mudanças em um modelo publicado e o treinou, o painel Modelo de teste mostrará os resultados do modelo treinado e do modelo publicado para comparação.

Neste procedimento de exemplo, você clonou o modelo de um modelo de RH somente leitura pré-criado. Você clonou o modelo para criar sua própria versão específica de negócio e, ao mesmo tempo, aproveita as intenções existentes do modelo pré-criado.

Procedimento

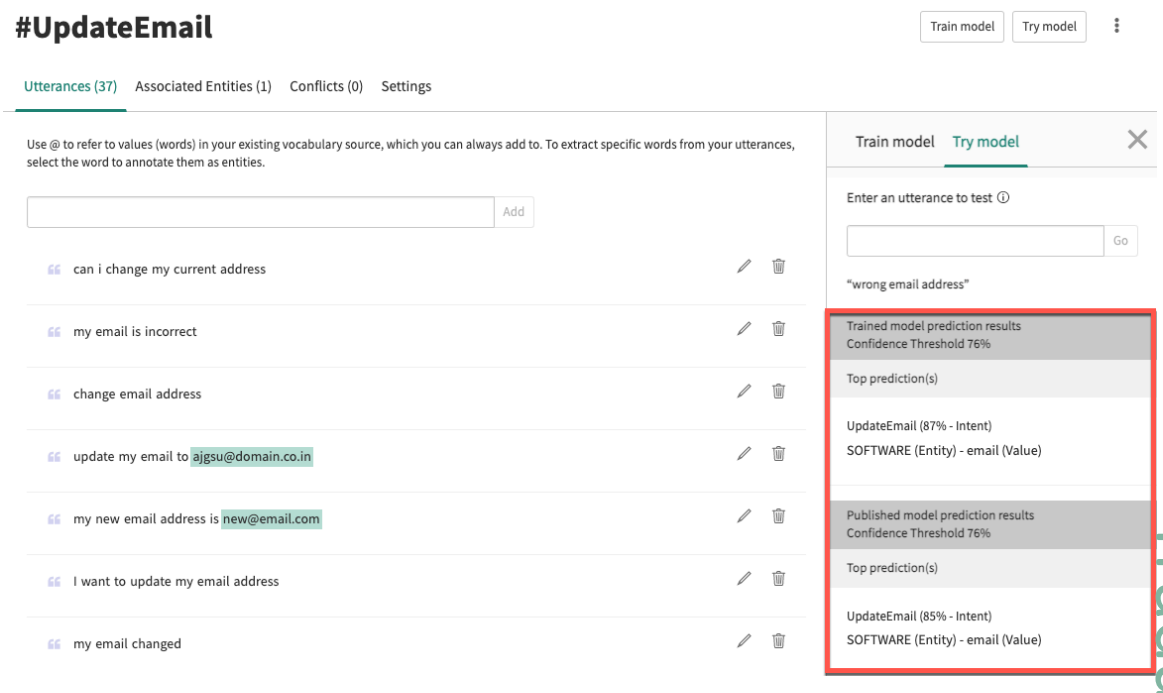
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Selecione a guia correspondente à aplicação do seu modelo e selecione o nome do seu modelo publicado.
3. Na página de visão geral do modelo, localize o cartão **Criar e treinar seu modelo** e clique na **fase Exibir**.
4. Faça uma mudança nas intenções, enunciados, entidades ou vocabulário.
   Neste cenário de exemplo, você adiciona mais alguns enunciados de treinamento à intenção *#UpdateEmail*.
5. Treine e teste o modelo alterado para que você possa ver suas pontuações de previsão em comparação com as pontuações da versão publicada.
   a. Na guia **Treinar modelo**, clique no botão **Treinar**.
   b. Quando o treinamento for concluído, o sistema exibirá *O modelo foi treinado com sucesso*.
   c. Na guia **Experimentar modelo**, insira este enunciado: `endereço de e-mail incorreto`.
   d. Clique em **Ir**.

   O painel exibe resultados de previsões para o modelo publicado e o modelo treinado. Compare os resultados das duas versões do modelo, antes e depois das mudanças. Neste exemplo, a pontuação de confiança aumentou em uma pequena margem. Ao fazer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mudanças significativas no conteúdo do modelo, a pontuação de confiança ou até mesmo as previsões de intenção podem mudar.



O que Fazer Depois
Use as informações no painel de teste para ver se as mudanças feitas melhorarão o desempenho do modelo. Quando estiver satisfeito com as mudanças, teste seu modelo antes de publicá-lo. Em seguida, publique seu modelo para substituir a versão publicada atual.

Detecção de irrelevância no NLU

Mantenha o foco nos Virtual Agent bate-papos com a detecção de irrelevância. Use o recurso de detecção de irrelevância para treinar seu modelo NLU para evitar fazer previsões de enunciados que não são relevantes.

Informações de resumo

O recurso de detecção de irrelevância melhora a precisão da previsão dos modelos NLU, treinando-os para ignorar determinados enunciados. Esses enunciados de seus usuários podem não se aplicar a nenhuma intenção, portanto, não devem obter nenhuma previsão.

Para garantir que os modelos não prevejam uma intenção quando não deveriam, você pode marcar enunciados como Não relevantes. Esses enunciados marcados são incluídos como parte do treinamento do modelo. Quando o modelo publicado encontra enunciados semelhantes de seus usuários, nenhuma intenção é correspondida ou prevista.

A tabela de detecção de irrelevância é onde você pode gerenciar enunciados marcados como Não relevante.

Funções, uso e navegação

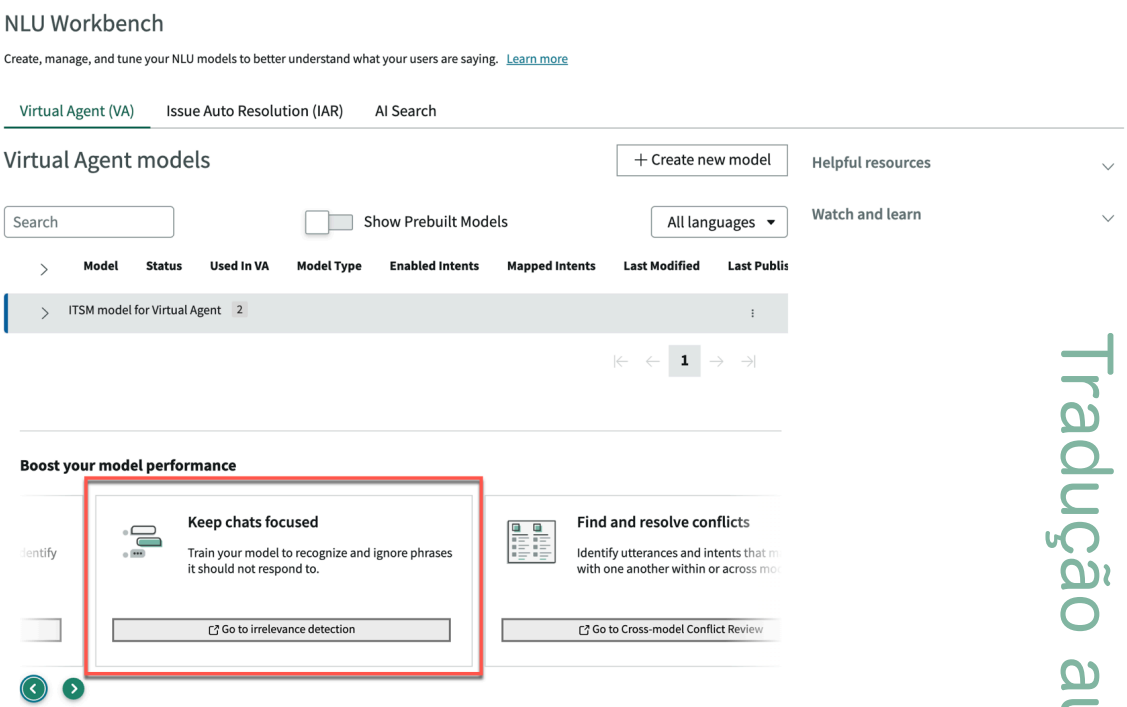
Use a função *nlu_admin* ou *admin* para acessar a detecção de irrelevância. A função *nlu_editor* também pode acessar a Detecção de irrelevância, mas deve ser atribuída a um modelo para editar o conteúdo desse modelo.

A detecção de irrelevância está disponível somente para modelos Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**. A guia Virtual Agent é aberta por padrão.
2. Role para baixo na lista de modelos Virtual Agent até a seção **Aumente o desempenho do seu modelo**.
3. Role horizontalmente para localizar o cartão **Manter os bate-papos em foco**e selecione o botão **Ir para detecção de irrelevância**.



Nota:
O URL da instância deste recurso é<instance-name> .servicenow.com/now/nlu-workbench/irrelevante-utterances.

Como adicionar enunciados à detecção de irrelevância

Existem vários métodos para adicionar enunciados à **detecção de irrelevância**:

- O log de bate-papo Virtual Agent : no Ciclo de feedback de especialista em Workbench de NLU, ao revisar um enunciado coletado do log de bate-papo Virtual Agent, você pode marcá-lo como Não relevante. O sistema perguntará se deve ser irrelevante para um modelo específico ou para todos os modelos. Depois de adicionar, esses enunciados podem ser exibidos como **NO_INTENT** no Ciclo de feedback de especialista.

  Para obter mais informações sobre o Ciclo de feedback de especialista em NLU, consulte NLU Ciclo de feedback de especialista.

  Esses enunciados têm uma origem de **logs de bate-papo do VA** na tabela de detecção de irrelevância.

- Entrada manual: em Detecção de irrelevância, digite seu enunciado no campo **Digite enunciados aqui** e selecione **Adicionar**. O sistema perguntará se deve ser irrelevante para um modelo específico ou para todos os modelos.

  Esses enunciados têm uma Origem de **Manual** na tabela de detecção de irrelevância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Importação: ao usar um arquivo CSV ou XLSX (Livro do Excel) para importar enunciados de treinamento e suas intenções, você pode indicar enunciados irrelevantes deixando a coluna Intenção em branco. Esses enunciados podem ser exibidos como **NO_INTENT** em áreas como Ciclo de feedback de especialista e Revisão de conflitos.

  Para obter mais informações sobre como importar enunciados e intenções, consulte Criar um modelo NLU a partir de um arquivo CSV.

  Esses enunciados têm uma Origem de **Manual** na tabela de detecção de irrelevância.

Comportamento de enunciados irrelevantes

Existem dois tipos de enunciados irrelevantes: aqueles associados a um modelo específico ou aqueles irrelevantes a qualquer modelo. Um modelo pode ter no máximo 200 enunciados irrelevantes associados a ele.

A seguir estão os detalhes de como esses dois tipos e o máximo de 200 contagens interagem.

Quando um modelo é enviado para treinamento, no máximo 200 enunciados irrelevantes são enviados com ele. Primeiro, enunciados irrelevantes diretamente associados a esse modelo são enviados. Em seguida, os enunciados designados como não relevantes para nenhum modelo são enviados. O total desses tipos não excede 200.

Se um modelo tiver 200 enunciados irrelevantes associados a ele e um novo enunciado irrelevante for adicionado, o enunciado mais antigo do modelo será descartado. O novo enunciado irrelevante pode ser de qualquer tipo (não relevante para o modelo específico ou não relevante para nenhum modelo).

Um modelo não pode ter mais enunciados irrelevantes do que enunciados de treinamento normais.

Análise de conflitos

Se um enunciado for marcado como irrelevante e houver um enunciado semelhante em uma intenção, o modelo não fará uma previsão para esse enunciado. Em outras palavras, enunciados irrelevantes têm precedência sobre enunciados de treinamento.

Como os enunciados irrelevantes afetam as previsões do modelo, eles são exibidos como conflitos quando se sobrepõem aos enunciados de treinamento.

Existem dois locais onde os conflitos com enunciados irrelevantes são realçados:

- O módulo Análise de conflitos entre modelos. Para obter mais informações sobre este módulo, consulte Análise de conflitos entre modelos.

  Nota:
  O módulo Análise de conflitos entre modelos está disponível com a aplicação Workbench de NLU - Recursos avançados de ServiceNow® Store. Para obter mais informações, consulte Recursos avançados do workbench de NLU.

- A guia Conflitos de uma intenção. Para obter mais informações sobre conflitos em uma intenção, consulte Resolver problemas de intenção.

Para fins de revisão de conflitos, os enunciados irrelevantes são exibidos como se estivessem em sua própria intenção, chamada **NO_INTENT**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Observe que enunciados irrelevantes não podem ser editados ou excluídos na página de conflito. Copie o enunciado irrelevante da página de conflito para a página de detecção de irrelevância para modificar ou excluir o enunciado.

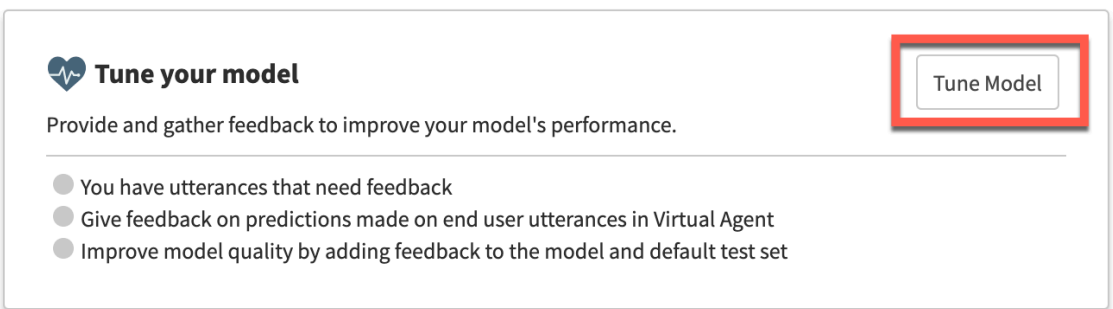
Mais informações

- Em conjuntos de testes, tente incluir cerca de 10% dos enunciados de teste como irrelevantes. Isso ajuda a avaliar como seu modelo lida com enunciados que não devem ter uma intenção prevista. Ao importar enunciados de treinamento ou de teste de um arquivo CSV ou XLSX (livro do Excel), você pode indicar que um enunciado é irrelevante deixando a coluna Intenção em branco.
- Ao testar modelos em relação a conjuntos de testes, os resultados serão considerados *corretos* se nenhuma intenção for prevista para um enunciado irrelevante.
- Os enunciados marcados como Não relevantes podem ser reatribuídos posteriormente. Por exemplo, se uma nova intenção for criada, os enunciados irrelevantes existentes poderão ser atribuídos manualmente à nova intenção. Em seguida, eles se tornam parte dos enunciados de treinamento normais.

  Para reatribuir um enunciado na detecção de irrelevância, expanda a lista na coluna **Intenção corrigida** e selecione a intenção apropriada. Certifique-se de selecionar o botão **Salvar feedback** após a reatribuição. Certifique-se também de retreinar o modelo para incorporar essas atualizações a ele.
- Enunciados irrelevantes não estão associados a intenções específicas em um modelo. Eles estão associados a um modelo ou marcados como não relevantes para nenhum modelo.
- Os enunciados marcados como não relevantes para nenhum modelo são enviados como parte dos dados de treinamento de cada modelo. Em outras palavras, eles se aplicam a todos os modelos.
- O treinamento do modelo é necessário para incorporar enunciados não relevantes. O treinamento de qualquer modelo adiciona enunciados recém-marcados a todos os modelos.
- Os enunciados podem ser excluídos ou editados na tabela de detecção de irrelevância.
- Os enunciados irrelevantes devem ter um conteúdo diferente dos enunciados associados a uma intenção.

Ajuste seu modelo

Na visão geral do seu modelo em Workbench de NLU, abra a fase **Ajuste seu modelo** para revisar e incorporar enunciados do usuário do Ciclo de feedback de especialista.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumo de uso

A fase **Ajustar seu modelo** na visão geral do seu modelo leva você para o recurso NLU Ciclo de feedback de especialista, que coleta dados de logs de bate-papo Virtual Agent e os fornece a você para feedback.

Nota:
A aplicação ServiceNow® StoreWorkbench de NLU - Recursos avançados deve ser instalada para exibir **o ajuste do seu modelo**. O plug-in Virtual Agent também é necessário.

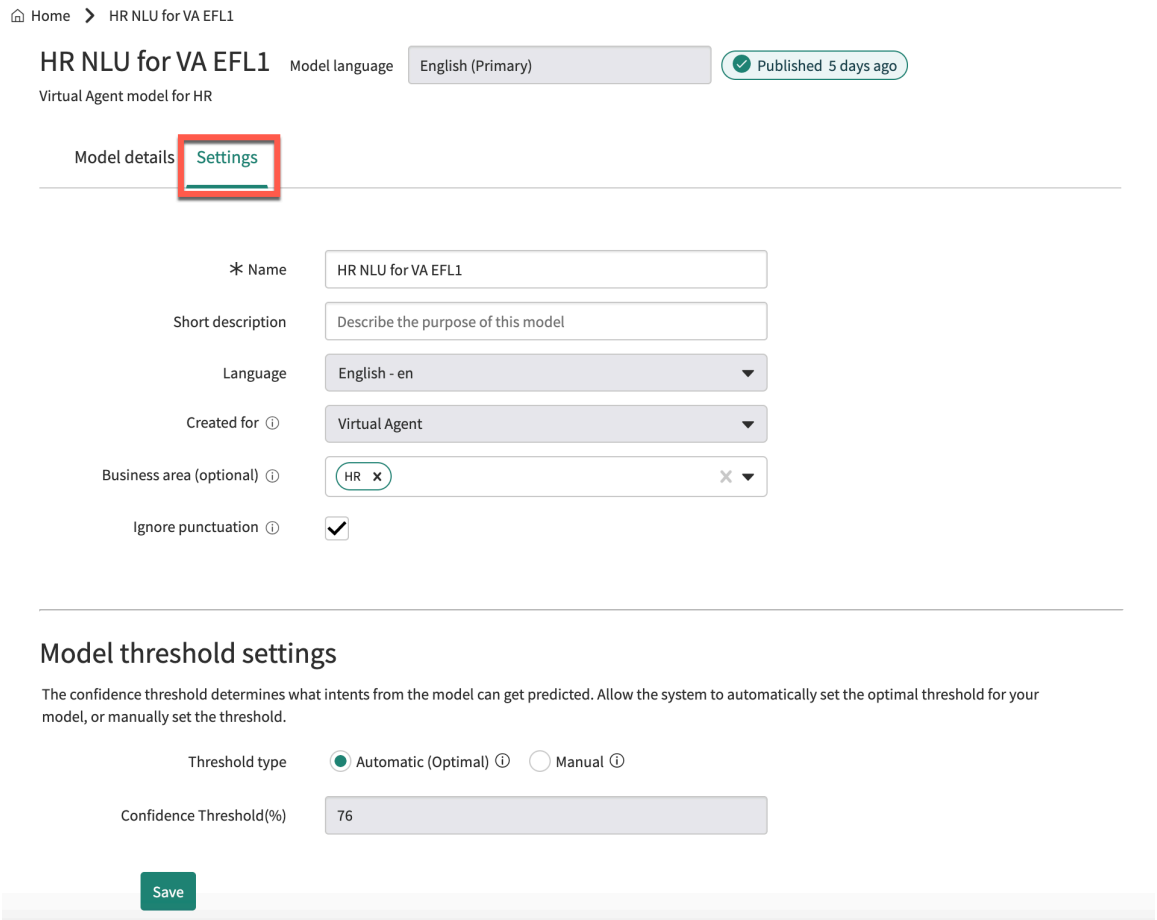
Quando o Ciclo de feedback de especialista tem feedback aguardando sua revisão, **Você tem enunciados que precisam de feedback** em destaque no cartão.

Para obter mais informações, consulte NLU Ciclo de feedback de especialista.

Configurações do modelo de NLU

Altere o nome, a descrição ou o limite de confiança do modelo NLU na página **Configurações** da visão geral do modelo.

Acesse as configurações do modelo navegando até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**. Selecione a guia da aplicação do seu modelo e, em seguida, o nome do seu modelo. Na visão geral do modelo, selecione a guia **Configurações do modelo**.



Configurações do modelo

Na seção superior da página de configurações do modelo, você pode alterar o nome, a descrição resumida e a área de negócios do modelo. Você não pode mudar o idioma, a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

finalidade ou o escopo do modelo. Para criar um modelo com uma linguagem, finalidade ou escopo diferente, consulte Criando modelos.

Por padrão, a caixa de seleção **Ignorar pontuação** está ativa. Ignorar a pontuação faz com que haja menos variância entre as intenções previstas e as pontuações de confiança para enunciados com pontuação um pouco diferente. Para obter melhores resultados, mantenha a caixa de seleção ativa.

Configurações de limite do modelo

Aqui você pode ajustar como o limite de confiança funciona no seu modelo.

Um limite é uma pontuação de confiança representada por uma porcentagem. O limite de confiança de um modelo determina quais intenções desse modelo serão previstas para um determinado enunciado. Por exemplo, se o limite do modelo for 65%, uma intenção será prevista para um enunciado somente quando a intenção tiver uma pontuação de confiança de pelo menos 65%. Definir um limite muito baixo pode aumentar os falsos positivos, prevendo intenções que não devem corresponder a um enunciado. Por outro lado, um limite de modelo muito alto pode filtrar as intenções que você deseja que sejam previstas. Encontrar o limite ideal melhora a capacidade do seu modelo de prever as intenções corretamente.

Existem dois tipos de configurações de limite do modelo:

- **Automático** - Permite que o sistema escolha o limite de confiança ideal para o seu modelo. O valor é atualizado dinamicamente com base nos resultados de testes. Isso acontece na fase **Testar e publicar seu modelo**, em que o conjunto de testes padrão do seu modelo é usado.
- **Manual** - Você pode definir manualmente o limite de confiança. O sistema também pode recomendar um limite melhor para o modelo durante o teste. Você pode optar por aceitar recomendações.

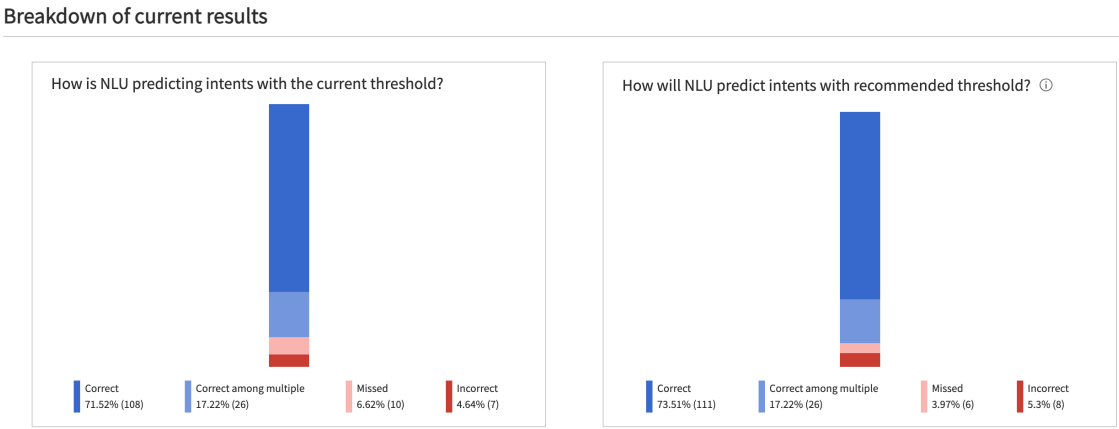
Os modelos pré-criados vêm com um limite ajustado. O limite de confiança em modelos pré-criados foi escolhido especificamente para esse modelo.

Os resultados de testes incluem uma *recomendação de limite do modelo* somente se atenderem aos seguintes requisitos:

- O conjunto de testes tem uma pontuação de cobertura de teste de pelo menos 60%, com pelo menos 5 enunciados de teste por intenção. Para obter mais informações, consulte Criação e gestão de conjunto de testes.
- O conjunto de testes tem pelo menos 100 enunciados.
- O modelo não é um modelo pré-criado.
- O limite recomendado teria resultados melhores do que o limite atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os resultados de testes com um limite recomendado contêm um segundo gráfico. O segundo gráfico mostra as porcentagens de previsão com os limites recomendados aplicados.

A aplicação da recomendação de limite pode melhorar as porcentagens de previsão do seu modelo. Selecione **Aplicar recomendações** para mudar o limite. O sistema treina novamente o modelo automaticamente e os resultados do teste mostram as porcentagens de previsão com o novo limite.

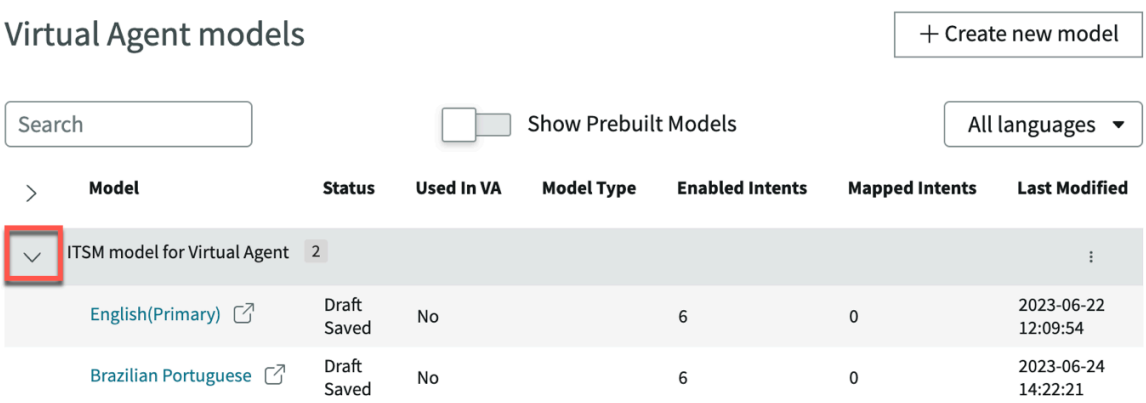
Gestão de modelo multilíngue

Use modelos multilíngue Compreensão da linguagem natural (NLU) para que o sistema entenda a entrada do usuário em vários idiomas. O Workbench de NLU ajuda a gerenciar e manter uma estrutura consistente de conteúdo em todos os idiomas para fornecer uma experiência unificada.

Idiomas primários e secundários

Um idioma primário é o idioma de origem que você escolhe ao criar um modelo. Esses modelos são considerados *modelos primários*. Os modelos primários podem ser traduzidos para diferentes idiomas. Esses modelos traduzidos são chamados de *modelos secundários*. Os idiomas nos quais eles são traduzidos são chamados de idiomas secundários.

A página inicial Workbench de NLU exibe modelos de idioma primário e secundário aninhados sob o nome do modelo. Selecione a seta à esquerda do nome do modelo para expandir o grupo de idiomas.



A gestão de modelos multilíngue oferece uma maneira de agrupar, supervisionar e atualizar seus modelos NLU. A designação para o idioma do modelo funciona da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os modelos primários têm um idioma que você atribui a eles durante a criação do modelo e são listados como *inglês (primário)*. O idioma do modelo primário é o idioma de origem para as traduções que seguem posteriormente nos modelos secundários.
- Os modelos secundários são cópias traduzidas do modelo primário. Cada modelo secundário usa um idioma diferente, como português brasileiro, polonês ou finlandês.
- Qualquer idioma compatível pode ser o idioma primário de um modelo primário ou o idioma secundário de um modelo secundário.
- Em um grupo de modelos, você não pode ter dois modelos secundários que usam o mesmo idioma.

Para obter mais informações sobre os idiomas disponíveis em NLU, consulte NLU suporte a idiomas.

Implementando o agrupamento de idiomas

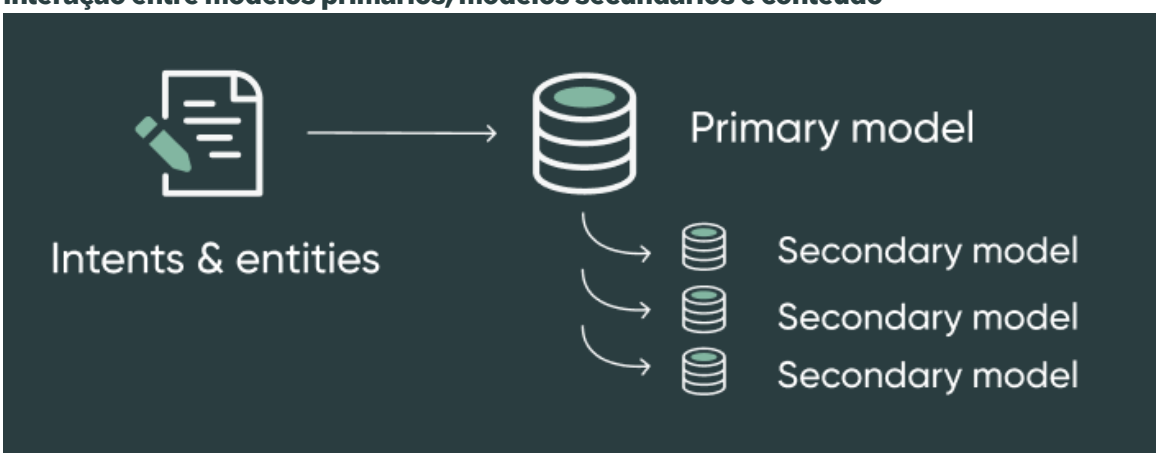
O agrupamento de idiomas é opcional, mas ajuda a organizar várias versões de idioma dos modelos. Existem dois métodos para garantir que os idiomas do modelo sejam agrupados:

- Você pode adicionar um idioma a um modelo primário no menu Mais opções do modelo, que cria automaticamente um modelo de idioma secundário com opções de tradução. Para obter mais informações sobre como adicionar e traduzir um idioma, consulte Traduzir um modelo multilíngue.
- Você pode acessar a página de migração do modelo de instância diretamente visitando<instance_name> .service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration. Para obter mais informações sobre o agrupamento de idiomas usando este método, consulte Agrupamento de idiomas do modelo.

Interações do modelo primário e secundário

Para garantir a consistência em um grupo de modelos, os nomes das intenções e entidades em todos os modelos secundários são os mesmos que o conteúdo no modelo primário. Novas intenções só podem ser criadas em um modelo primário. Criar uma intenção em um modelo primário adiciona a intenção a todos os modelos secundários dentro do grupo de modelos, mas sem enunciados neles. Novas intenções são desabilitadas por padrão. Novas entidades também podem ser criadas em modelos secundários para idiomas que oferecem suporte a entidades. Adicionar uma entidade a um modelo primário a cria em todos os modelos secundários no grupo de modelos, se válido.

Interação entre modelos primários, modelos secundários e conteúdo



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você adiciona uma intenção a um modelo primário, a intenção é adicionada a todos os modelos secundários. Cada intenção em um modelo secundário é mapeada para sua intenção correspondente no modelo primário. O mapeamento de intenções garante que qualquer aplicação que use essas intenções possa acessar todas as intenções secundárias por meio de suas intenções primárias correspondentes.

Quando você exclui uma intenção ou entidade em um modelo primário, suas intenções e entidades correspondentes também são excluídas em seus modelos secundários. Portanto, os modelos secundários devem sempre seguir o status do conteúdo do modelo primário. Embora não seja possível excluir intenções em modelos secundários, você pode desativá-las.

Para obter mais informações sobre interações de intenção, consulte Importar conteúdo do modelo primário para um modelo secundário.

Você não pode excluir uma entidade criada em um modelo secundário se for uma cópia de uma entidade correspondente criada no modelo primário. No entanto, você pode adicionar ou excluir uma entidade em um modelo secundário se ele não tiver uma entidade correspondente no modelo primário.

Sempre que você traduzir um modelo ou adicionar intenções e entidades a modelos secundários, o modelo deverá ser revisado. Os modelos secundários marcados com **Revisão necessária** devem ser revisados manualmente antes da publicação.

Exibição de modelos secundários que precisam ser revisados



Se todas as intenções em um modelo secundário estiverem desabilitadas, os botões **Treinar** e **Testar** também serão desabilitados no modelo. No entanto, mesmo que apenas uma intenção esteja habilitada no modelo, você poderá treinar e testar o modelo. Certifique-se de que algumas intenções estejam habilitadas em seus modelos secundários para traduzi-los.

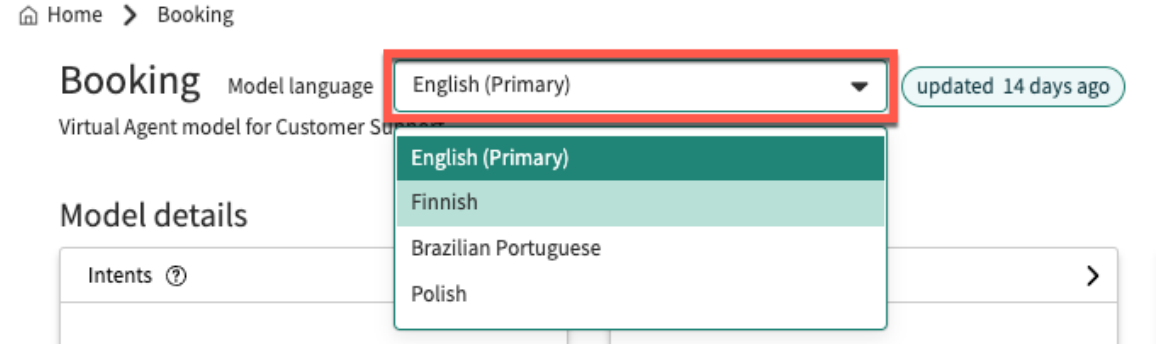
Nota:
Ao treinar e testar, as pontuações de previsão para enunciados semelhantes em modelos primários e secundários podem ser diferentes. O contexto é apresentado de forma diferente entre os idiomas devido a variações estruturas inerentes.

Ao observar um modelo, você pode navegar entre os idiomas no grupo de modelos. Em uma página de detalhes do modelo, use a lista suspensa **Idioma do modelo** para navegar até outros modelos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição da lista de idiomas do modelo



Duplicação de modelos agrupados e grupos de modelos

Usando a função nlu_admin, você pode duplicar modelos primários, modelos secundários e grupos de modelos inteiros. Você pode duplicar apenas o modelo primário ou um conjunto de modelos secundários entre o grupo de modelos.

A seguir está uma lista de comportamentos do sistema que você pode encontrar ao duplicar esses modelos.

- Se você duplicar um modelo secundário que está em um grupo de modelos, a versão duplicada se torna um modelo primário separado que está fora desse grupo de modelos.
- Todas as intenções estão duplicadas. A intenção duplicada mantém o mesmo status **Habilitado** da intenção original.
- Ao duplicar um modelo primário, você pode duplicar um conjunto de modelos secundários ou todos os modelos secundários junto com ele. Esta ação cria um grupo de modelos composto por versões duplicadas com os respectivos modelos originais marcados como os modelos de origem.
- Ao duplicar um grupo de modelos, você pode escolher um modelo secundário existente para ser o modelo primário do grupo duplicado.
- Se você selecionar um modelo secundário em um grupo de modelos existente como um novo modelo primário ao duplicar o grupo, todas as entidades desabilitadas serão habilitadas para a versão duplicada do modelo secundário. O modelo secundário se torna o modelo primário no novo grupo de modelos duplicados.
- Se você duplicar um modelo primário sem nenhum modelo secundário, a versão duplicada se tornará um modelo primário separado.

Para obter mais informações, consulte Duplicar um modelo de NLU.

Agrupamento de idiomas do modelo

O agrupamento de idiomas facilita o gerenciamento de seus modelos multilíngues Compreensão da linguagem natural (NLU). Você pode revisar os grupos de idiomas existentes e designar novos grupos de idiomas.

Agrupamento de idiomas

O agrupamento de idiomas organiza seus modelos NLU em modelos primários e secundários e indica o idioma primário e o modelo primário do grupo.

Se você adicionou um novo idioma a um modelo, um grupo de idiomas será criado automaticamente, portanto, você já pode ter grupos de idiomas existentes. Para obter mais

Tradução automática

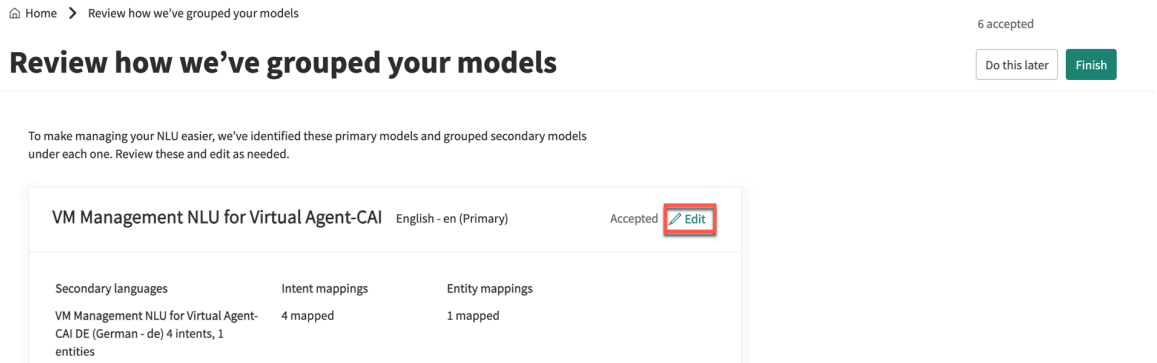
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações sobre como adicionar e traduzir um novo modelo de idioma, consulte Traduzir um modelo multilíngue.

Para exibir grupos de idiomas atuais e inspecionar possíveis novos grupos de idiomas, navegue até:

<instance_name.service-now.com/$nlu-studio.do#/model-migration.

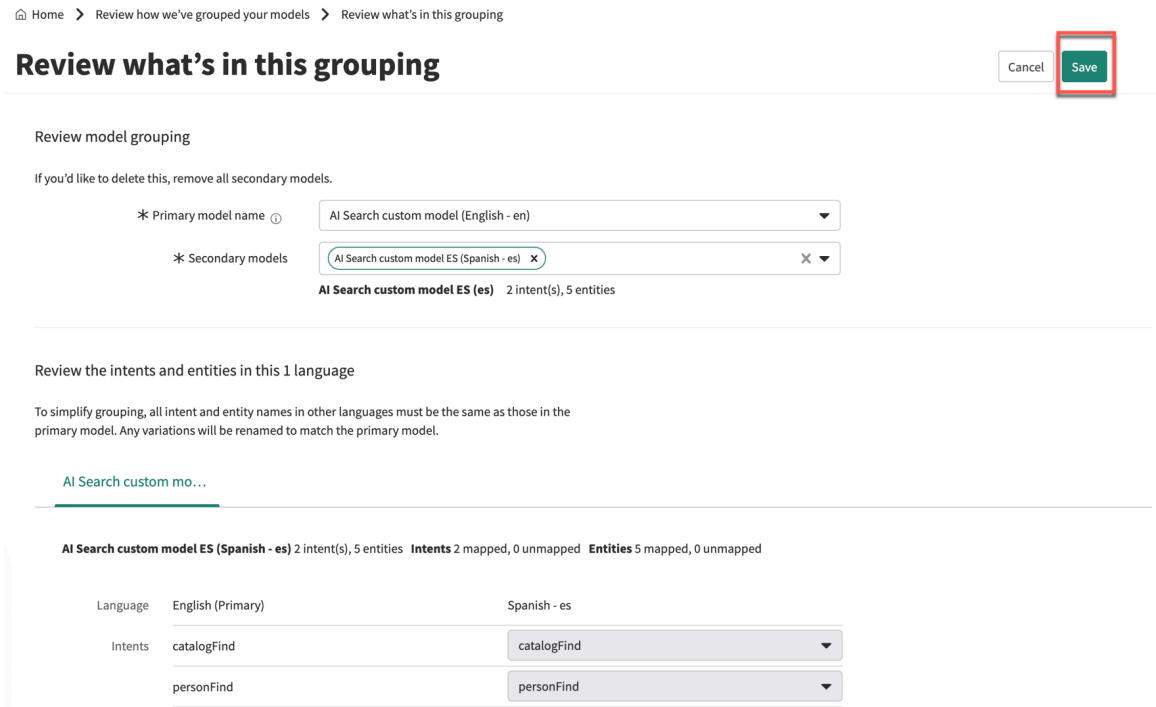
A página intitulada **Revise como agrupamos seus modelos** é aberta.



Revisando seus modelos agrupados

Há duas coisas que você pode fazer na tela **Revisar como agrupamos seu modelo** ao usar a função nlu_admin.

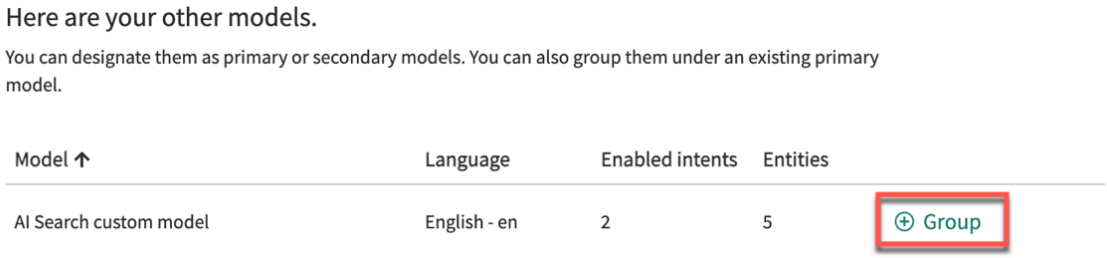
- Você pode revisar e editar os grupos de idiomas do modelo atual na seção superior. Para grupos de idiomas existentes, todos os mapeamentos de intenção e entidade de Virtual Agent (VA) são exibidos. Para atualizar mapeamentos de VA ou para tornar um dos idiomas secundários o idioma primário no grupo, selecione o botão **Editar**. A página intitulada **Revisar o que há neste agrupamento** é aberta. Ao concluir as edições, selecione o botão **Salvar**.



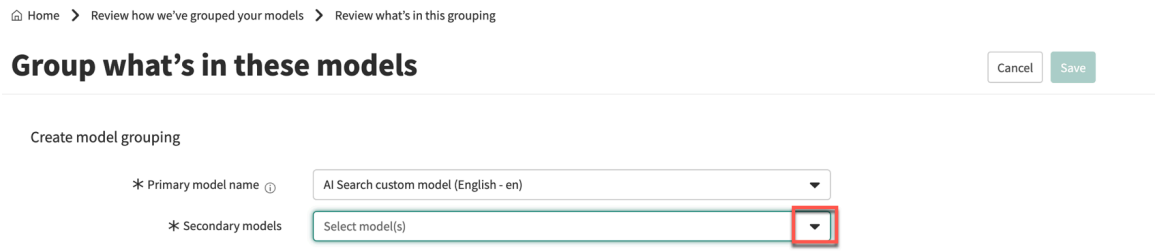
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode agrupar modelos manualmente na seção **Aqui estão seus outros modelos** da tela. Role a página para baixo para exibir esta seção, se necessário. Para configurar um agrupamento de idiomas para um modelo, expanda seu botão **Agrupar**.



A função **Agrupar** abre a página intitulada **Agrupar o que há nestes modelos**. Você pode expandir a lista de possíveis modelos secundários e selecionar o botão **Salvar**. Todos os novos grupos são exibidos na seção superior de **Revise como agrupamos seus modelos**após atualizar a página.



Nota:
O tempo que leva para o sistema agrupar seus modelos depende do número e do tamanho de seus modelos.

Traduzir um modelo multilíngue

Adicione um idioma a um modelo NLU existente traduzindo-o. Use uma das várias opções de tradução para adicionar um modelo secundário em um idioma compatível.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Framework de localização (com.glide.localization_framework.installer). Consulte Framework de localização .
- No escopo da aplicação de destino, crie um modelo de idioma primário ou use um modelo primário existente.
- O multilinguismo está disponível para os modelos Virtual Agent e Pesquisa com IA.
- Função necessária: nlu_admin ou admin.

Nota:
A função nlu_editor não pode iniciar uma tradução de modelo, porque o nlu_editor não tem permissão para criar um novo modelo. Consulte Atribuir um editor NLU a um modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tradução de um modelo cria um modelo secundário do idioma escolhido, no mesmo escopo da aplicação do modelo primário.

O modelo secundário contém o mesmo conteúdo que o primário. No entanto, as intenções do modelo secundário estão desabilitadas e devem ser revisadas antes da publicação do modelo secundário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para traduzir um modelo primário e criar um modelo secundário, você deve escolher um modo de tradução. Os modos aparecem na interface do usuário como cartões individuais que você usa na Etapa 4 deste procedimento. Os cartões ativados aparecem cercados por uma borda verde fina. Somente cartões ativados podem ser selecionados como modo de tradução. Para os modos *Usar IA* e *Usar um terceiro*, selecionar o botão **Adicionar** em um cartão ativado inicia a tradução.

O modo *Sem tradução* está ativo por padrão e disponível para todos os idiomas. No entanto, os modos *Usar IA* e *Usar um terceiro* são ativados somente quando as configurações da estrutura de localização (LF) para o idioma secundário estão definidas.

Nota:
Antes de adicionar um novo modelo em um idioma secundário, você deve garantir que as configurações Framework de localização (LF) do idioma secundário estejam concluídas.

Modo de tradução	Descrição
Usar IA	Traduz usando provedores de inteligência de máquina, como o Google. A seleção do cartão cria um modelo secundário traduzido. As traduções automáticas podem estar incorretas ou muito literais, portanto, revise o conteúdo traduzido para verificar a precisão. Para obter mais informações, consulte Tradução dinâmica. Para ativar o modo *Usar IA*, o Framework de localização deve ser configurado e ativado.
Usar um terceiro	Solicite a tradução por uma equipe de tradução profissional. Quando você seleciona este modo, uma tarefa de LF é criada de acordo com as configurações do grupo de idiomas LF para o idioma secundário. Quando as traduções forem concluídas, o modelo traduzido será criado e estará pronto para revisão. Para obter mais informações, consulte Framework de localização e Modos de tradução.
Sem tradução	Padrão. Traduza manualmente seu idioma primário para um idioma secundário. A seleção deste modo cria um modelo secundário de rascunho com os nomes de intenção iguais aos do modelo primário. Essas intenções são desabilitadas por padrão e você deve inserir seus enunciados manualmente. Nomes de intenções e nomes de entidades importados do modelo primário não são editáveis. Os nomes das entidades que você cria diretamente no modelo secundário são editáveis. Este modo também é útil se você quiser rascunhar e salvar o modelo primário primeiro e, em seguida, traduzir seus enunciados.

Os modelos multilíngues são compatíveis com 17 idiomas.

Nota:
Algumas dessas linguagens oferecem suporte somente a intenções, não a entidades. Se o idioma for somente de intenção, suas entidades de modelo primárias não serão traduzidas ou copiadas. Para obter mais informações, consulte NLU suporte a idiomas.

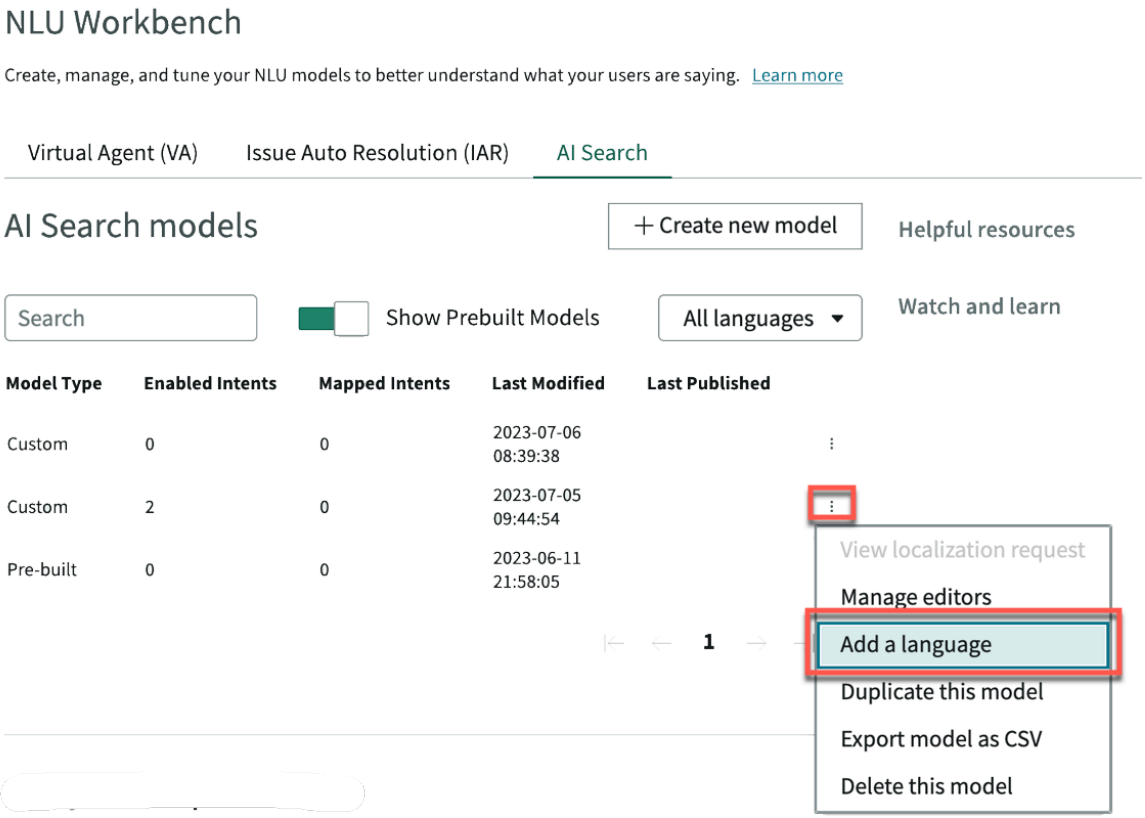
Neste cenário de exemplo, seu modelo primário usa o idioma inglês e você está adicionando uma versão no idioma francês, sem traduzir enunciados.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão. Se apropriado, selecione a guia Pesquisa com IA.
2. Identifique um modelo primário ao qual você deseja atribuir um idioma secundário.
3. Na linha do modelo primário, selecione o menu de mais opções e escolha **Adicionar um idioma**.

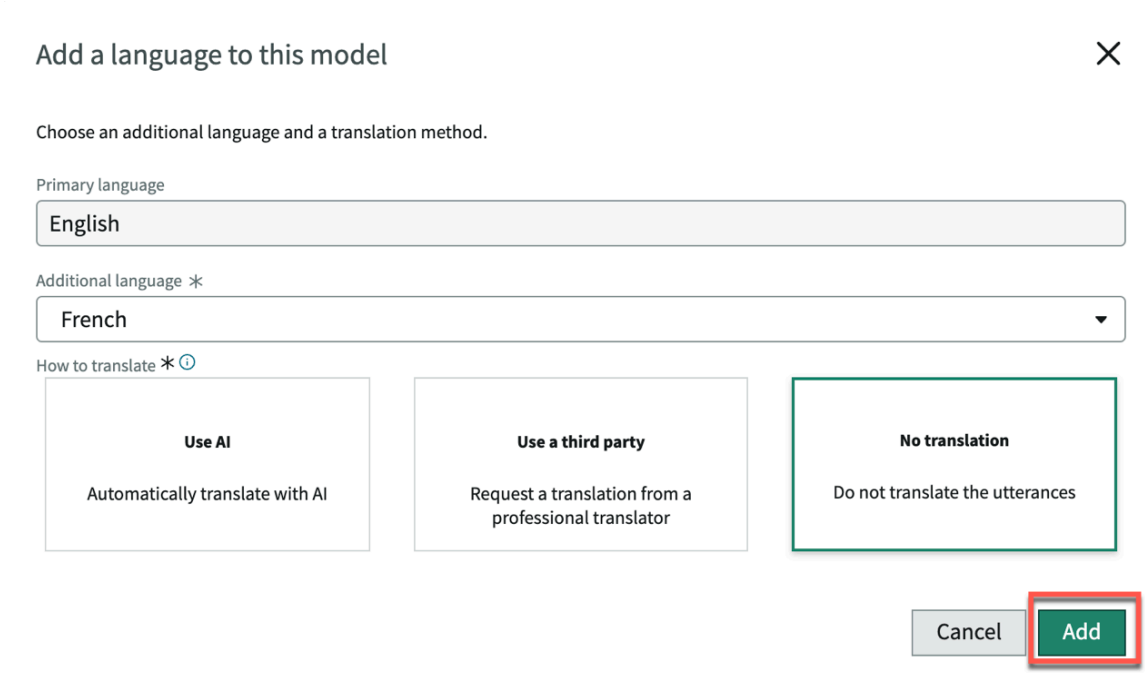
Nota:
Pode ser necessário rolar para a direita para encontrar o menu de mais opções.



4. Na janela **Adicionar um idioma a este modelo**, escolha o idioma desejado para o modelo secundário e o método de tradução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione o botão **Adicionar**.
   O modelo secundário é criado e a fase **Criar e treinar seu modelo** do modelo secundário é carregada.

O que Fazer Depois

Se você optar por habilitar o modelo sem tradução, deverá inserir manualmente enunciados de treinamento para cada intenção. Se você optar por usar um software ou um tradutor de terceiros, deverá revisar as traduções antes de continuar trabalhando no modelo.

A inserção de enunciados de treinamento e a revisão de modelos secundários podem ser delegadas a usuários que têm a função nlu_editor. Para obter mais informações, consulte Atribuir um editor NLU a um modelo e Resolver problemas de intenção.

Habilitar ou desabilitar uma intenção do modelo secundário

Habilite e desabilite intenções em seus modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) para torná-los ativos ou inativos. Desabilite as intenções enquanto os editores ou administradores editam, revisam ou atualizam o conteúdo e as traduções.

Antes de Iniciar

Função necessária: nlu_admin ou nlu_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

NLU administradores e NLU editores podem habilitar ou desabilitar intenções em modelos secundários. Se uma intenção estiver desabilitada, o modelo não a usará para fazer previsões. No entanto, ele também não pode ser acessado por nenhuma aplicação ServiceNow usando o modelo, como Virtual Agent ou Pesquisa.

O estado de uma intenção é representado na coluna **Habilitado**.



A habilitação de intenções funciona das seguintes maneiras:

Tradução automática

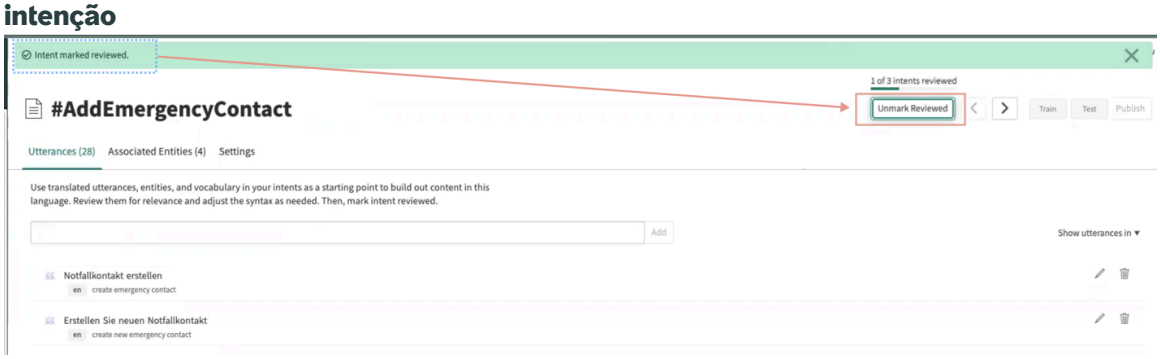
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As intenções criadas em modelos primários estão ativas por padrão.
- As intenções de modelos primários são criadas automaticamente, mas não habilitadas, em seus modelos secundários (importação pendente).
- Desabilitar uma intenção no modelo primário desabilita a intenção correspondente em todos os modelos secundários.
- Se uma intenção estiver desabilitada no modelo primário, a intenção não poderá ser habilitada novamente em um modelo secundário.
- Habilitar uma intenção desabilitada no modelo primário não habilita as intenções correspondentes nos modelos secundários.
- Desabilitar intenções em modelos secundários não tem efeito no modelo primário ou em outros modelos secundários.
- As intenções do modelo secundário marcadas com *Revisão necessária* são desabilitadas por padrão.
- Se você desabilitar uma intenção de modelo primária que esteja mapeada para um tópico Virtual Agent (VA), será exibida uma mensagem de confirmação.
- Se você desabilitar uma intenção de modelo secundária que está mapeada para um tópico de VA, será exibida uma mensagem de confirmação.
- Os administradores de NLU podem habilitar e desabilitar intenções em qualquer modelo.
- Os editores de NLU podem habilitar e desabilitar intenções somente para os modelos aos quais estão atribuídos.

Desabilitar as intenções dá aos editores tempo para revisar as traduções de intenção e atualizá-las, se necessário. Quando estiver satisfeito com o conteúdo, habilite a intenção para torná-lo acessível a outros NLU modelos e ServiceNow aplicações.

Neste exemplo de revisão, você tem uma lista de intenções desabilitadas no estado *Revisão necessária*. O objetivo desta tarefa é revisar o conteúdo traduzido para um modelo secundário. Ao concluir a revisão, ou se o conteúdo estiver correto, clique em *Marcar como revisado*. Isso move a intenção para o estado *Revisado*. Você também pode desfazer o estado *Marcar como revisado* de uma intenção clicando no botão **Desmarcar como revisado**, mas somente se você permanecer na tela Intenção. Se você sair da tela prematuramente, o botão **Desmarcar como revisado** desaparecerá e você não poderá recuperá-lo.

Alternar entre os estados Revisado e Desmarcar como Revisado para uma intenção



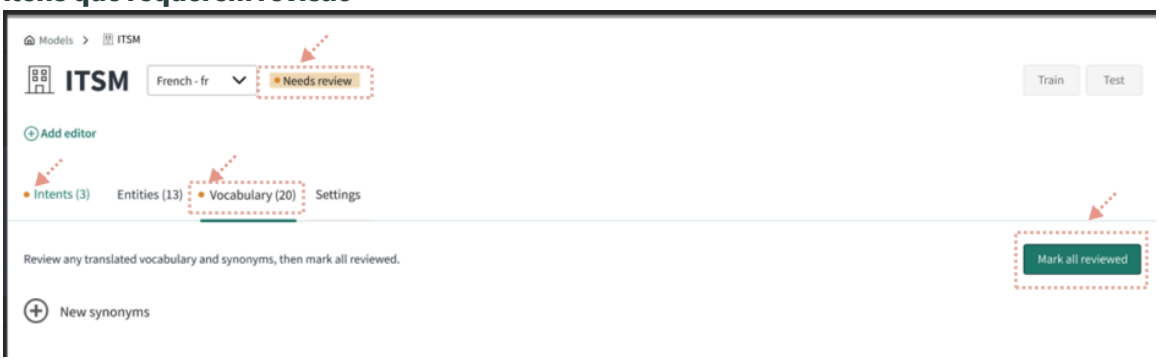
A revisão Editorial também inclui a seção Vocabulário na tela Modelo, onde o vocabulário que foi traduzido do modelo primário para o modelo secundário é marcado com um ponto laranja e o estado *Precisa de revisão*. Você pode editar ou excluir os itens de vocabulário, mesmo se eles estiverem em revisão. Depois de revisar o vocabulário e atualizar as traduções, se necessário, você pode marcar todos de uma vez clicando no botão *Marcar*

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 como revisados. Esta ação faz com que o ponto laranja desapareça da seção Vocabulário da tela Modelo.

Nota:
Os botões **Treinar** e **Experimentar** na tela Modelo serão desabilitados até que o vocabulário seja revisado e as intenções no estado *Revisão necessária* sejam revisadas ou desabilitadas.

Itens que requerem revisão



Neste cenário de exemplo, você aplicou o modo de tradução *Usar software* para traduzir um modelo secundário para o idioma japonês. Como a tradução ainda não foi revisada, o sistema marca as intenções e o modelo com o estado *Revisão necessária*. Quando um modelo está no estado *Revisão necessária*, ele não pode ser treinado, testado ou publicado. Quando ele sai do estado *Revisão necessária*, você pode treinar e testar o modelo.

Nota:
Um editor NLU não pode criar ou publicar um modelo. Somente o administrador NLU tem permissão para fazer isso.

Neste procedimento de exemplo, você está revisando as intenções em um modelo, uma de cada vez.

Procedimento

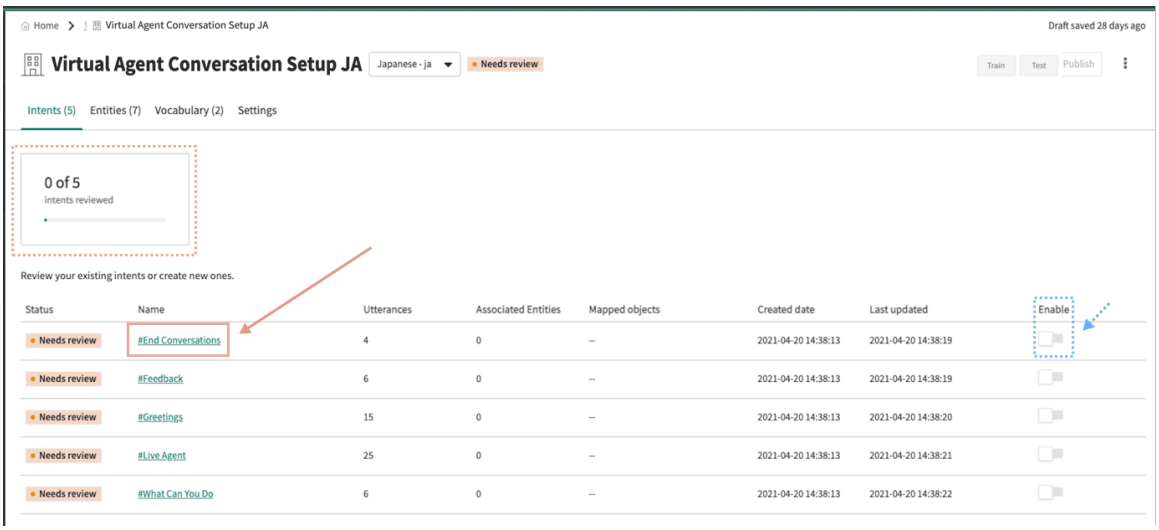
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
2. Localize um dos seus modelos secundários que já foi traduzido.

   Neste cenário de exemplo, você localiza o modelo *JA de configuração de conversa do Virtual Agent*, conforme mostrado na imagem abaixo.

   Na seção Intenções do modelo, há uma lista de cinco intenções que estão marcadas com o estado *Revisão necessária*. Acima da lista de intenções, há também uma caixa que mostra uma contagem contínua das intenções que precisam de revisão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 estado de revisão de necessidades



3. Clique em um Nome de intenção para que você possa acessar o conteúdo da intenção.
   Neste cenário, você clica no nome da intenção **#End Conversations**.
4. Revise as traduções do idioma secundário dos enunciados, entidades e vocabulário do modelo e atualize o conteúdo conforme necessário.
   Quando você terminar de revisar a intenção, o botão *Marcar como revisado* será exibido.
5. Clique em **Marcar como revisado**.
   Resultado: o sistema atualiza a intenção **#End Conversations** do estado *Marcar como revisado* para o estado *Revisado*. Além disso, a caixa de intenções revisada muda sua contagem de execução de *0 de 5* para *1 de 5*.
6. Se você estiver satisfeito com a revisão de intenção, clique no botão **Habilitar** para que a intenção esteja disponível e possa ser acessada por qualquer aplicação, como Virtual Agent (VA) ou Pesquisa.

O que Fazer Depois

Repita as etapas 1 a 6 para as quatro intenções restantes na lista. Conforme cada revisão de intenção é concluída e marcada com o estado *Revisado*, a contagem de execuções na caixa de intenções revisadas aumenta para *5 de 5*.

Atribuir um editor NLU a um modelo

Atribua um editor para revisar as traduções do modelo Compreensão da linguagem natural (NLU) e editar o conteúdo do modelo. Delegue a manutenção, o teste e a otimização do conteúdo do modelo a um editor.

Antes de Iniciar

- Crie um modelo ou use um existente. Para revisão de tradução, crie modelos primários e secundários (traduzidos). Para obter mais informações sobre grupos de modelos multilíngues, consulte Gestão de modelo multilíngue.
- Atribua a função nlu_editor aos usuários. Consulte Atribuir uma função a um usuário .
- Função necessária: nlu_admin. O nlu_editor não pode atribuir outro editor a modelos.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O nlu_admin pode delegar o trabalho de conteúdo do modelo a um nlu_editor. Atribua especialistas em idiomas como editores para revisar a consistência entre os modelos primários e secundários (traduzidos) ou localizar ainda mais a tradução editando intenções

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 enunciados. Delegue a manutenção do conteúdo de um modelo existente sem afetar o status publicado do modelo.

O nlu_editor pode fazer o seguinte, quando atribuído a um modelo:

- Treine e teste o modelo.
- Exportar um modelo de NLU como CSV.
- Quando um modelo ou intenção está no estado **Revisão necessária**, o editor pode marcá-lo como **Revisado**.
- Modifique o limite de confiança do modelo.
- Edite o nome e a descrição do modelo em **Configurações**.
- Revise, edite e aprove enunciados traduzidos.
- Adicionar, editar e excluir enunciados de treinamento.
- Anotar enunciados de treinamento (adicionar referências a Vocabulário de NLU e Entidades de NLU).
- Atualize as propriedades da entidade (exceto o nome da entidade em um modelo secundário).
- Adicione, edite ou exclua o vocabulário do modelo.
- Exiba o módulo **Fontes de vocabulário** (somente leitura).
- Adicionar, ativar e desativar Intenções do NLU em modelos primários e secundários.
- Resolver intenções conflitantes; também acessam o módulo Análise de conflitos entre modelos.
- Exibir o módulo Detecção de irrelevância no NLU.
- Adicionar, editar ou excluir um enunciado de teste em um conjunto de testes; também acessam o módulo Teste em lote para vários modelos.

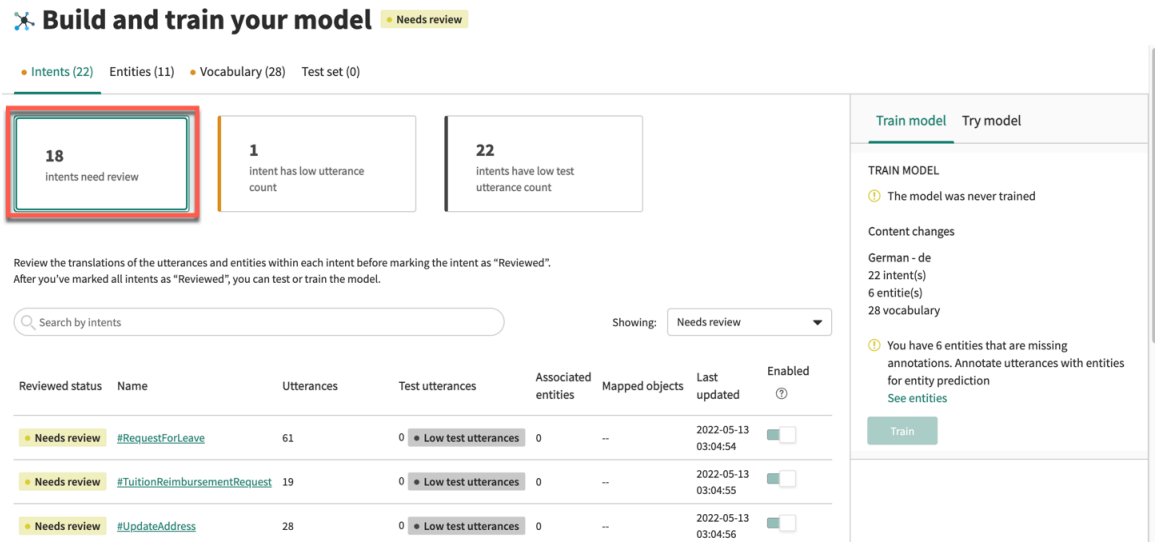
Nota:
O editor deve ser atribuído a um modelo e no escopo da aplicação do modelo para executar essas ações, a menos que seja indicado de outra forma.

O nlu_editor não pode fazer o seguinte:

- Crie, adicione, publique ou exclua um modelo.
- Duplique um modelo.
- Traduzir um modelo (iniciar um modelo secundário traduzido).
- Importe o conteúdo do modelo primário para um modelo secundário (traduzido).
- Sincronize ou edite fontes de vocabulário.
- Exibir o desempenho do modelo.
- Forneça feedback em NLU Ciclo de feedback de especialista.
- Gerencie outros editores, como atribuir um editor a um modelo ou remover um editor de 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.



Primeiro, um administrador atribui a função nlu_editor a um usuário. Em seguida, o administrador do NLU atribui o editor a um modelo.

Ao atribuir um editor a um modelo, você deve fazê-lo no nível do modelo individual. Você não pode atribuir um editor no nível do grupo de modelos.

Os seguintes modelos não podem ser atribuídos a um editor:

- Modelos pré-criados
- Modelos com tradução em andamento

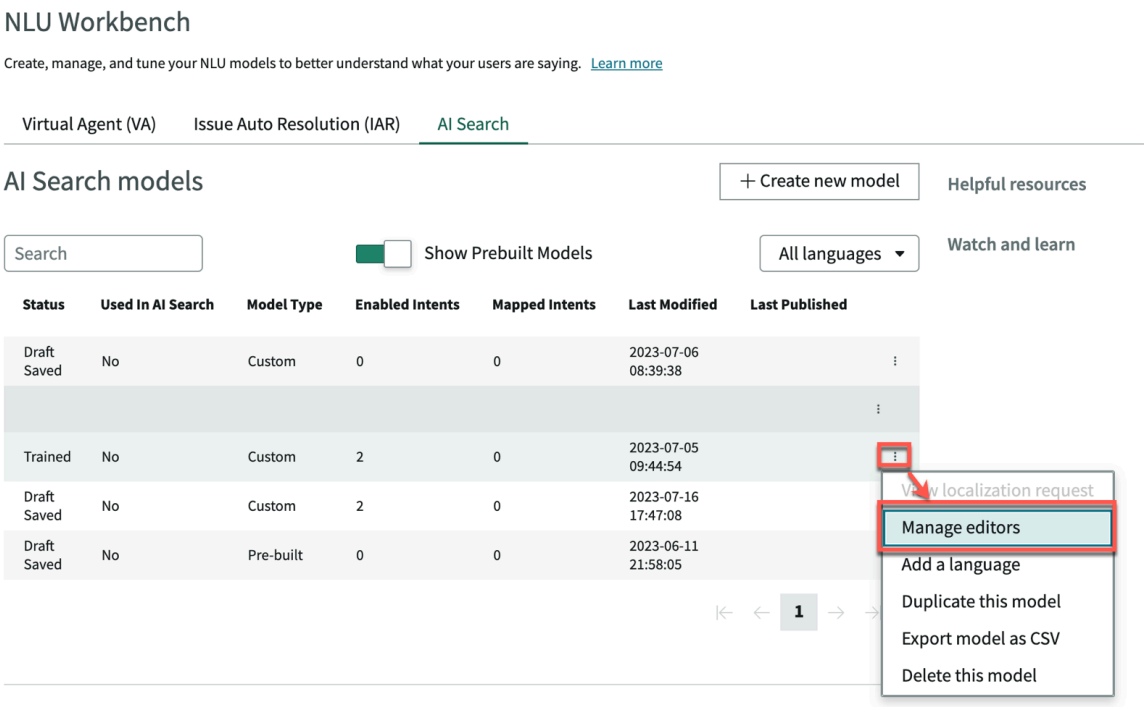
Neste procedimento de exemplo, você adiciona um editor NLU a um modelo secundário que precisa ser revisado.

Procedimento

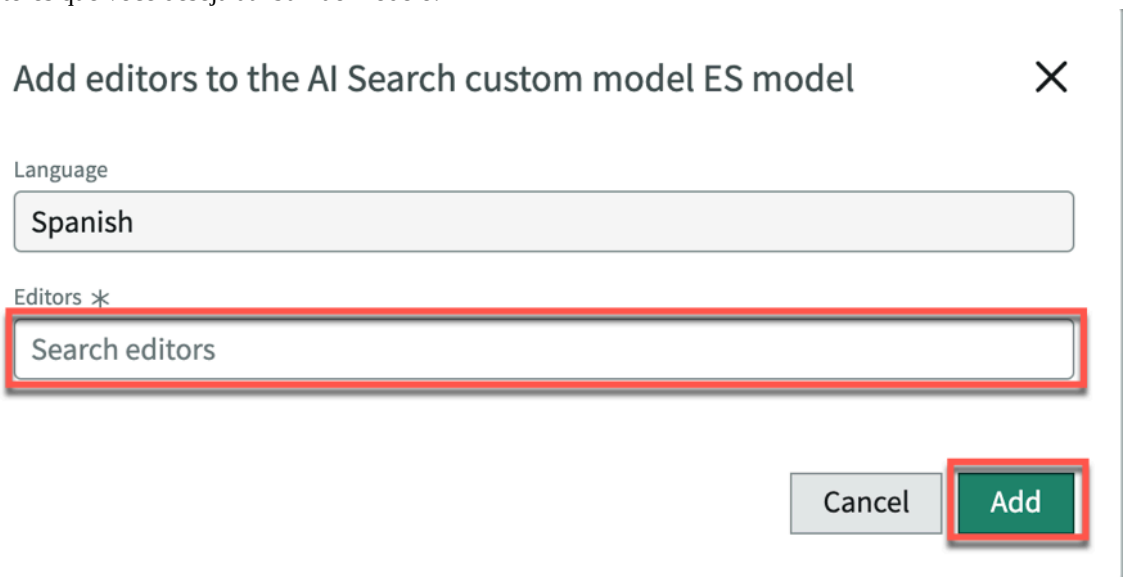
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão. Selecione a guia apropriada para o seu modelo.
2. Localize o nome do seu modelo NLU e role até a extremidade direita da linha.
   Se o seu modelo estiver em um grupo multilíngue, expanda o grupo para encontrar o modelo individual. Os editores não podem ser atribuídos a grupos.
3. Selecione o menu **Mais opções** do modelo e selecione **Gerenciar editores** na lista.

Tradução automática

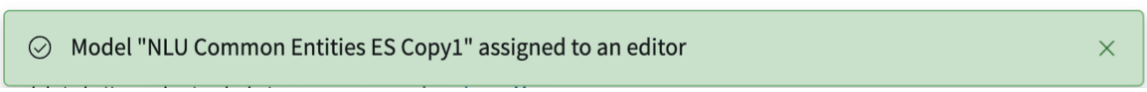
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Na janela **Adicionar editores**, use a lista suspensa e a barra de pesquisa para adicionar os nomes dos editores que você deseja atribuir ao modelo.



5. Selecione **Adicionar**.
   O editor está atribuído ao modelo. Uma faixa de confirmação é exibida na parte superior da tela. Para adicionar mais editores ou remover editores, repita este procedimento.



O que Fazer Depois

Atribua mais editores ao modelo, se necessário. Você pode atribuir até quatro editores a um modelo de uma só vez. Para adicionar mais editores ou remover editores, repita o procedimento acima.

Como um administrador NLU, certifique-se de que seus editores tenham o que precisam para revisar e editar modelos corretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importar conteúdo do modelo primário para um modelo secundário

Quando o conteúdo do modelo NLU primário é atualizado, você pode importar as atualizações diretamente para os modelos secundários.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Framework de localização (com.glide.localization_framework.installer). Consulte Framework de localização .
- Para modelos Virtual Agent ou Pesquisa com IA, crie ou use um modelo primário existente que tenha pelo menos um modelo secundário.
- Função necessária: nlu_admin ou admin.

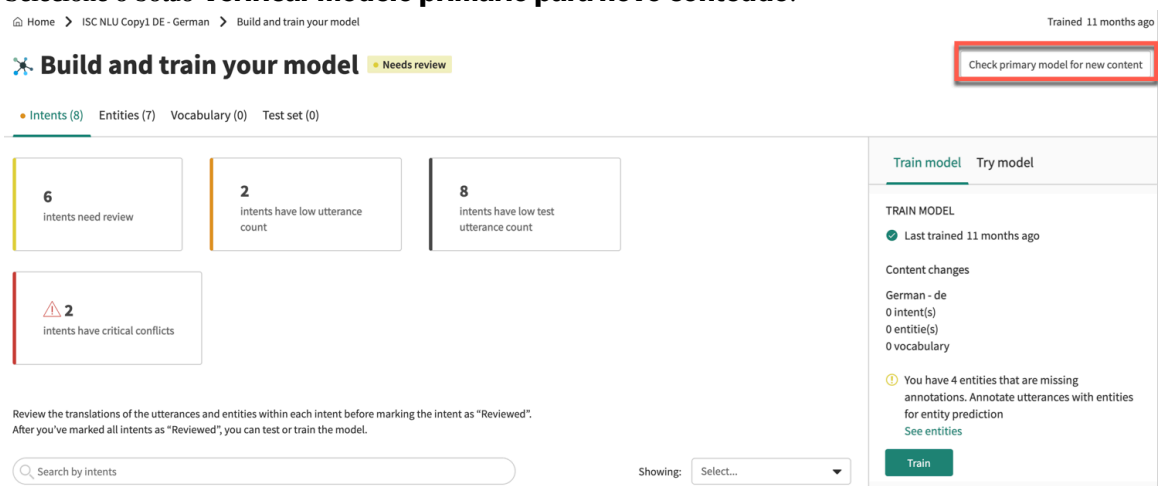
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode importar conteúdo de um modelo primário para um modelo secundário após a tradução inicial. Se você modificar o modelo primário, essas mudanças poderão ser importadas para os modelos secundários sem a necessidade de converter todo o modelo primário novamente.

Você pode importar o conteúdo do modelo primário para apenas um modelo secundário de cada vez.

Procedimento

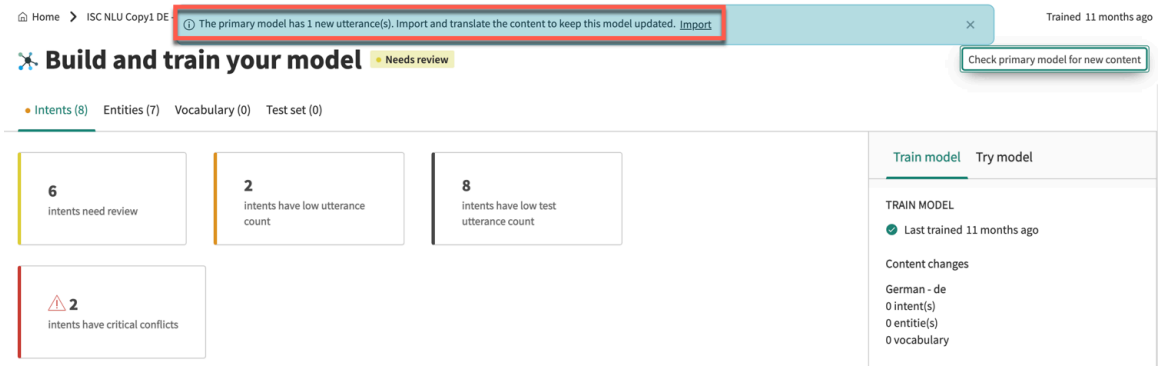
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
   A guia Virtual Agent é aberta por padrão. Selecione a guia apropriada para o seu modelo.
2. Acesse um modelo secundário que foi traduzido no modelo primário e, em **Criar e treinar seu modelo**, selecione **Exibir fase**.
   Por padrão, você é direcionado para a guia **Intenções**.
3. Selecione o botão **Verificar modelo primário para novo conteúdo**.



Tradução automática

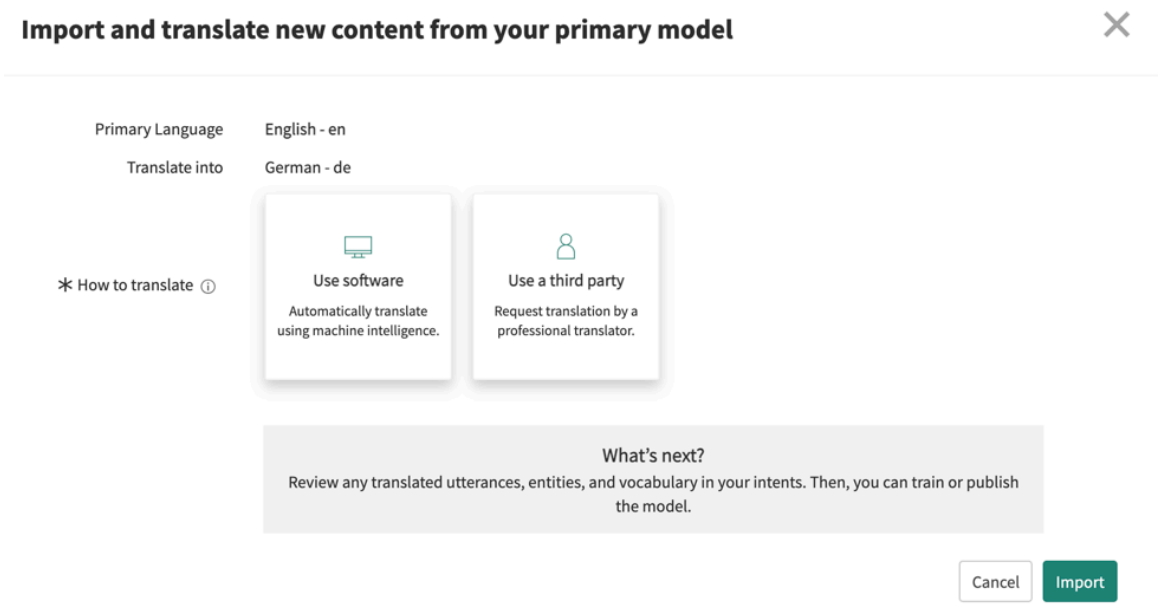
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A faixa *Importar e traduzir o conteúdo para manter este modelo atualizado* aparece na parte superior da tela, junto com um resumo das atualizações no modelo primário.



Nota:
Por padrão, as intenções recém-importadas são desabilitadas em modelos secundários. Ative as intenções importadas manualmente.

4. Na faixa, selecione **Importar**.
5. Na janela **Importar e traduzir novo conteúdo do modelo primário**, escolha um método de tradução e selecione **Importar**.



O novo conteúdo começa a ser traduzido. Quando terminar, o conteúdo traduzido deverá ser revisado.

O que Fazer Depois

Certifique-se de que cada um dos modelos secundários receba o novo conteúdo do modelo primário. Revise todo o conteúdo novo e traduzido antes de publicar os modelos secundários.

IntegraçãoVirtual Agent e Workbench de NLU

Os administradoresVirtual Agent podem acessar e atualizar seus modelos NLU de dentro da interface do usuário Designer do Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Se você tiver Now Assist em Virtual Agent, poderá continuar usando os tópicos NLU existentes e migrá-los para novos tópicos LLM usando o recurso de migração de tópico em Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações sobre a migração de tópicos, consulte Migrate NLU topics to LLM topics .

Tarefas, funções e detalhes de configuração de integração

Como os administradores Virtual Agent criam e configuram seus tópicos de conversa, eles devem primeiro criar seu modelo NLU e suas intenções associadas no Workbench de NLU. Esta ação requer que eles usem a função Workbench de NLU e admin ou nlu_admin.

Além disso, eles também devem concluir as seguintes tarefas em Virtual Agent **Configurações gerais**.

- Habilitar NLU.
- Selecione o provedor de serviço NLU.
- Se estiver usando modelos específicos de idioma NLU, habilite os idiomas para esses modelos.

Os administradoresVirtual Agent também devem aplicar o modelo NLU a um tópico de conversa, concluindo as seguintes tarefas em Designer do Virtual Agent:

- Em **Propriedades do tópico**, selecione o modelo NLU, a intenção NLU e o comportamento de alternância de tópico.
- Para controles de entrada usados no fluxo do tópico, defina as propriedades NLU para extração de entidade.

Opcionalmente, os administradores podem ativar Atos de diálogo para permitir que Virtual Agent responda de forma flexível quando os usuários fizerem uma modificação no meio da conversa. Os tipos de resposta disponíveis no momento são Modificar, Afirmar e Negar, com base nas últimas 5 trocas na conversa. Os Atos de diálogo podem ser configurados somente para inglês, em Propriedades do tópico. Para obter mais informações, consulte Dialog Acts for Virtual Agent .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

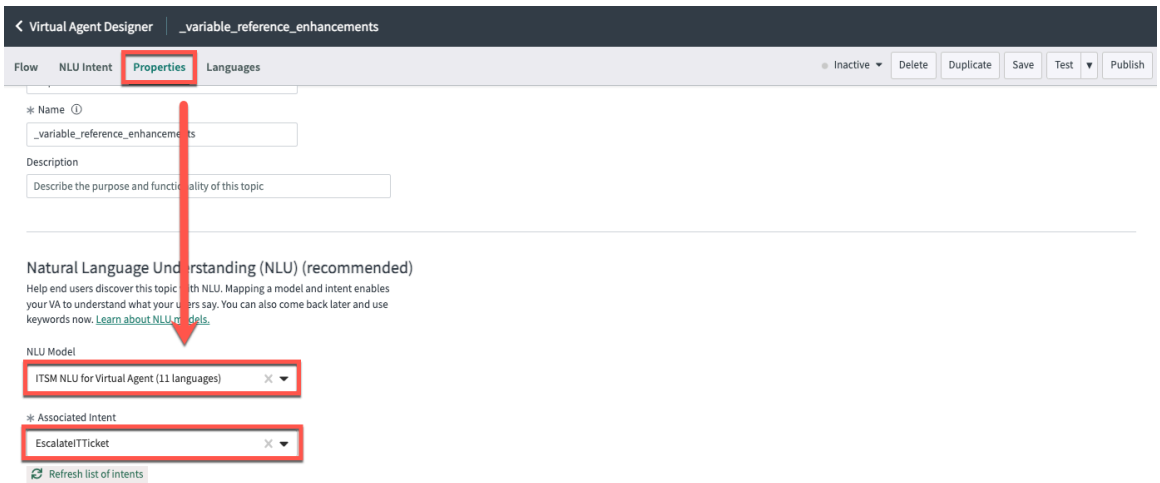
Depois que o modelo NLU é concluído e associado a um tópico de conversa Virtual Agent, os administradores com a função virtual_agent_admin ou admin podem fazer o seguinte na interface do usuário Designer do Virtual Agent.

- Atualizar NLU enunciados de intenção.
- Treine, teste e publique o modelo NLU.

Para obter mais informações, consulte Descoberta de tópico de Compreensão da linguagem natural (NLU) no Virtual Agent .

Publicando tópicos do Virtual Agent

Quando seu modelo é publicado em Workbench de NLU, ele está pronto para uso em Designer do Virtual Agent. Ao editar um tópico, clique na guia **Propriedades** para selecionar um modelo e uma intenção a serem mapeados para esse tópico.



Quando você clica em **Publicar**, o modelo e a intenção são mapeados para esse tópico e publicados sem problemas.

A publicação de um tópico com uma intenção mapeada falha pelos seguintes motivos:

- O modelo não está treinado ou o treinamento está em andamento.
- O último modelo treinado já foi publicado com um tópico de VA.
- A intenção não está habilitada no modelo.

Recursos avançados do workbench de NLU

Workbench de NLU - Recursos avançados expande a funcionalidade de Workbench de NLU para ajudá-lo a gerenciar e melhorar seus modelos.

Resumo de uso

A aplicação Workbench de NLU - Recursos avançados inclui os seguintes recursos:

- Teste em lote para vários modelos: teste grandes grupos de enunciados em relação aos seus modelos de NLU para ver como o modelo prevê as intenções.
- Análise de conflitos entre modelos: identifique intenções conflitantes dentro ou entre modelos para melhorar o desempenho 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.

- NLU Desempenho do modelo: use o desempenho do modelo NLU para ver como seus modelos previram as intenções em Virtual Agent com base na confirmação do usuário final.
- NLU Ciclo de feedback de especialista para VA: forneça feedback sobre Virtual Agent enunciados de log de bate-papo para ajudar o sistema a aprender continuamente e prever melhor a entrada do usuário.
- Detecção de irrelevância no NLU: treine seus modelos Virtual Agent para ignorar enunciados que não são relevantes.
- Ajuste de resolução automática de problemas no NLU (Ciclo de feedback de especialista para IAR): forneça feedback ao seu modelo de ITSM Resolução automática de problemas para melhorar suas previsões.

Depois que a aplicação for instalada e ativada, Desempenho do modelo, Ciclo de feedback de especialista para VA e Ciclo de feedback de especialista para IAR serão exibidos em **Tudo** > **Workbench de NLU**. O teste em lote de vários modelos e a revisão de conflitos entre modelos aparecem em **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Recursos avançados de NLU**.

Instalação

Workbench de NLU - Recursos avançados estão disponíveis em ServiceNow Store. Para obter instruções sobre como comprar e baixar, consulte Instalar Workbench de NLU - Recursos avançados.

Nota:
A aplicação Descoberta de intenção ServiceNow Store disponível é instalada separadamente de Workbench de NLU - Recursos avançados.

Recursos relacionados

Instalar Workbench de NLU - Recursos avançados

Você pode instalar a aplicação Workbench de NLU - Recursos avançados (com.snc.nlu.workbench.advanced) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Workbench de NLU - Recursos avançados em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.
- Workbench de NLU - Recursos avançados requer os plug-ins a seguir. Certifique-se de que esses plug-ins estejam ativados antes de instalar o Workbench de NLU - Recursos avançados.

Plug-ins da ServiceNow necessários

Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml)

Habilita vários recursos de Inteligência preditiva e aprendizado de máquina para modelos de treinamento. Consulte Inteligência preditiva.

Workbench de NLU - Núcleo (com.glide.nlu)

Adiciona capacidades do Modelo de NLU. Veja Ativar o Workbench de NLU

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Workbench de NLU (com.snc.nlu_studio)

Crie e treine modelos de NLU. Consulte Ativar o Workbench de NLU.

Função necessária: administrador

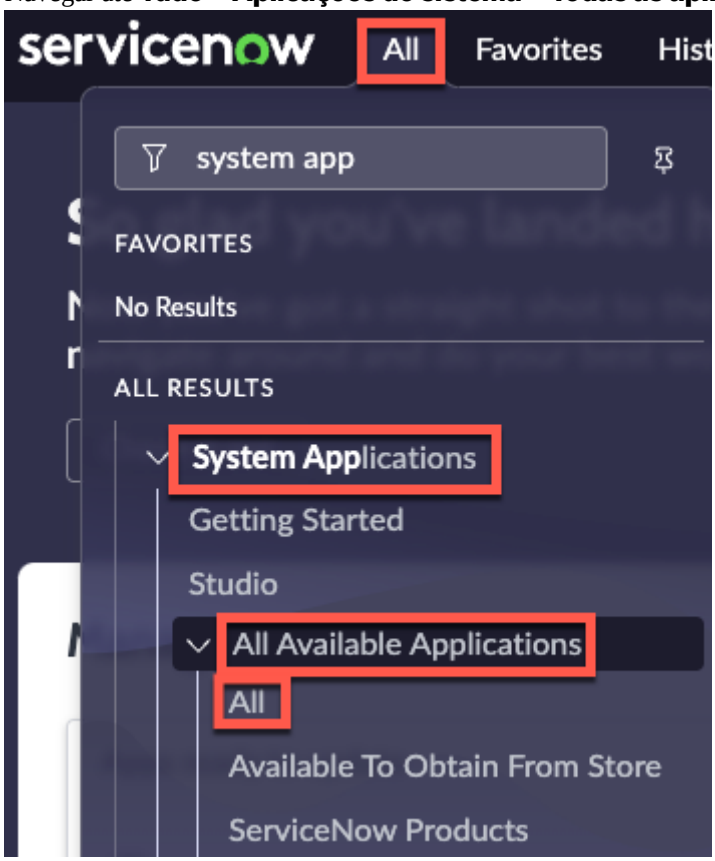
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tabelas são instaladas com o Workbench de NLU - Recursos avançados.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Workbench de NLU - Recursos avançados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Workbench de NLU - Recursos avançados (com.snc.nlu.workbench.advanced) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, você deverá instalá-lo antes de instalar o Workbench de NLU - Recursos avançados.

4. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

A seguinte aplicação ServiceNow Store disponível é instalada separadamente do Workbench de NLU - Recursos avançados:

Intent Discovery

Descubra as intenções do usuário em solicitações, incidentes ou casos para ajudar a maximizar o desvio com Virtual Agent e NLU. Para obter mais informações, consulte Instalar Descoberta de intenção.

Componentes instalados com o Workbench de NLU - Recursos avançados

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in com.snc.nlu.workbench.advanced, incluindo tabelas.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Clusters ignorados de desempenho do NLU [nlu_performance_ignored_clusters]	Contém informações sobre o cluster ignorado. Preenchido quando o usuário clica **em Ignorar**.
Resultado do teste em lote de NLU [nlu_batch_test_result]	Contém os resultados analisados de um teste em lote, incluindo cada enunciado e intenção prevista.
Execução de conflito do NLU [nlu_conflict_execution]	Armazena as informações relacionadas a cada execução de análise de conflito para uma determinada definição.
Definição da execução do teste em lote de NLU [nlu_batch_test_run_definition]	Contém informações básicas relacionadas à execução de testes em lote.
Execução do teste em lote de NLU [nlu_batch_test_run_execution]	Contém informações relacionadas a cada execução do teste em lote.
Resultado de conflito do NLU [nlu_conflict_result]	Armazena os resultados completos de uma execução de análise de conflito.
Enunciado do teste em lote de NLU [nlu_batch_test_utterance]	Contém os enunciados usados para um conjunto de testes. Preenchido pelo conjunto de importação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Definição do teste em lote de NLU [nlu_batch_test_set]	Inclui as informações para o teste em lote. Referenciado pelo registro de enunciado e definição de execução.
Rastreamento de enunciado de desempenho do NLU [nlu_performance_utterance_trace]	Contém as informações sobre os enunciados adicionados a uma intenção.
Definição de conflito de NLU [nlu_conflict_definition]	Contém os detalhes do modelo de NLU ou par de modelos usados para o conflito.
Definição de análise do modelo NLU [nlu_analysis_definition]	Compatível com IAR ajuste de modelo em Workbench de NLU.
Execução de análise do modelo NLU [nlu_analysis_execution]	Armazena registros para cada instância do ajuste do modelo IAR em Workbench de NLU.
Feedback do usuário do rótulo do ML [ml_label_user_feedback]	Armazena enunciados marcados *como Precisa de revisão*.

Função instalada

Workbench de NLU - Recursos avançados

Função	Descrição
Administrador de feedback de NLU [nlu_feedback_admin]	Função de administrador de rotulagem de dados (feedback de NLU) - para gerenciar a rotulagem de dados entre modelos e também a capacidade de otimizar modelos

Teste em lote para vários modelos

Teste vários modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) em um grande conjunto de enunciados para avaliar o desempenho dos modelos. Adicione conjuntos de testes, teste vários modelos e veja os resultados de testes.

Resumo de uso

Use o Teste em lote de vários modelos para criar e carregar conjuntos de testes compostos por enunciados e suas intenções esperadas. Você pode executar testes em relação aos seus modelos de NLU.

O teste em lote de vários modelos funciona com modelos para todas as linguagens NLU compatíveis. Consulte NLU suporte a idiomas.

Instalação

O teste em lote de vários modelos faz parte do aplicativo Workbench de NLU - Recursos avançados disponível 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.

Para usar o teste em lote de vários modelos, certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados (com.snc.nlu.workbench.advanced) esteja ativo em sua instância. Para obter mais informações, consulte Instalar Workbench de NLU - Recursos avançados e Ativação do Workbench de NLU.

Conjuntos de testes

Os conjuntos de testes são listas de enunciados e intenções correspondentes. Crie um conjunto de testes usando uma tabela em um arquivo CSV ou XLSX (pasta de trabalho do Excel). A tabela deve conter duas colunas: uma para enunciados e uma para a intenção esperada. Seu conjunto de testes pode incluir até 10.000 linhas.

Para aproveitar ao máximo os testes dos modelos de NLU, os conjuntos de testes devem incluir enunciados que o modelo provavelmente encontrará dos usuários. Os enunciados de teste devem estar no mesmo idioma do modelo a ser testado. O conjunto de testes também deve incluir enunciados sem intenções esperadas. A inclusão de enunciados sem intenção esperada ajuda a avaliar a capacidade do seu modelo de detectar enunciados que são irrelevantes e não devem ter nenhuma intenção prevista.

Ao incluir esses tipos de enunciados, o teste avalia melhor a capacidade do modelo de perceber intenções e responder aos usuários. Se o seu conjunto de testes não abranger pelo menos 60% das intenções dos modelos, você ainda poderá executar o teste, mas o limite recomendado pode não ser o ideal.

Nota:
Certos enunciados de teste serão ignorados durante o teste se a intenção esperada não corresponder a nenhuma intenção nos modelos.

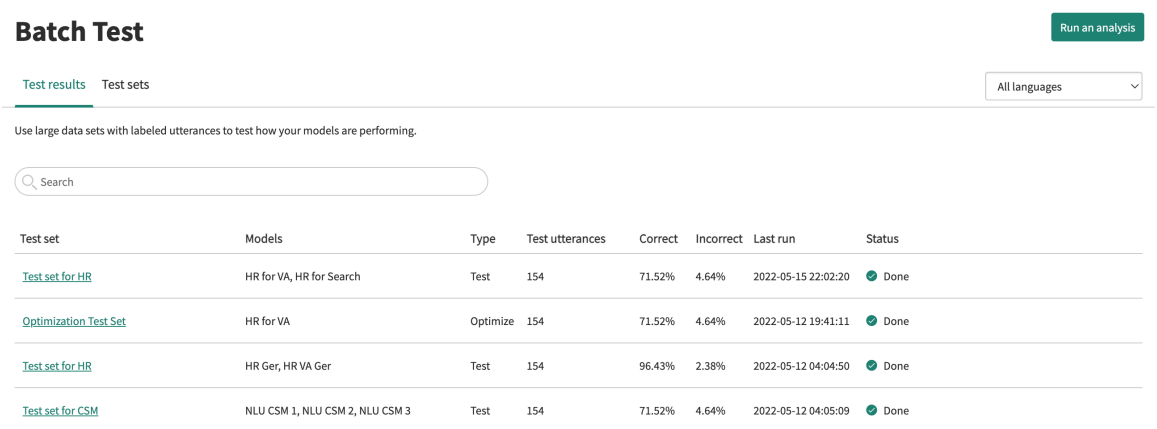
Para criar um conjunto de testes, consulte Criar um conjunto de testes.

Depois de ter um conjunto de testes, você pode testar modelos de NLU treinados. Para começar a testar, consulte Executar um teste em lote de vários modelos.

Depois de executar um teste, seus resultados aparecem na página **Resultados de testes**.

Resultados de testes

A página **Resultados de testes** lista seus testes concluídos e em andamento. Rapidamente, a página de resultados mostra os modelos testados, o número de enunciados e as porcentagens de previsão.



Para ver os detalhes de um resultado de testes, clique no nome do conjunto de testes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página **Visão geral** mostra informações de resumo sobre os resultados e inclui um gráfico com um detalhamento das previsões.

As **intenções que precisam de atenção (modelo atual)** mostram as 5 principais intenções perdidas e incorretas. Clique no nome da intenção para ver os enunciados de teste que foram previstos incorretamente. Use essas informações para melhorar o modelo.

A guia **Resultados detalhados** lista informações sobre cada enunciado que foi testado. A partir daqui, você pode ver o resultado da previsão e a confiança por modelo para cada enunciado. Filtre os resultados usando a barra de pesquisa ou interagindo com as ferramentas de filtro e os cabeçalhos de coluna.

Você também pode exportar os resultados de testes para um arquivo CSV clicando em **Exportar**. O arquivo inclui as mesmas colunas que a página de resultados detalhados.

Para obter mais informações sobre como entender os resultados de testes, consulte Teste e publique seu modelo.

Criar um conjunto de testes

Para criar ou adicionar a um conjunto de testes NLU, você pode carregar um arquivo de enunciados de teste correspondentes às intenções corretas. Use o conjunto de testes para avaliar o desempenho do seu modelo.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU - Core, o plug-in Workbench de NLU, o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados e o plug-in Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados
- Você pode usar conjuntos de testes com modelos NLU para Virtual Agent e Pesquisa com IA.
- Função necessária: nlu_editor, nlu_admin ou admin. O editor deve ser atribuído ao modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seu arquivo CSV ou XLSX (Livro do Excel) deve conter uma tabela que emparelha seus enunciados de teste com as intenções que você espera para eles. Seu arquivo pode conter até 10.000 enunciados. Certifique-se de que o arquivo tenha colunas intituladas "Enunciado" e "Intenção esperada".

Nota:
Para conjuntos de testes em idiomas diferentes do inglês, você deve adicionar a propriedade do sistema glide.import.csv.charset com o valor UTF-8. Consulte Propriedades dos conjuntos para importação .

Para obter resultados de testes mais precisos, inclua enunciados que o modelo provavelmente encontrará dos usuários. Verifique se você tem enunciados de teste que cobrem todas as intenções no seu modelo.

Procure incluir cerca de 10% dos enunciados de teste sem intenções esperadas. A inclusão de enunciados sem intenção esperada ajuda a avaliar a capacidade do seu modelo de detectar enunciados irrelevantes que não devem ter nenhuma intenção prevista.

Nota:
Para indicar que um enunciado de teste no arquivo não tem intenção esperada, o valor de "Intenção esperada" deve estar vazio.

Tradução automática

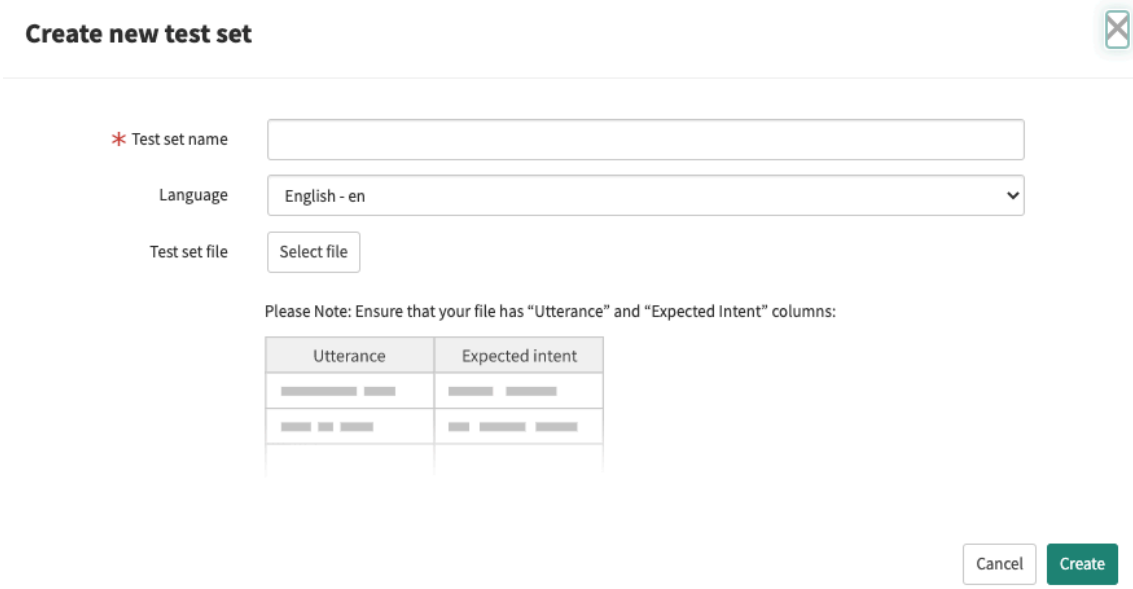
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de tabela de conjunto de testes

Enunciado	Intenção esperada
Deixe-me experimentar um hambúrguer	Ordem
Quero pagar	Valor de pagamento
Traga-me algo legal	Ordem
O restaurante está aberto?	
Algo errado com meu pagamento	Pedido, pagamento
Custo total	Valor de pagamento

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Recursos avançados de NLU** > **Teste em lote para vários modelos**.
2. Clique em **Conjuntos de testes**
3. Clique em **Criar conjunto de testes**.



4. Escolha um nome para o conjunto de testes.
5. Escolha um idioma.
6. Clique em **Selecionar arquivo** e escolha um arquivo CSV ou XLSX (Livro do Excel).
7. Clique em **Criar**.
   Seu conjunto de testes aparece na lista.

O que Fazer Depois

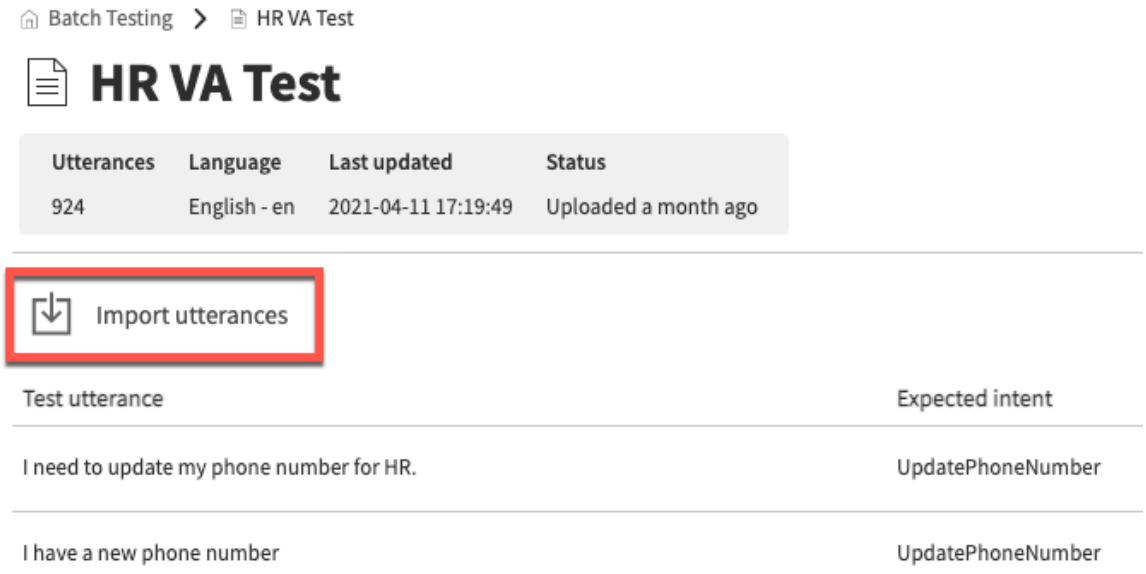
Use o conjunto de testes para executar um teste em seus modelos. Para saber como, consulte Teste seu modelo ou Executar um teste em lote de vários modelos.

Depois de criar um conjunto de testes, você pode adicionar mais enunciados a ele. Ao exibir um conjunto de testes, clique em **Importar enunciados**.

Tradução automática

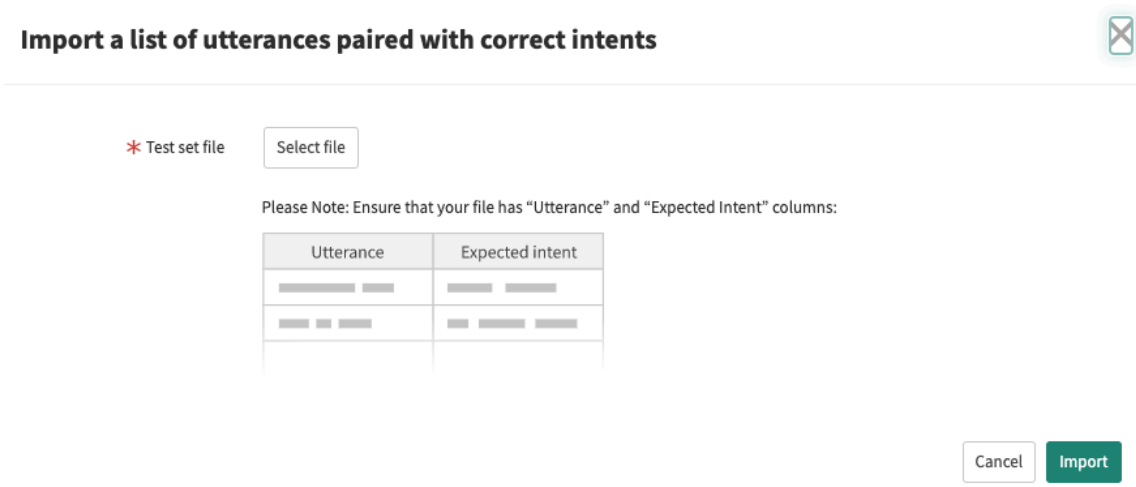
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de conjunto de testes com botão para importar enunciados



Selecione um arquivo CSV ou XLSX (livro do Excel) com seus enunciados adicionais para importar.

Janela Importar enunciados



Clique em **Importar**. O sistema adiciona seus enunciados ao conjunto de testes. Após a importação, execute novamente todos os testes que usam o conjunto de testes.

Executar um teste em lote de vários modelos

Teste vários modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) em relação a um conjunto de testes. Avalie a qualidade dos seus modelos e os refine para melhorar a previsão de intenção.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que os plug-ins Workbench de NLU - Core, Workbench de NLU, Workbench de NLU - Recursos avançados e Inteligência preditiva estejam todos instalados e ativados.
- Tenha um ou mais modelos treinados para Virtual Agent ou 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.

- Tenha um conjunto de testes contendo enunciados de teste com intenções esperadas. Consulte Criar um conjunto de testes ou Criação e gestão de conjunto de testes.
- Função necessária: nlu_admin ou admin. Quando atribuída a um modelo, a função nlu_editor pode executar testes e modificar enunciados de teste para esse modelo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No **Teste em lote de vários modelos**, você pode usar um conjunto de testes que não seja o conjunto de testes padrão do modelo.

Além disso, você pode testar até dez modelos de uma vez usando **o Teste em lote de vários modelos**. No entanto, os testes com menos modelos são executados mais rapidamente.

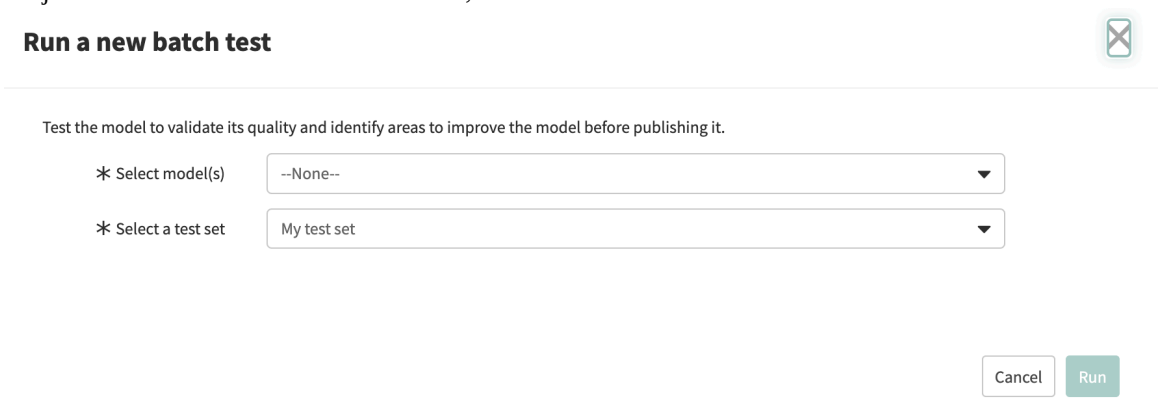
Ao testar vários modelos, o conjunto de testes deve abranger pelo menos 25% do total de intenções de todos os modelos. Use conjuntos de testes que contenham enunciados que os modelos provavelmente encontrarão em Virtual Agent ou Pesquisa com IA.

Nota:
Se uma intenção esperada em seu conjunto de testes não corresponder a nenhuma intenção em seus modelos, essa intenção esperada e seus enunciados de teste serão ignorados. Eles não são contados ou exibidos nos resultados de testes.

Para testar um único modelo em relação ao conjunto de testes padrão, use a fase **Testar e publicar seu modelo** na página de visão geral do modelo. Para obter mais informações, consulte Teste e publique seu modelo.

Procedimento

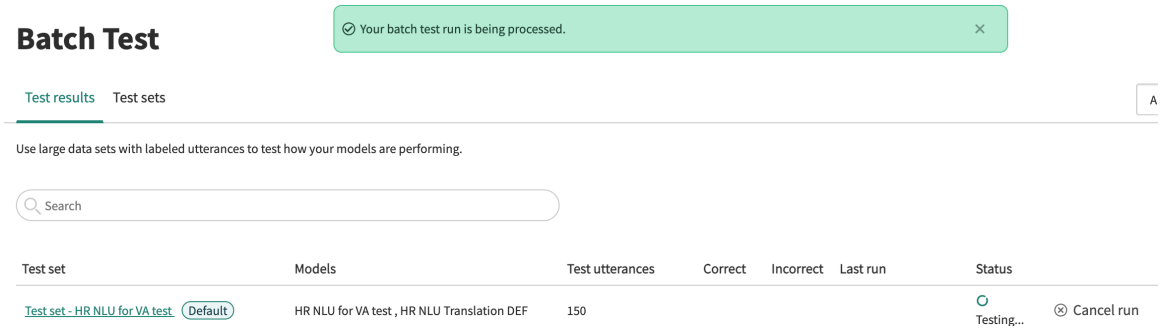
1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Recursos avançados de NLU** > **Teste em lote para vários modelos**.
2. Clique em **Executar um teste**.
3. Na janela **Executar novo teste em lote**, selecione seus modelos na lista.



4. Selecione um conjunto de testes na lista.
5. Clique em **Executar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Seu novo teste é exibido na lista **Resultados de testes** com um **texto Testando...** Status.

O que Fazer Depois

Quando o teste em lote é concluído, seu Status muda para **Concluído**. Você pode clicar no nome do conjunto de testes para exibir os resultados de testes.

Use os resultados para ajustar e melhorar seus modelos. Em seguida, execute o teste novamente para avaliar o desempenho.

O teste em lote pode afetar as recomendações de limite de confiança. Para obter mais informações, consulte Configurações do modelo de NLU.

Análise de conflitos entre modelos

Identifique intenções conflitantes nos modelos ou entre eles para que você possa realizar ações corretivas, resolver esses conflitos e melhorar o desempenho do modelo NLU.

Resumo de uso

Conforme o número de intenções em um modelo aumenta, duas intenções podem se sobrepor no escopo. Isso pode ocorrer quando os enunciados de treinamento em uma intenção são quase idênticos aos enunciados em outra intenção. Também pode haver intenções conflitantes entre modelos e até mesmo aplicações.

Os enunciados também podem ser marcados como `Não relevante`, o que significa que nenhuma intenção deve ser prevista. Quando esses enunciados irrelevantes são muito semelhantes aos enunciados atribuídos a uma intenção, eles são exibidos na Análise de conflitos. Para obter mais informações, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

Para abordar e corrigir esses problemas, a Análise de conflitos entre modelos executa uma análise em seus modelos. Use a análise para identificar e resolver esses problemas antes da publicação e implantação do modelo.

Instalação

A Análise de conflitos entre modelos faz parte do aplicativo Workbench de NLU - Recursos avançados disponível no ServiceNow® Store.

Para usar a Análise de conflitos entre modelos, certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados (com.snc.nlu.workbench.advanced) esteja ativo em sua instância. Para obter mais informações, consulte Instalar Workbench de NLU - Recursos avançados e Ativação do Workbench de NLU.

Funções

Para acessar a Análise de conflitos entre modelos, use a função nlu_admin ou admin. Quando atribuído a um modelo, o nlu_editor pode resolver conflitos nesse 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.

Como executar a análise

A tela Análise de conflitos mostra uma exibição de lista de todas as revisões de conflitos criadas em sua instância. Quando uma revisão é concluída, ela é adicionada a uma lista em execução de revisões. Neste cenário de exemplo, você está criando a primeira revisão em sua instância. Portanto, quando ela for concluída, ela será mostrada na contagem como 1 de 1 revisões. Conforme mais conflitos surgirem ao longo do tempo, você verá várias revisões na lista.

As revisões de conflitos são analisadas em um ou dois modelos NLU. Quando você executa uma análise em um único modelo, o sistema mostra intenções e enunciados que estão somente nesse modelo. Quando você executa uma análise em dois modelos, o sistema mostra intenções e enunciados que estão em ambos os modelos.

As revisões de conflitos sempre são executadas na última versão treinada do(s) modelo(s) que analisam.

As revisões de conflitos têm dois tipos: *Críticas* e *Moderadas*. A abordagem padrão é começar com os críticos.

Quando um conflito é detectado, você pode usar uma das seguintes ações para resolver o conflito:

- Ignorar o conflito
- Excluir um enunciado idêntico ou quase idêntico de uma das intenções
- Edite os enunciados para torná-los mais distintos entre si

Neste cenário de exemplo, você está resolvendo um conflito em que duas intenções diferentes contêm exatamente o mesmo enunciado.

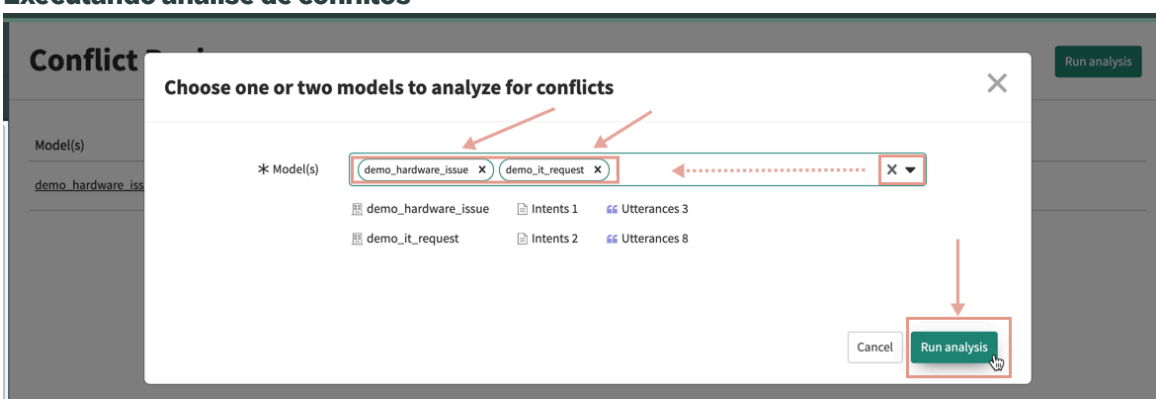
1. Navegue até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Recursos avançados de NLU** > **Análise de conflitos entre modelos**.

2. Selecione **Executar análise**.

3. No campo **Modelo(s)** da tela *Escolha um ou dois modelos para analisar conflitos*, selecione dois NLU modelos para a análise. Neste cenário de exemplo, você escolhe os modelos *demo_hardware_issue* e *demo_it_request*.

4. Selecione **Executar análise**.

Executando análise de conflitos



A tela Revisão de conflitos é atualizada para mostrar a análise, incluindo os dois modelos selecionados para análise, as contagens de conflitos críticos e moderados em revisão, o

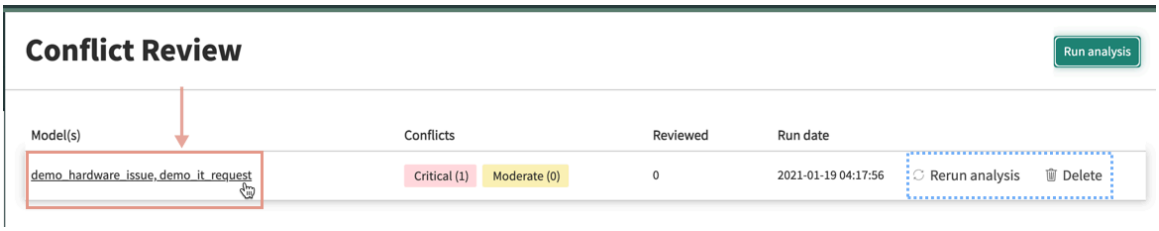
Tradução automática

© 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.

número de revisões que foram concluídas e a data de execução da análise. Se você apontar para a coluna à extrema direita na tela, verá opções para executar novamente a análise ou excluí-la e começar tudo de novo.

5. Na coluna **Modelo(s)**, selecione os dois modelos emparelhados para que você possa fazer uma busca detalhada na revisão.

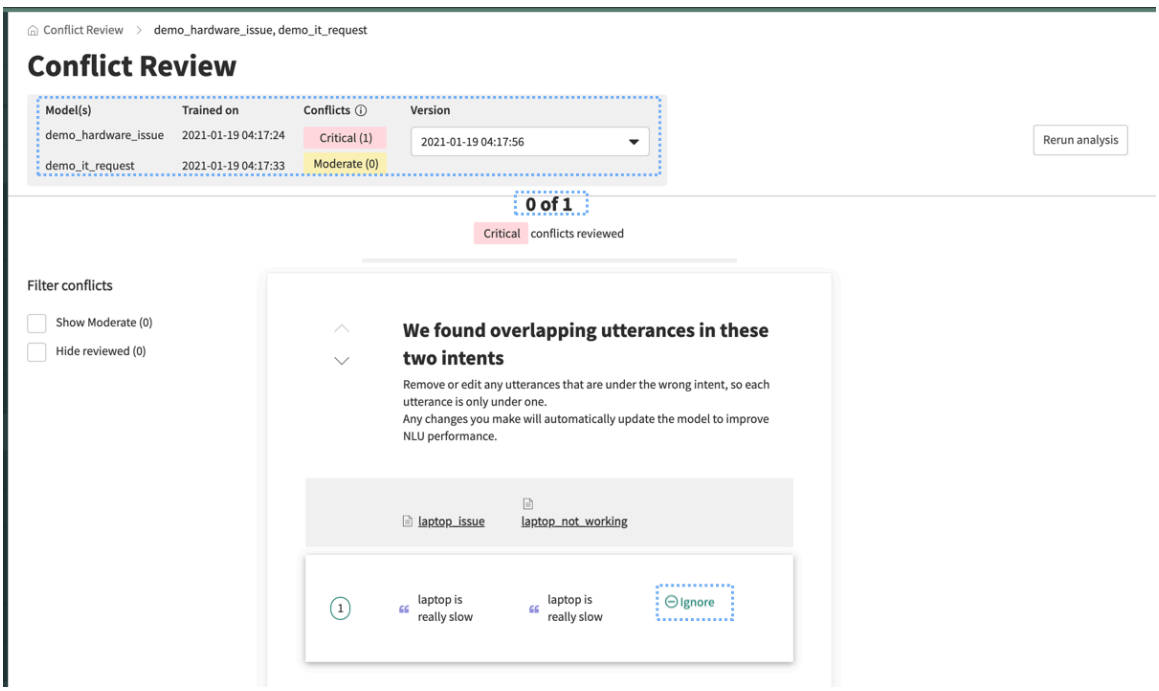
Análise de conflitos



A tela é atualizada para mostrar os detalhes da análise de conflitos. Observe o resumo dos dois modelos que você escolheu para a análise, as datas de treinamento mais recentes, os tipos de conflitos que eles contêm e o carimbo de data/hora da versão da análise. Observe também a contagem *0 de 1*, que indica que esta é a primeira análise de conflitos criada nesta instância. Conforme o sistema detecta mais conflitos ao longo do tempo e esses conflitos são revisados, a contagem aumenta.

Se você determinar que os enunciados na imagem abaixo estão corretos como estão, clique em **Ignorar**. Clicar em Ignorar informa ao sistema que você concluiu sua revisão, para que ele a marque como revisada e passe para a próxima revisão de conflitos. No entanto, neste cenário, você não ignora o conflito, porque as intenções que compartilham o mesmo enunciado são um conflito que vale a pena revisar.

Revisando detalhes do conflito



Para determinar como você resolverá este conflito, considere os dois nomes de intenção e os enunciados idênticos que eles compartilham. Considere qual intenção tem mais probabilidade de usar o *laptop é um enunciado muito lento*. Se você comparar os dois nomes de intenção com atenção, poderá perceber que um laptop muito lento não é o mesmo que um laptop que não funciona. No entanto, um laptop muito lento é realmente um problema de

Tradução automática

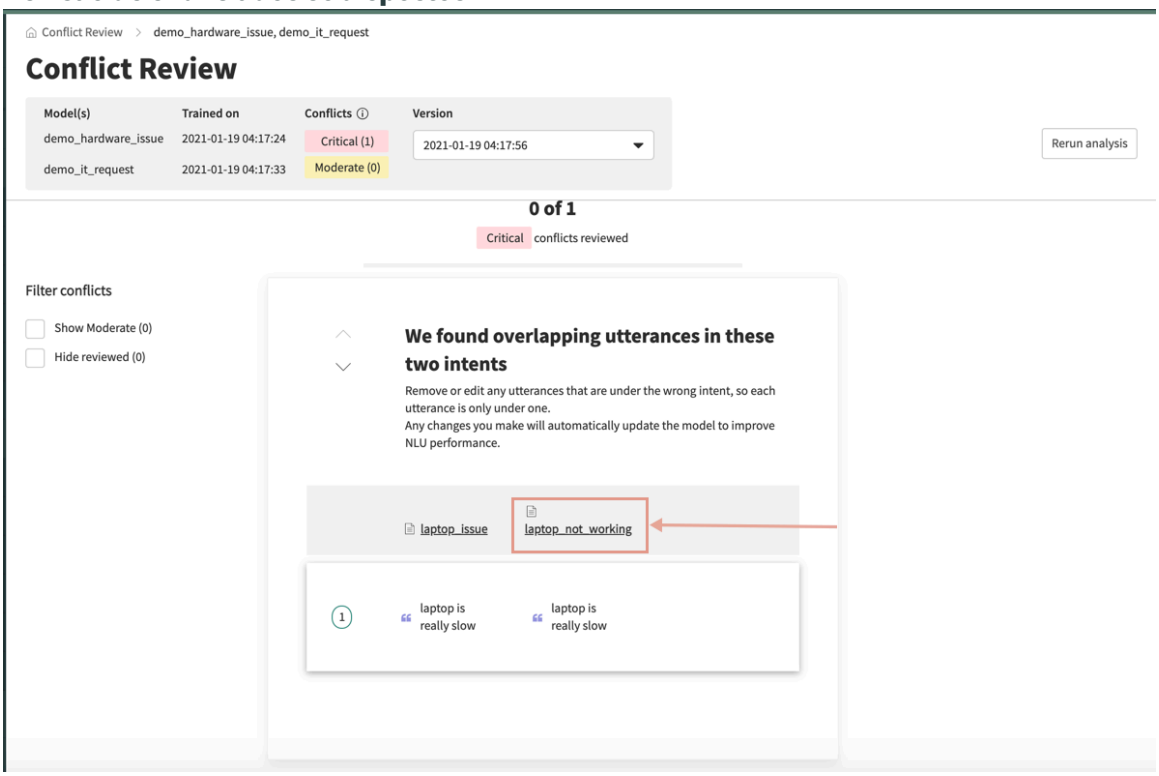
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

laptop. Portanto, neste cenário de exemplo, você decide se aprofundar nas intenções para verificar o contexto de seus outros enunciados.

Observe também que quando uma intenção usa enunciados exclusivos, isso ajuda o sistema a prever com mais precisão quais enunciados pertencem a ela. Portanto, você precisará editar ou excluir o enunciado de uma das duas intenções. Neste cenário de exemplo, você decide se aprofundar na intenção *#laptop_not_work*.

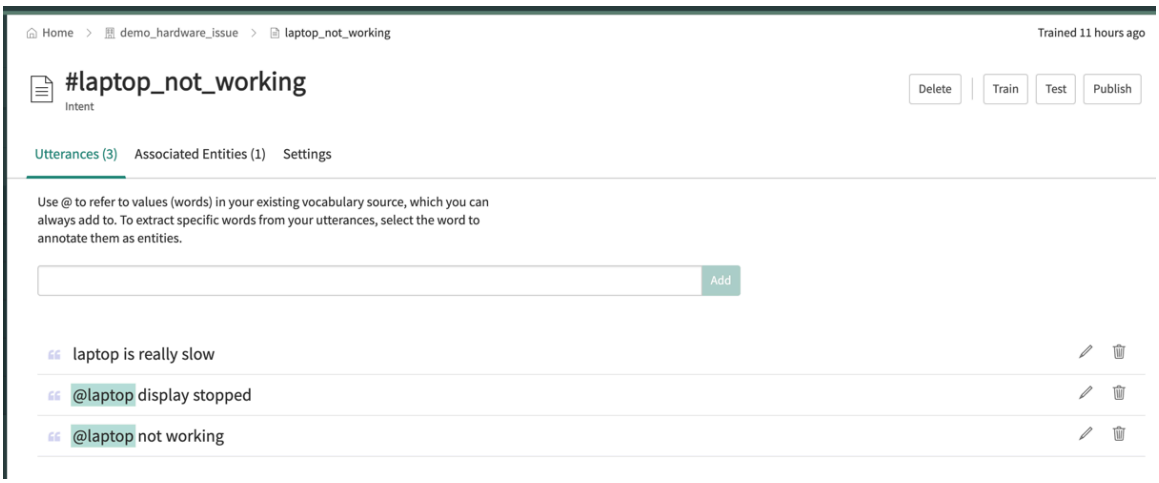
6. Selecione **laptop_not_work**.

Revisão de enunciados sobrepostos



A tela Intenção *#laptop_not_work* é exibida, mostrando seus 3 enunciados atuais. Você decide excluir o *laptop é um enunciado muito lento* da intenção *#laptop_not_work*.

Revisando o enunciado de destino

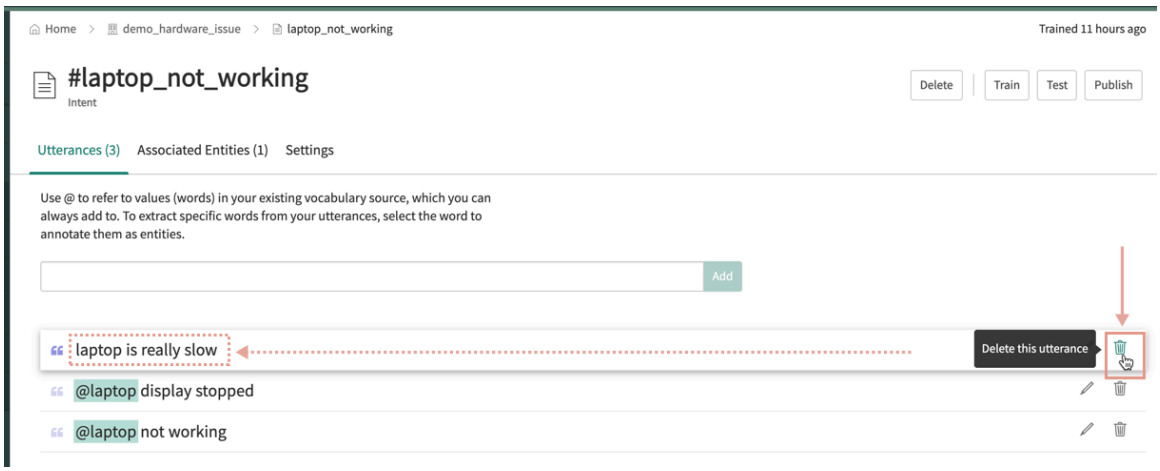


7. Clique no ícone de lixeira **Excluir este enunciado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

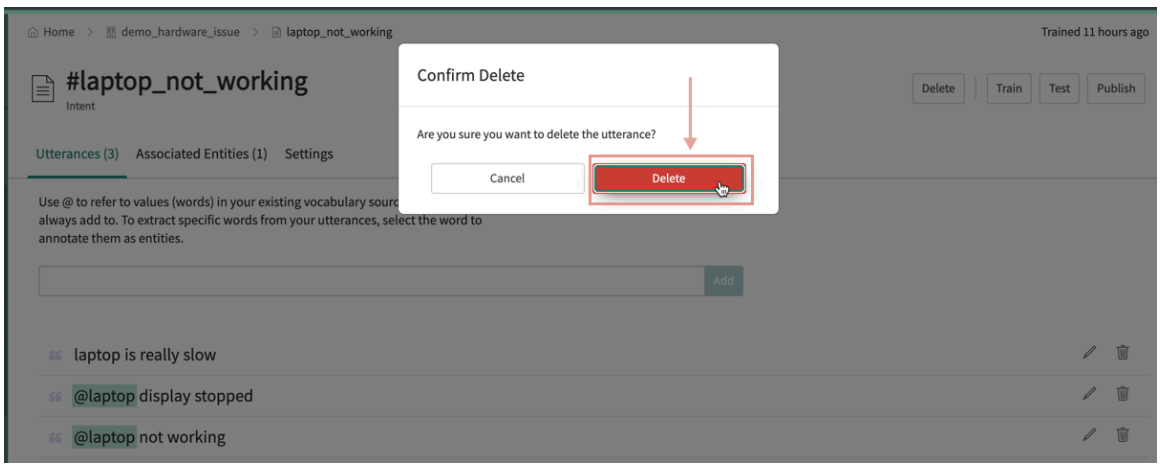
Resolvendo conflitos



A tela Confirmar exclusão é exibida.

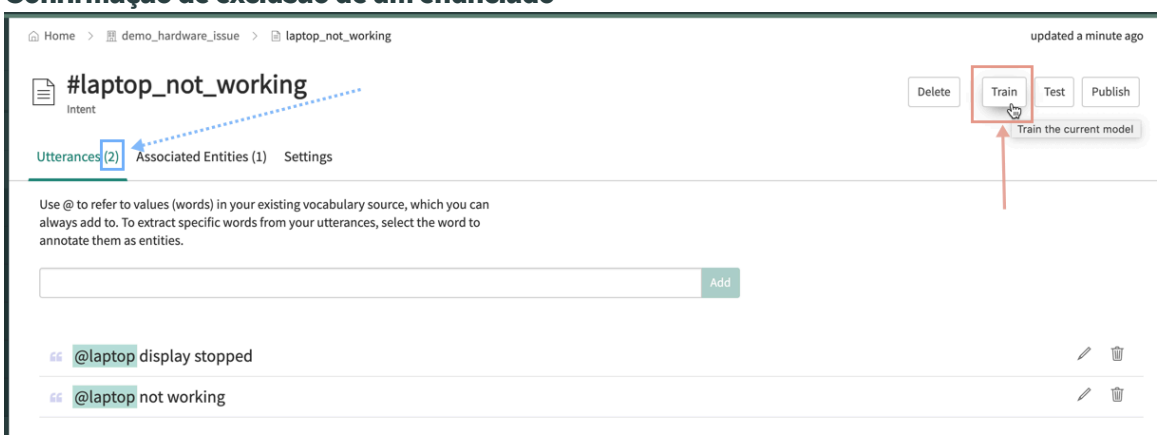
8. Selecione **Excluir**.

Excluindo conflitos



A tela Confirmar exclusão desaparece e a contagem de Enunciados cai de 3 para 2 porque você excluiu o *laptop é um enunciado muito lento* da intenção.

Confirmação de exclusão de um enunciado



9. Selecione **Treinar**.

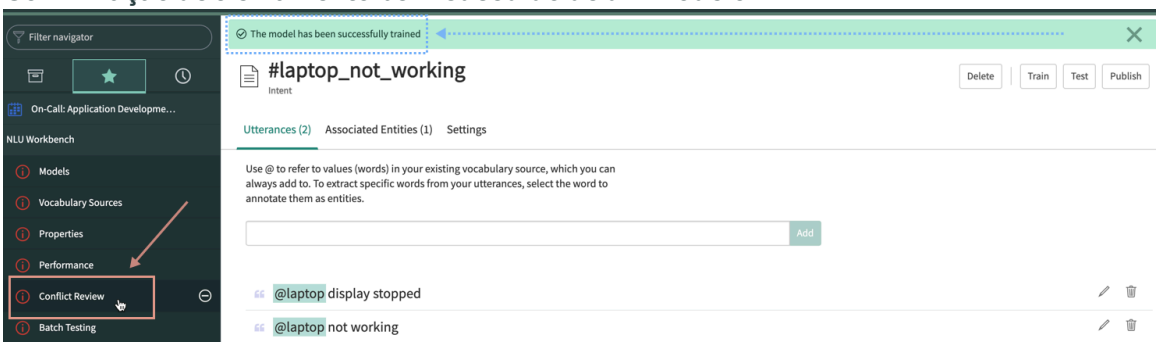
Uma faixa aparece na tela Intenção, confirmando que o modelo foi treinado com sucesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. Selecione **Análise de conflitos** no navegador.

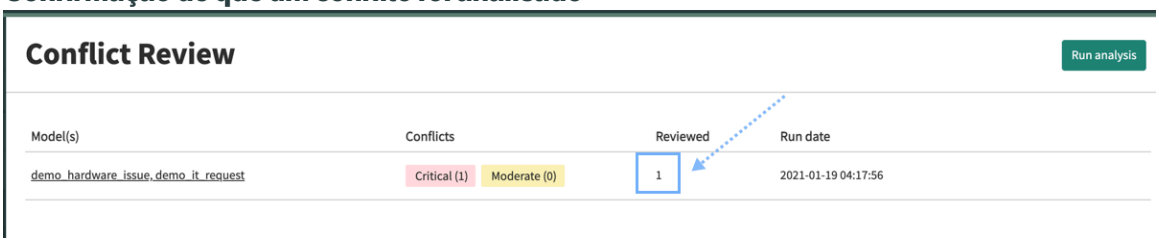
Confirmação de treinamento bem-sucedido de um modelo



Resultado:

A tela da lista *Análise de conflitos* é exibida, mostrando que sua análise de análise de conflitos está concluída e que foi revisada.

Confirmação de que um conflito foi analisado



NLU Desempenho do modelo

Use NLU o desempenho do modelo para ver como seus modelos previram as intenções em Virtual Agent (VA) com base na confirmação do usuário final.

Resumo de uso

A aplicação NLU Model Performance fornece uma análise e um relatório de como seus modelos NLU preveem as intenções dos usuários do VA a partir de seus enunciados. Como NLU modelos de VA são atualizados, publicados e implantados, você pode usar NLU Desempenho do modelo para revisar a eficácia das previsões de intenção que eles fazem. Se essas previsões forem ignoradas, é porque elas não podem prever uma intenção com uma pontuação de confiança alta o suficiente para o modelo. Para melhorar a previsão de tópicos do VA, o sistema agrupa enunciados do VA sem suporte em clusters para uma análise e, em seguida, gera um relatório que identifica o resultado da análise.

Para acessar esta aplicação, use a função nlu_admin ou admin e navegue até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Desempenho**.

Nota:
Para usar NLU o Desempenho do modelo, primeiro você deve ter pelo menos 5.000 enunciados do VA em sua instância. Com a função nlu_admin, você pode modificar esse limite redefinindo a propriedade `sn_nlu_workbench.glide.nlu.performance.min_clustering_records`.

Instalação

NLU Model Performance é uma aplicação disponível na ServiceNow® Store. Para usar esta aplicação, certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados (sn_nlu_workbench) esteja ativo em sua instância. Para obter mais informações, consulte

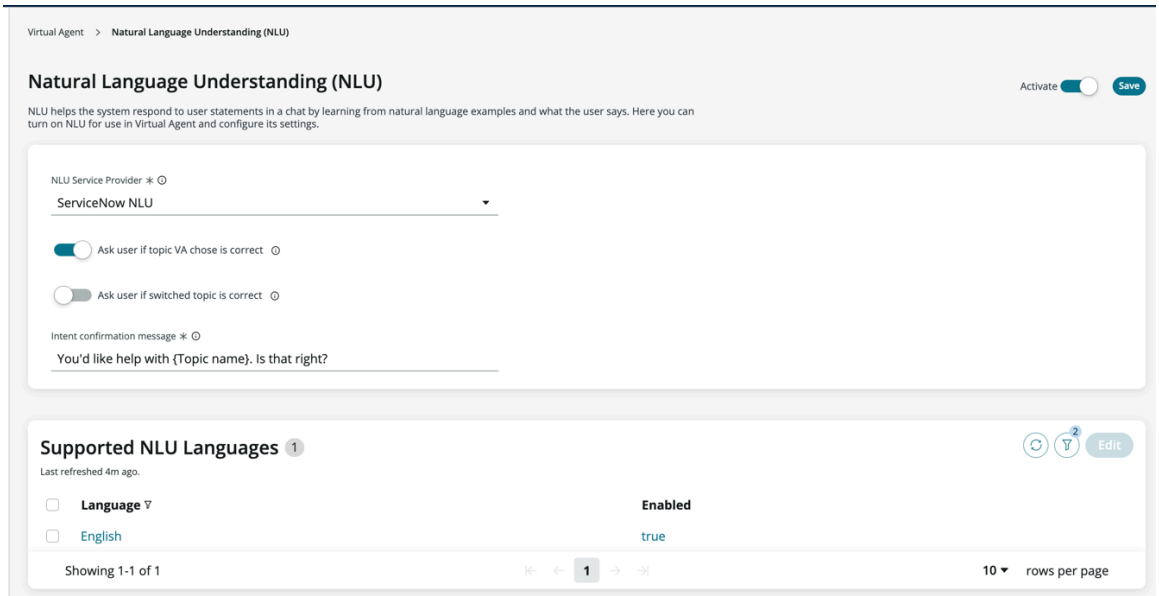
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalar Workbench de NLU - Recursos avançados e Ativação do Workbench de NLU. Como o desempenho do modelo de NLU depende dos dados recebidos do VA, certifique-se de que o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) também esteja ativo. Consulte Ativação do Virtual Agent .

Definição de configurações de Interfaces conversacionais para ServiceNow NLU

Para ajudar no acompanhamento do desempenho NLU de , você deve primeiro definir as configurações de Interfaces conversacionais (IC) em Virtual Agent. Para acessar essas configurações, navegue até a parte superior da página principal **Desempenho do modelo de NLU para Virtual Agent** e clique em **Interfaces conversacionais Configurações**. Esta ação leva você para a página de configurações de IC no Virtual Agent, conforme mostrado na imagem abaixo.



Para definir as configurações, você precisa usar a função virtual_agent_admin ou admin. Para obter orientação de configuração, consulte Implementar NLU no Virtual Agent e Habilitar idiomas NLU nas configurações do Virtual Agent .

Revisão da interface do usuário (IU)

A IU de desempenho do modelo de NLU é composta pelas partes listadas abaixo, que são realçadas na imagem a seguir que mostra a página principal padrão de desempenho do modelo de NLU.

- A guia **Desempenho** e seu gráfico colorido que mostra dados que descrevem cenários que ocorrem quando os usuários interagem com o VA. Este gráfico é segmentado em tons de três cores, cada uma representando um cenário de usuário. As linhas no gráfico que têm texto e porcentagens são chamadas de legenda. Os três cenários na primeira linha da legenda têm dois cenários de resultado abaixo deles na segunda linha. As barras abaixo da legenda correspondem às cores dos cenários acima delas. Essas barras variam em tamanho com base no valor percentual de cada cenário.
  - Por exemplo, a barra azul escura mostra que 10% deste lote de usuários do VA confirmaram que o sistema apresentou a eles o tópico correto a ser usado na conversa do chatbot do VA e que 58% dos usuários (representados pela barra vermelha escura) confirmaram que o tópico apresentado a eles estava incorreto. Entre esses dois

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

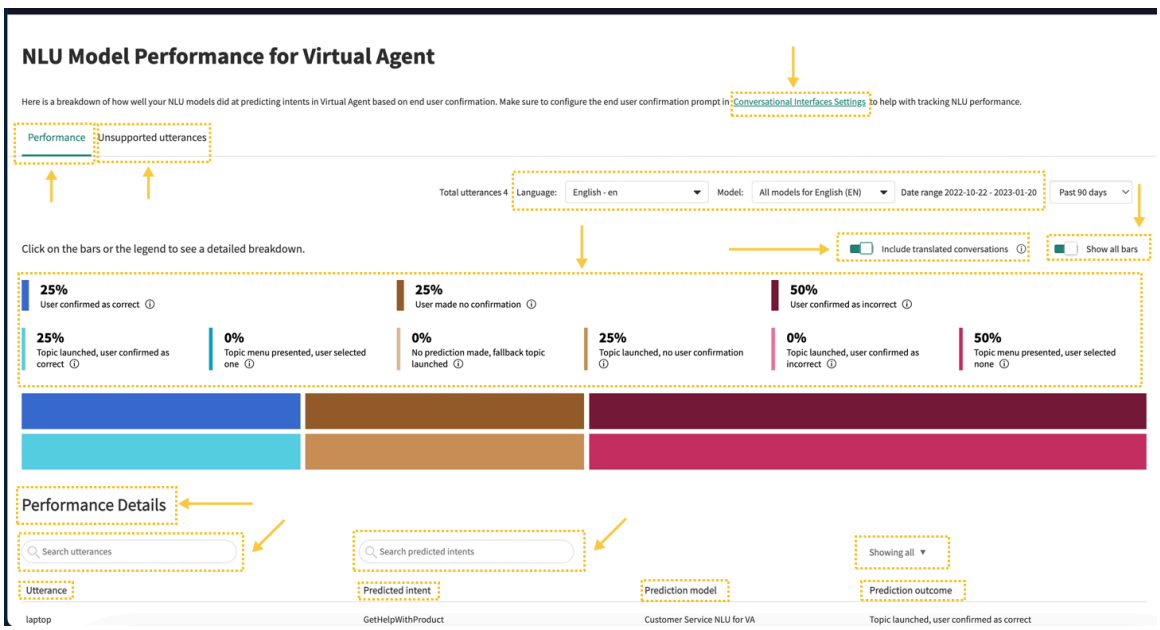
cenários está um cenário que mostra que 32% dos usuários (representados pela barra marrom escura) não fizeram nenhuma confirmação.

- É uma boa ideia alternar o filtro **Mostrar todas as barras** para frente e para trás a qualquer momento para ver ou ocultar as barras coloridas e os cenários associados no gráfico. Observe também que quando você acessa o Desempenho do modelo de NLU pela primeira vez, a exibição padrão do gráfico mostra apenas a primeira linha de cenários e a primeira linha de barras.
- Também há outras exibições que você pode ver dependendo do cenário que está exibindo. Por exemplo, quando você acessa o Desempenho do modelo de NLU pela primeira vez e clica em um cenário na primeira linha da legenda, o sistema oculta as barras dos outros dois cenários. Isso ajuda a manter a IU menos desordenada porque isola parcialmente o cenário em que você está se concentrando do restante dos cenários. Essas ações não mudam nenhum dado, elas simplesmente mostram diferentes exibições da legenda e das barras no gráfico.

- A guia **Enunciados sem suporte**, que mostra enunciados agrupados em clusters para uso na análise de desempenho. Esta seção da IU é onde você pode navegar e retornar da aplicação Ciclo de feedback de especialista e também onde você pode executar a análise.

  Enunciados sem suporte são diferentes de enunciados irrelevantes. Para obter mais informações, consulte Detecção de irrelevância no NLU.

- A seção **Detalhes de desempenho** localizada abaixo do gráfico de barras. Esta seção tem estas quatro colunas: **Enunciado**, **Intenção prevista**, **Modelo de previsão**e **Resultado da previsão**. Os detalhes mostrados nesta seção interagem com os dados da legenda e os dados da barra acima deles.



Revisando os cenários de usuário do VA

Na seção de legenda da IU, o texto e as porcentagens são acompanhados por ícones de informações. Aponte para um ícone para invocar a definição de seu cenário de usuário. Consulte a tabela abaixo para ver as definições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de cenário

Cenário	Definição
Usuário confirmado como correto	O tópico correto foi apresentado ao usuário final e o usuário final confirmou que está correto.
Tópico iniciado, usuário confirmou como correto	O tópico foi iniciado e o usuário confirmou que é o tópico necessário.
Menu de tópicos apresentado, o usuário selecionou um	Vários tópicos foram mostrados como um menu para o usuário e o usuário escolheu um dos tópicos para suprir sua necessidade.
O usuário não fez nenhuma confirmação	O tópico foi iniciado, mas o usuário não confirmou se ele atendeu ou não à sua necessidade.
Nenhuma previsão feita, tópico de fallback iniciado	Nenhuma previsão foi feita e o tópico de fallback foi iniciado.
Tópico iniciado, sem confirmação do usuário	O tópico foi iniciado, mas o usuário não confirmou se estava correto.
Usuário confirmou como incorreto	Os tópicos apresentados não atenderam às necessidades do usuário final, e o usuário confirmou que não está correto.
Tópico iniciado, usuário confirmou como incorreto	O tópico foi iniciado e o usuário confirmou que não estava correto.
Menu de tópicos apresentado, o usuário não selecionou nenhum	Vários tópicos foram mostrados como um menu para o usuário e o usuário decidiu que nenhum dos tópicos era relevante e não escolheu nenhum tópico.

Como usar os filtros de idioma e modelo

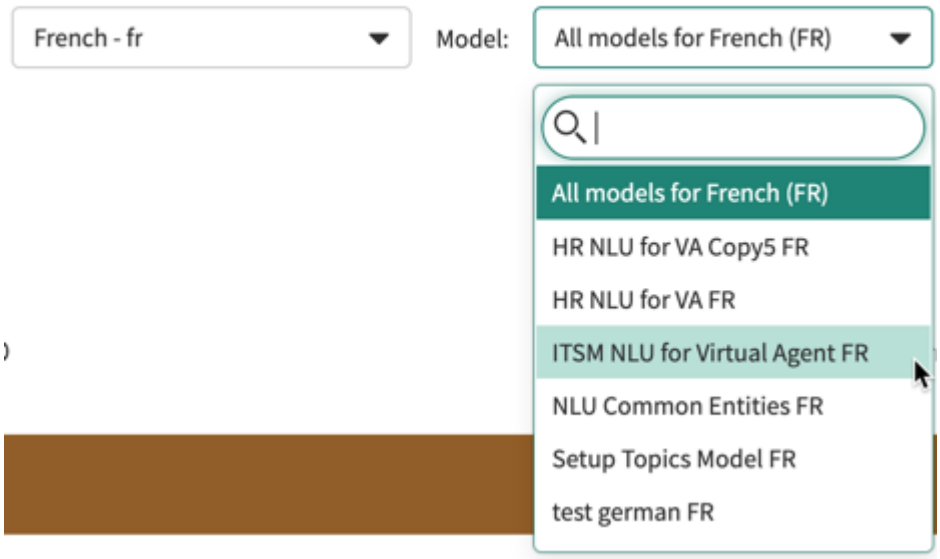
Na guia Desempenho, você pode ver os filtros de Idioma e Modelo. Ao lado deles, você também pode ver os valores de intervalo de datas mais recentes definidos acima da legenda e das barras do gráfico. Clique no filtro **Idioma** para ver todos os idiomas disponíveis em NLU. Clique no filtro **Modelo** para ver todos os modelos de previsão disponíveis em sua instância. A configuração padrão do filtro **de idioma** é **Todos os idiomas**, e a configuração padrão do filtro **de modelo** é **Todos os modelos**.

Os filtros de Idioma e Modelo interagem entre si. Por exemplo, se você escolher `francês-fr` no filtro **Idioma**, o filtro **Modelo** mostrará automaticamente todos os modelos de previsão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

em sua instância que usam o idioma francês, conforme mostrado na imagem a seguir.



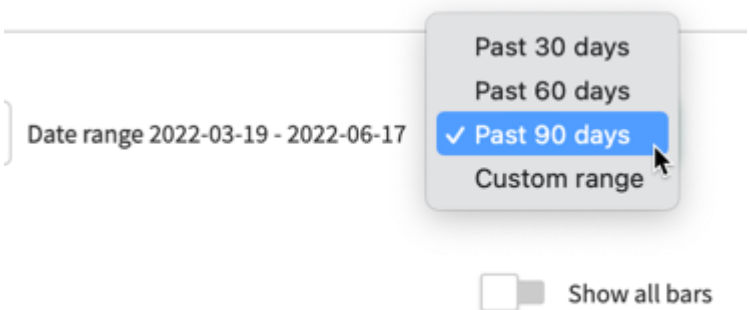
Há outras interações. Por exemplo, na exibição padrão da página principal de Desempenho do modelo de NLU:

- Se você selecionar um modelo específico no filtro **Modelo**, o valor do filtro **Idioma** será atualizado para exibir o idioma do modelo selecionado.
- Se você selecionar um idioma específico no filtro **Idioma**, o filtro **Modelo** exibirá somente modelos desse idioma selecionado.

Abaixo dos filtros de Idioma e Modelo, você pode ver o comutador **Incluir conversas traduzidas**. Para incluir o desempenho de conversas do VA que foram traduzidas para o seu idioma primário usando a tradução dinâmica de idiomas, alterne o comutador para a direita para que ele mude de cor de cinza para verde. Quando você faz isso, as barras na legenda dos gráficos também podem mudar de posição e cores. Você pode gerenciar a tradução de idioma dinâmico nas **Configurações de Interfaces conversacionais**.

Definir o intervalo de datas

Na guia Desempenho, use o **Intervalo de datas** para definir o quanto você deseja que o sistema extraia dados do VA. Escolha **Últimos 30 dias**, **Últimos 60 dias**, **Últimos 90 diasouIntervalo personalizado**. Quanto mais para trás você voltar no intervalo de datas, mais dados terá em sua análise.



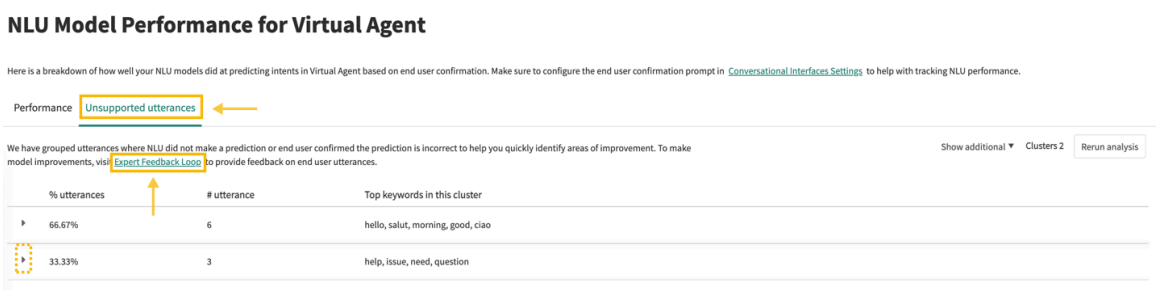
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como executar uma análise

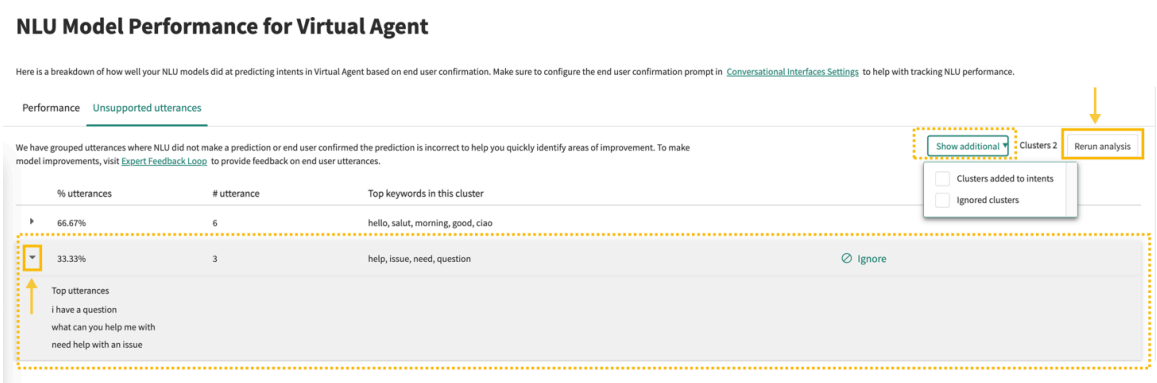
Para executar uma análise de desempenho, clique na guia **Enunciados sem suporte**. Esta seção da IU mostra linhas de clusters expansíveis que contêm enunciados do VA em que NLU não fez uma previsão de tópico ou em que o usuário final do VA confirmou que o tópico previsto estava incorreto. A próxima coisa a fazer é clicar em **Ciclo de feedback de especialista**. Esta ação leva você para a aplicação Ciclo de feedback de especialista do NLU, onde você revisa e fornece feedback sobre os enunciados que foram extraídos do VA.

Revisão de enunciados incompatíveis



Ao sair da aplicação Ciclo de feedback de especialista e retornar ao Desempenho do modelo de NLU, clique no ícone de acento **circunflexo** em qualquer cluster para abri-lo. No cluster, você pode ver os principais enunciados do VA mais representativos, conforme mostrado na imagem a seguir.

Revisando os principais enunciados do representante em um cluster



Clique em **Executar análise** ou **Executar novamente a análise**, o que estiver disponível. Cada vez que você executa uma análise, o sistema extrai os enunciados de VA mais recentes para a análise.

Tópicos relacionados

- Virtual Agent
- Compreensão da linguagem natural no Virtual Agent

NLU Ciclo de feedback de especialista

Forneça feedback sobre Virtual Agent enunciados de log de bate-papo para ajudar o sistema a aprender continuamente e a prever melhor a entrada do usuário.

Vídeo incorporado: Ciclo de feedback de especialista do NLU, apresentado pela ServiceNow Virtual Agent Academy

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumo de uso

O Ciclo de Feedback de Especialista obtém dados da sua instância e os fornece a você para feedback. Esses dados vêm dos logs de bate-papo do Virtual Agent (VA) dos usuários e incluem enunciados desses logs. Usando a função nlu_admin, navegue até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Ciclo de feedback de especialista** e marque cada enunciado em um modelo confirmando se o enunciado está correto (correspondência) ou incorreto (incompatibilidade) com uma intenção. Esse feedback ajuda o modelo a melhorar continuamente o desempenho do modelo.

Instalação

O Ciclo de feedback de especialista faz parte do aplicativo Workbench de NLU - Recursos avançados disponível no ServiceNow® Store.

Para usar o Ciclo de feedback de especialistas, certifique-se de que o plug-in Workbench de NLU - Recursos avançados (sn_nlu_workbench) esteja ativo em sua instância. Para obter mais informações, consulte Instalar Workbench de NLU - Recursos avançados e Ativação do Workbench de NLU.

Como o Ciclo de feedback de especialista depende dos dados dos logs de bate-papo do VA, certifique-se de que o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) também esteja ativo. Consulte Ativação do Virtual Agent .

Importação de dados de loop de feedback de especialista entre instâncias

Antes de iniciar uma importação, certifique-se de ter acesso aos dados em sua instância e de ter dados suficientes para prosseguir com o feedback.

Se você estiver trabalhando em uma instância de subprodução, deverá importar os dados de feedback da tabela **open_nlu_predict_intent_feedback** em sua instância de produção para sua instância de subprodução. Para obter orientação sobre como importar, consulte Importação de outra instância da ServiceNow .

Aqui estão alguns cenários de dados sobre o comportamento do sistema para os modelos NLU que hospedam os enunciados do loop de feedback.

- Se você mover um modelo para uma instância diferente, os dados de feedback persistirão.
- Se você fizer upgrade da instância, os dados de feedback persistirão.
- Se você clonar uma instância, os dados não persistirão, portanto, você precisará seguir o procedimento mencionado acima para importar os dados para a instância clonada.

Contexto e acesso ao feedback

O ciclo de feedback de especialista fornece um mecanismo para você melhorar NLU modelos implantados no VA por meio do feedback que você fornece em um subconjunto selecionado de enunciados. Para cada enunciado, você será solicitado a confirmar a intenção prevista ou a fornecer a intenção correta à qual o enunciado pertence. Depois que esse feedback é concluído, os dados são usados para ajustar o desempenho do modelo, resultando em um modelo aprimorado que agora pode ser reimplantado para coletar mais dados do usuário final. Este é um ciclo iterativo que permite que o sistema colete dados continuamente, aprenda com o feedback que você fornece e use esse feedback para melhorar ainda mais seus modelos NLU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma vez a cada 30 dias, o sistema extrai até 300 amostras de enunciados dos logs de bate-papo do VA para o ciclo de feedback de especialistas. Os enunciados são selecionados para feedback com base em como eles representam todos os enunciados nos logs. Cada enunciado amostrado dos logs de bate-papo do VA tem uma intenção prevista selecionada pelo sistema.

Você também pode definir o número de enunciados que deseja extrair dos logs de bate-papo do VA, ajustando a configuração da propriedade do sistema *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size*.

Mais informações sobre o processo de extração de enunciados dos logs de bate-papo do VA podem ser encontradas nas seções Como obter dados adicionais de feedback do VA sob demanda e Como usar o trabalho de aprendizado ativo, abaixo.

Ao revisar os enunciados, decida se cada enunciado pertence à intenção prevista ou deve ser movido para uma intenção diferente. Se você não tiver certeza sobre a intenção correta, o enunciado pode ser marcado para ser revisitado para revisão posterior. Depois de marcar pelo menos 100 enunciados com seu feedback, o sistema usará todos os enunciados marcados para ajustar e melhorar o modelo.

Revisando seus enunciados de log de bate-papo do VA

Agora que você está no loop, pode ver na imagem a seguir uma lista de NLU enunciados que oferecem suporte às intenções nos modelos de VA. Cada página da lista mostra aproximadamente 20 enunciados por página. Seu objetivo é revisar cada enunciado e marcar seu status de relacionamento com uma determinada intenção de VA. Você marca cada enunciado com o valor **NLU_Match**, **Mismatch**ou **Unsure**.

Marcar um enunciado como **NLU_Match** significa que você concorda com a previsão de NLU para esse enunciado. Marcar um enunciado como **Incompatibilidade** significa que o enunciado pertence a uma intenção diferente e, se você selecionar **Incompatibilidade**, será exibida uma lista suspensa de intenções para que você possa selecionar a intenção correta. Se você não tiver certeza de qual intenção está correta, poderá marcá-la como **Incerta**.

Os enunciados marcados e salvos com o valor **NLU_Match** ou o valor **Incompatibilidade** são movidos para a seção **Revisões concluídas**. Os enunciados marcados e salvos com o valor **Incerto** são movidos para a seção **Precisa de revisão adicional**.

Este é um cenário para as etapas básicas que você usa para concluir suas revisões de enunciado:

1. Na parte superior da tela Exportar loop de feedback, selecione um modelo que você deseja revisar no **loop de feedback de especialista para** prompt. Dentro deste recurso, de certa forma, não importa qual modelo você escolhe porque esses modelos servem principalmente para hospedar os enunciados que você está marcando em suas revisões. Portanto, neste cenário de exemplo, você decide selecionar o modelo **de TI**, que tem cinco intenções e muitos enunciados em cada uma dessas intenções. O número de enunciados que você precisa revisar é mostrado ao lado do nome da intenção prevista, conforme mostrado na imagem a seguir. As intenções nesses modelos são listadas na coluna **Intenções previstas** na tela. Embora você possa revisar e marcar enunciados em qualquer uma das intenções previstas, é melhor concluir as revisões consecutivamente na ordem em que as intenções aparecem pela primeira vez. Por exemplo, comece com a intenção **ad_password_change** e prossiga para outras intenções previstas.
2. Clique na intenção **ad_password_change** para que ela carregue seus enunciados na seção **A fazer** da sua revisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

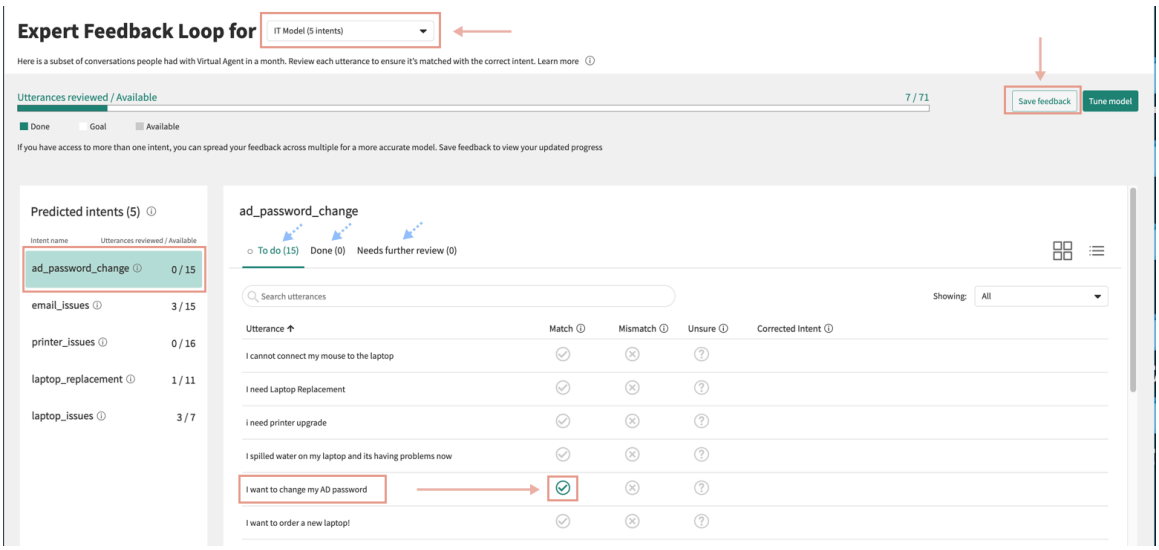
3. Revise os 15 enunciados na intenção. Neste cenário, você começou marcando corretamente o enunciado *"Quero mudar minha senha do AD"* como uma correspondência com a intenção **ad_password_change**.
4. Clique em **Salvar feedback**.

   Resultado: o sistema move o enunciado que você marcou para a seção **Concluído** da tela. Ao mesmo tempo, a contagem de enunciados **pendentes** cai de 15 para 14, enquanto a contagem na seção **Concluído** aumenta de 0 para 1. Se você também marcou outro enunciado com o valor **Incerto** e salvou essa mudança, a contagem de enunciados na seção **Precisa de revisão adicional** também aumentaria de 0 para 1.

> **Nota:**
> Se você não souber qual intenção corresponde melhor ao enunciado, marque-a com o valor **Incerto**. Esta ação move o enunciado para a seção **Precisa de revisão adicional**, dando a você tempo para marcar outros enunciados na seção **A fazer** que podem ser mais fáceis de corresponder ou não a uma intenção. Você sempre pode retornar à seção **Precisa de revisão adicional** para marcar enunciados que são mais difíceis de definir para uma intenção específica.

5. Repita as etapas 1 a 4 ao percorrer as intenções restantes na coluna **Intenções previstas**.

Marcar enunciados como correspondentes ou incompatíveis com uma intenção de VA



É fácil marcar os enunciados na intenção **ad_password_change** como correspondentes à intenção prevista porque há pelo menos um enunciado na intenção que contém a palavra *password*.

Quando você termina de revisar os enunciados na intenção prevista e clica em **Salvar feedback**, a tela é atualizada para realçar a próxima intenção prevista no modelo.

Se você quiser ver seus enunciados agrupados por valor, clique no filtro **Mostrando** e selecione uma das opções no prompt. Os valores são **All**, **NLU_Match**e **Unsure**.

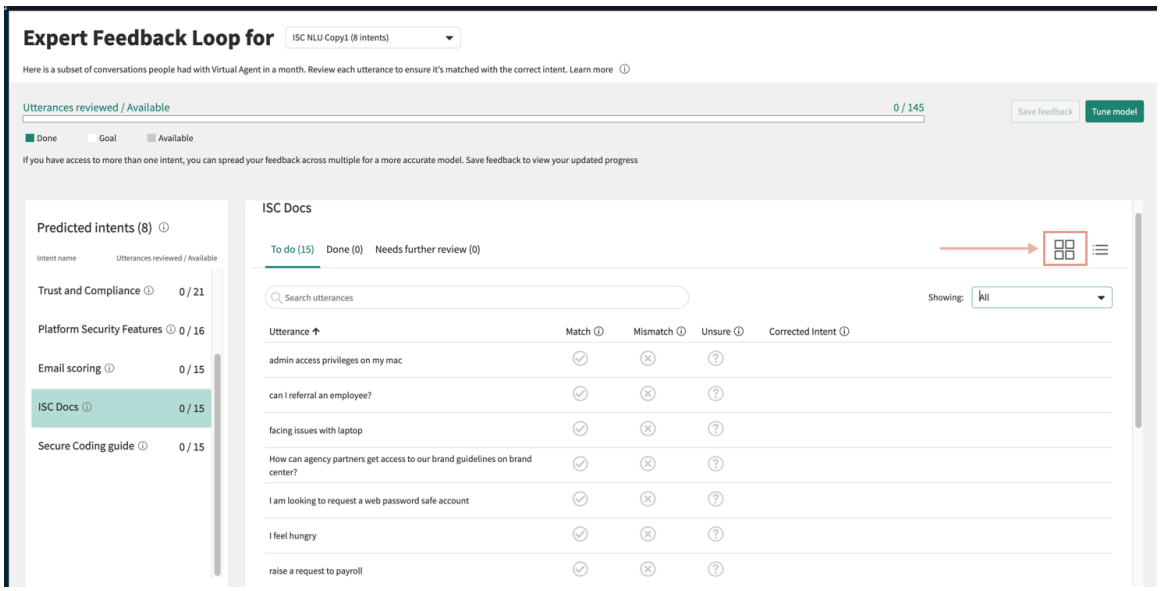
Usando a opção de exibição de cartão para revisar seus enunciados

Seus enunciados do Ciclo de feedback de especialista aparecem na seção **A fazer** em uma exibição de lista por padrão, como mostrado em muitas das imagens que você viu até agora acima. No entanto, você também pode escolher uma exibição diferente que mostra

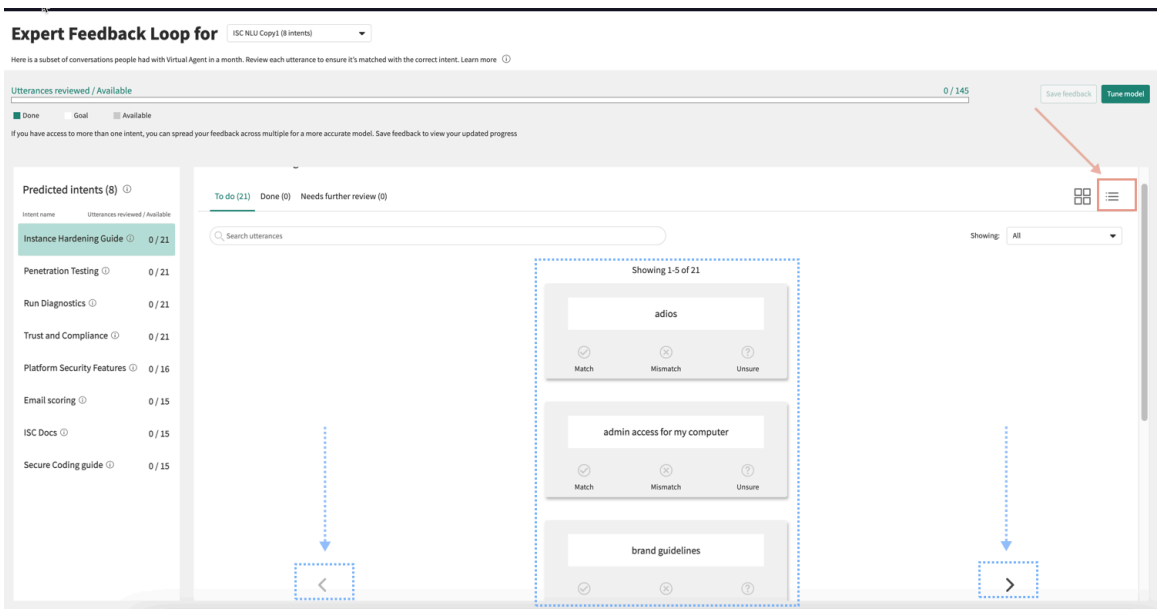
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 enunciado enquadrado em um cartão. Se você escolher esta opção, cada enunciado aparecerá na página em grupos de cinco. Ainda na exibição de lista, clique no ícone **do cartão**.



Resultado: a exibição do cartão substitui a exibição de lista. Observe as setas para a esquerda e para a direita em ambos os lados da página de cartões de enunciado. Quando você clica na seta para a direita, ela muda a página para o próximo conjunto de cinco cartões. Quando você clica na seta para a esquerda, ela muda a página para o conjunto anterior de cinco cartões. Se você quiser voltar para a exibição de lista em vez da exibição de cartão, clique no ícone **de lista**, conforme mostrado no canto superior direito da imagem abaixo.



Como alterar um valor de enunciado

Se você marcar um enunciado, mas mudar de ideia sobre o valor escolhido, poderá resolver o problema clicando em **Incompatibilidade** e selecionando outra intenção. Clique em **Salvar feedback** para salvar a mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

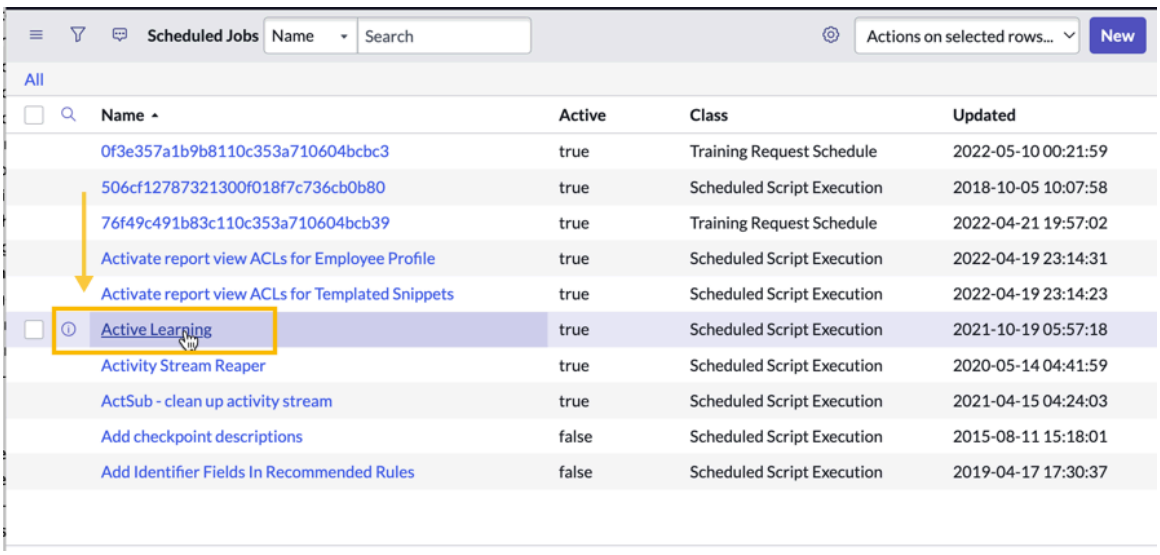
Feedback não salvo

Se você terminar e sair de uma sessão de marcação de seus enunciados, mas se esquecer de salvar suas mudanças, selecione **Mudanças não salvas** no prompt **Mostrando**. Esta ação exibe todos os enunciados para os quais você deu feedback, mas ainda não salvou.

Como adquirir dados adicionais de feedback do VA sob demanda

Para obter mais dados dos logs de bate-papo do VA para usar no Ciclo de feedback de especialista, siga as etapas abaixo.

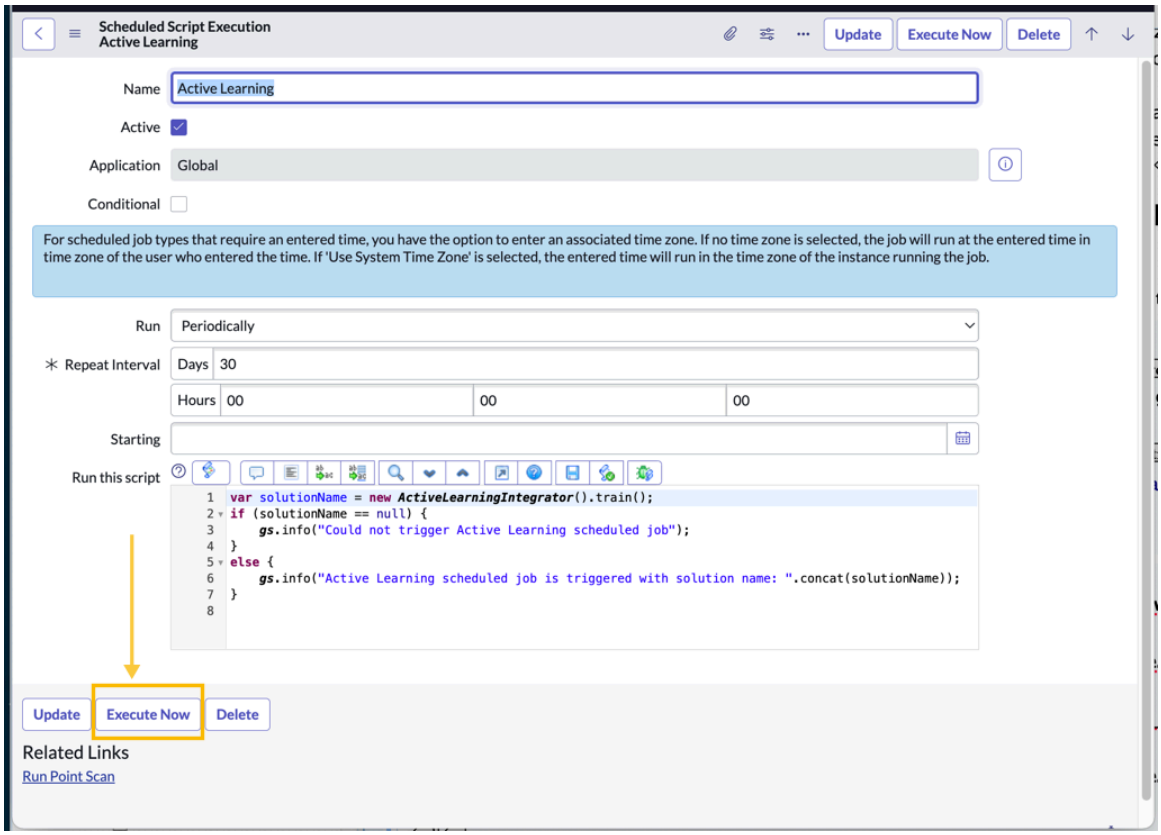
1. Use a função nlu_admin e navegue até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados** > **Aprendizado ativo**.
2. Clique em **Aprendizado ativo**.



3. Clique em **Executar Agora**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Aumente ou defina os valores nas seguintes quatro NLU propriedades do sistema.

- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.va_chat_logs.max_row_limit - 3000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_table.max_data_size - 10000*
- *glide.mlpredictor.option.nlu.activeLearning.label_candidate_table.max_response_size-30*

Para ver como essas propriedades funcionam no contexto de outras propriedades NLU, consulte Propriedades Workbench de NLU.

Revisão de enunciados sem categoria

Como parte do feed dos logs de bate-papo do VA para o Ciclo de feedback de especialista, o sistema coleta e exibe em uma lista todos os enunciados em sua instância que não fazem parte de uma intenção de VA. Você acessa esses enunciados selecionando **Sem categoria** no **Ciclo de feedback de especialista para** prompt na parte superior da tela.

Quando a tela é atualizada, esses enunciados são mostrados na coluna **Enunciado** da seção **Enunciados sem categoria** da tela.

Importante:
É extremamente importante fornecer feedback sobre este conjunto de enunciados porque o sistema está sugerindo que não há intenção associada a esses enunciados. Ao confirmar essa falta de associação ou ao associar esses enunciados a uma intenção existente, você está ajudando o modelo a aprender corretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

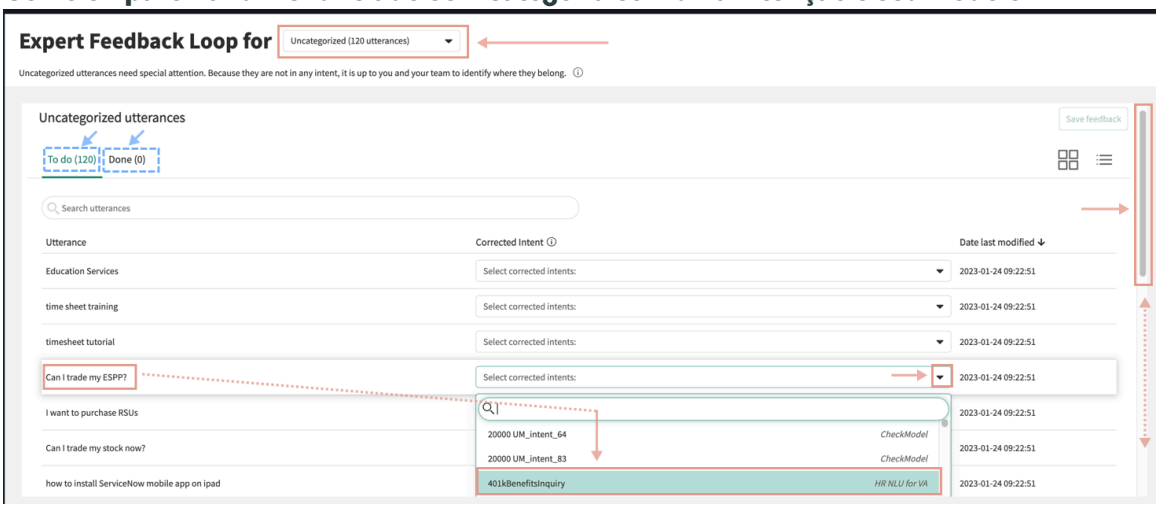
Aqui estão as etapas que você usa para conectar um enunciado sem categoria a uma intenção:

1. Na coluna **Enunciado**, selecione um enunciado na lista.
2. Na coluna **Intenção corrigida**, pesquise e selecione uma intenção e seu modelo no prompt que você acha que é a melhor correspondência para o enunciado.

Por exemplo, um bom emparelhamento para esta conexão é a *pergunta Posso trocar meu ESPP?* enunciado da coluna **Enunciado** e a intenção *401kBenefinsInquiry* da coluna **Intenção corrigida**, conforme mostrado na imagem abaixo.

Nota:
A coluna **Intenção corrigida** permite pesquisar e usar todas as intenções em todos os modelos da sua instância.

Como emparelhar um enunciado sem categoria com uma intenção e seu modelo



Em relação à imagem acima, vamos abordar alguns itens que ajudam a descrever como a página de enunciados sem categoria funciona, da seguinte forma. A seção **Tarefa** coleta enunciados que devem estar conectados a uma intenção. Neste dia específico, vemos que há 120 enunciados desse tipo. Observe que a seção **Concluído** na tela não tem enunciados porque você ainda não realizou nenhuma ação.

Observe também que há uma barra vertical na extremidade direita da tela onde você pode rolar para cima e para baixo para navegar na lista de enunciados. Na parte inferior desta tela de rolagem, há setas que apontam para a esquerda e para a direita para que você possa ir para a página seguinte ou anterior da lista completa de enunciados do dia.

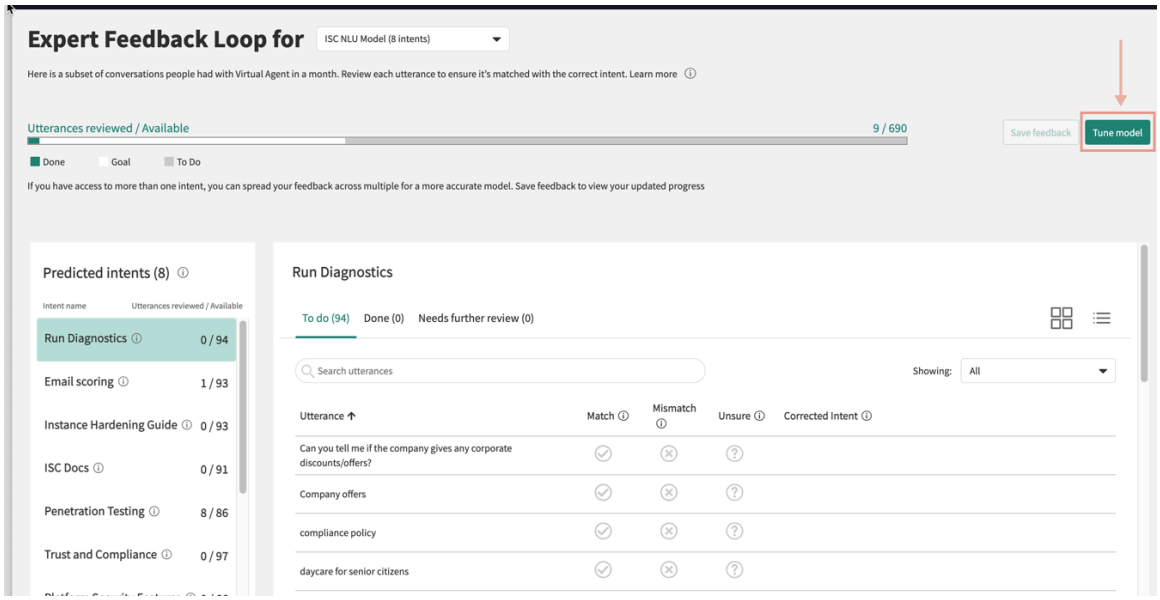
Observe também que quando você executa uma ação para fazer uma conexão, o botão **Salvar feedback**, normalmente ativo por padrão, é desativado porque o sistema reconhece sua ação e salva automaticamente sua mudança.

Dados do ciclo de feedback de especialista na fase de ajuste do modelo

O botão **Ajustar modelo** no Ciclo de feedback de especialista está sempre habilitado e oferece suporte à experiência de mover enunciados da guia Ciclo de feedback de especialista **concluído** para o modelo e seu conjunto de testes. Use a função nlu_admin para clicar neste botão sempre que precisar ajustar ou reajustar seu modelo.

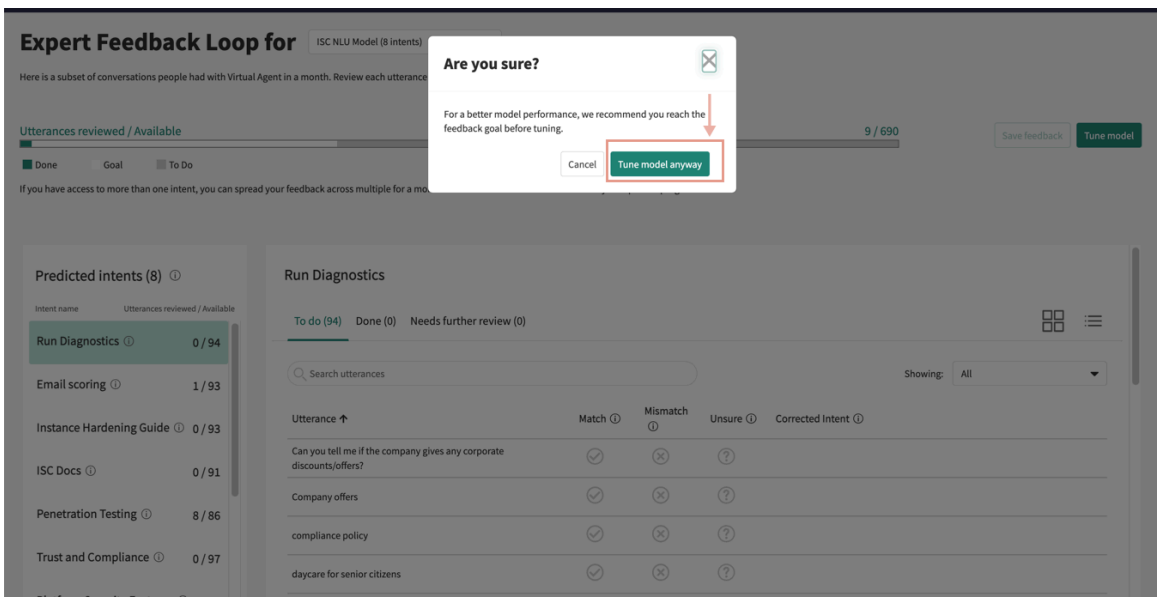
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Depois de revisar os enunciados no Ciclo de feedback de especialista, você pode enviar por push uma parte dos dados de feedback para o conjunto de testes padrão do seu modelo. Esses enunciados são adicionados diretamente à guia **Testar enunciados** do seu modelo. Isso ajuda a manter e atualizar continuamente seu conjunto de testes com enunciados de usuários finais reais. O sistema rastreia a origem dos enunciados de teste para visibilidade sobre se eles vieram do Ciclo de feedback de especialista ou de outra origem.

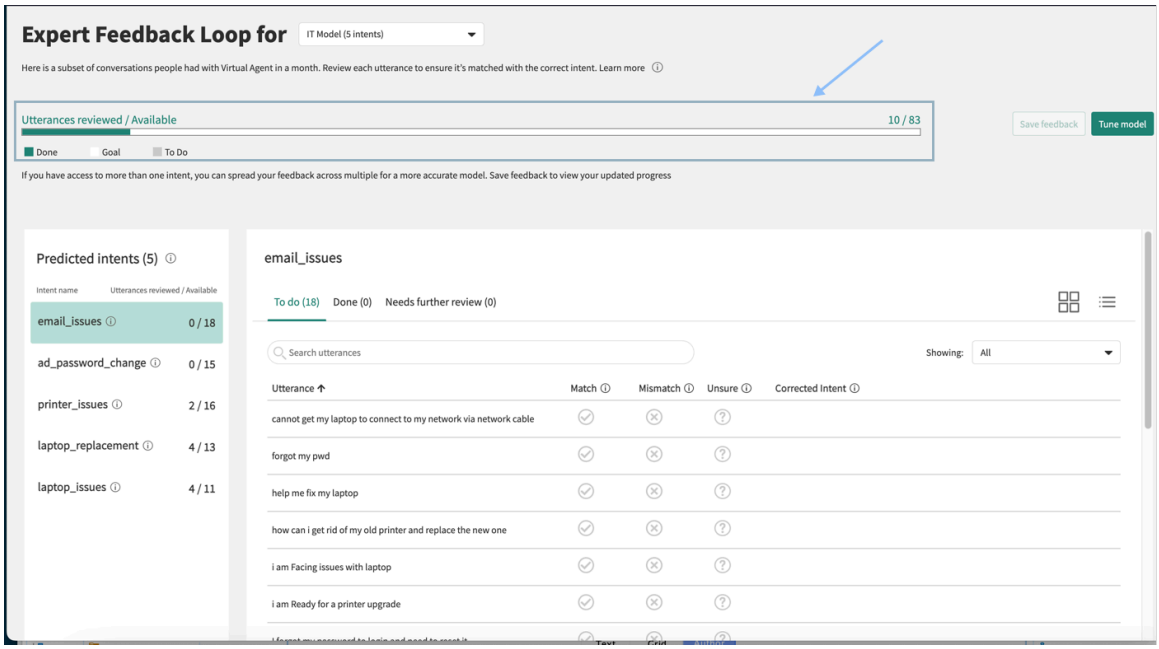
Se você clicar no botão **Ajustar modelo** antes de marcar e salvar pelo menos 100 enunciados, a tela será atualizada para lembrá-lo de que o desempenho do modelo aumenta em qualidade quando você ultrapassa a meta de feedback de 100 enunciados, conforme referenciado no texto na imagem abaixo .



Conforme você marca e salva seus dados de feedback, você pode ver a proporção de enunciados revisados (em verde) e aqueles que ainda estão disponíveis para revisão (em branco) na imagem da barra de andamento abaixo.

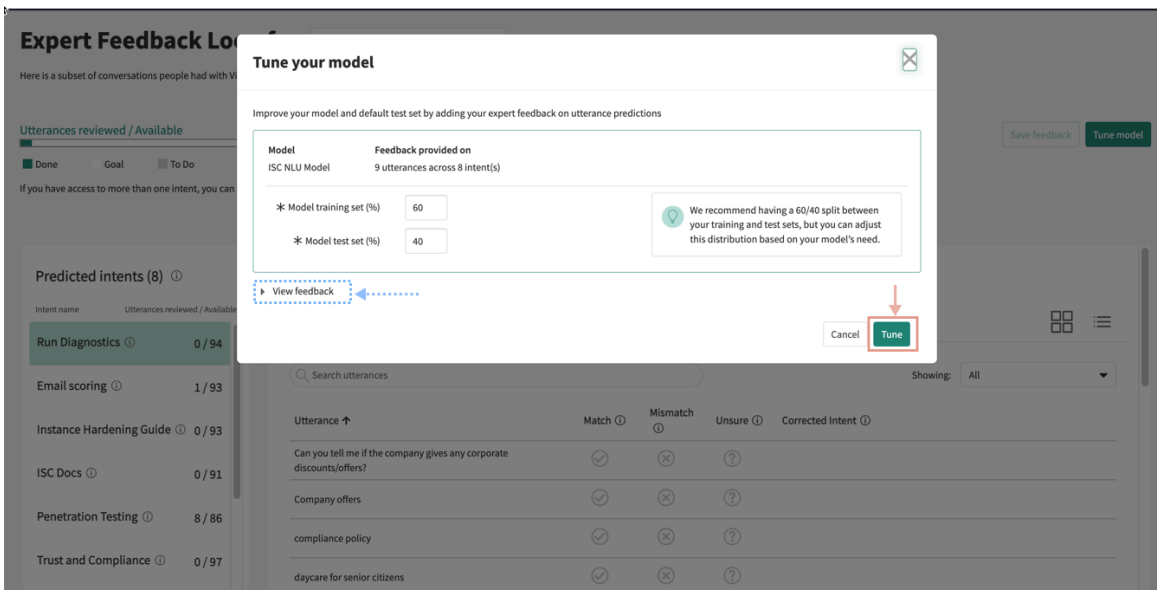
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Na imagem **Ajuste seu modelo** abaixo, você pode ver a divisão percentual padrão de 60/40 para o conjunto de treinamento do modelo e o conjunto de testes do modelo. Você pode ajustar esses valores padrão, se necessário, selecionando os números escolhidos em cada uma das duas caixas **(%)**. Quando estiver satisfeito com a divisão percentual, clique no botão **Ajustar** para ajustar seu modelo com base nos valores percentuais escolhidos.

Nota:
Se você clicar em **Exibir acento circunflexo de feedback**, será direcionado para uma tela de Ciclo de feedback de especialista, na qual você pode continuar revisando, marcando e salvando seus enunciados de feedback.



Como usar o trabalho de aprendizado ativo

Trabalhos agendados, também conhecidos como trabalhos em lote ou programação em lote, são trabalhos automatizados que são executados em um horário específico ou em uma programação recorrente. Muitos trabalhos são executados em cronogramas, mas agora estamos nos concentrando no trabalho de aprendizado ativo como exemplo.

Tradução automática

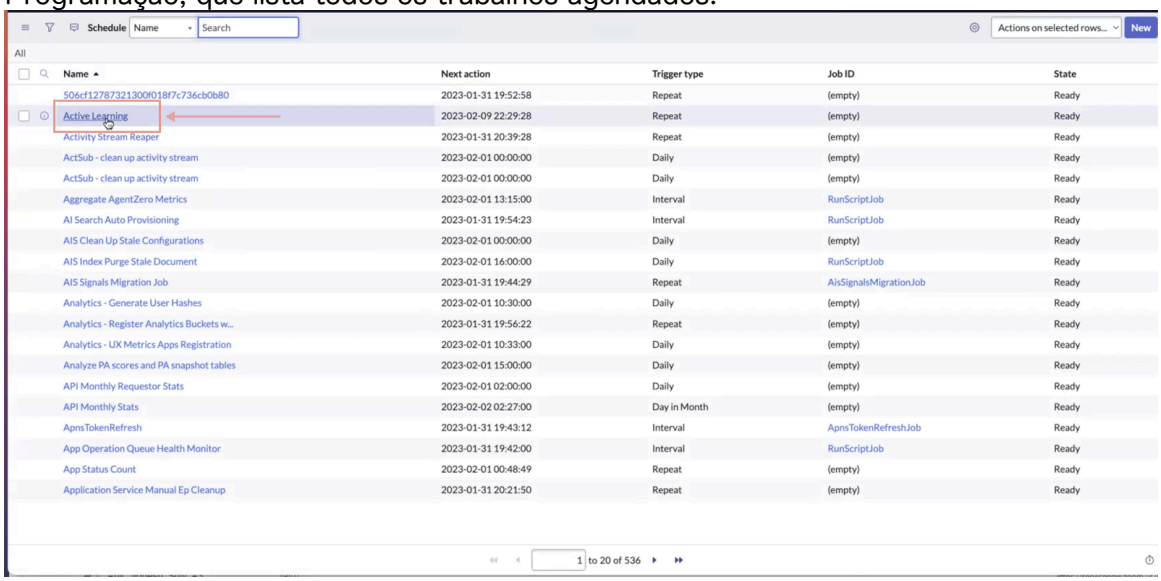
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aqui estão três coisas que você pode fazer ao usar o trabalho de aprendizado ativo.

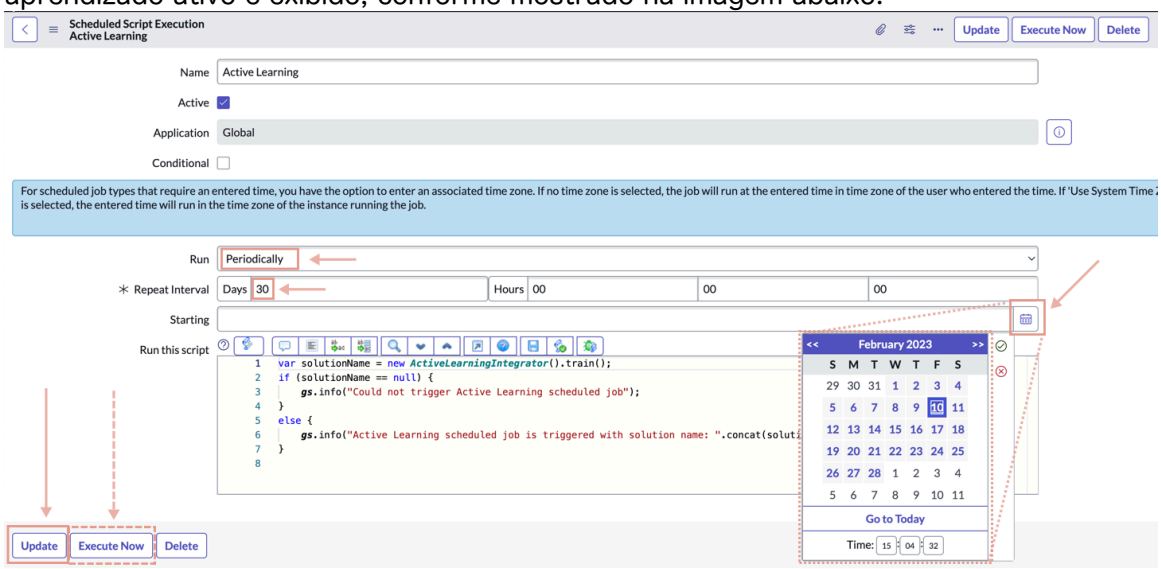
- Altere o intervalo de frequência de repetição com o qual o trabalho de aprendizado ativo será definido para ser executado.
- Verifique quando a próxima execução programada está definida para o trabalho de aprendizado ativo.
- Execute o trabalho de aprendizado ativo sempre que quiser (sob demanda).

Aqui estão algumas etapas a serem usadas para começar.

1. Usando a função nlu_admin, navegue até o campo **Todos**, digite **sysauto_script.list**e pressione a tecla **Enter** do teclado. A tela é atualizada para mostrar a página Programação, que lista todos os trabalhos agendados.



2. Na página Programação, clique em **Aprendizado ativo**. Um registro para o trabalho de aprendizado ativo é exibido, conforme mostrado na imagem abaixo.

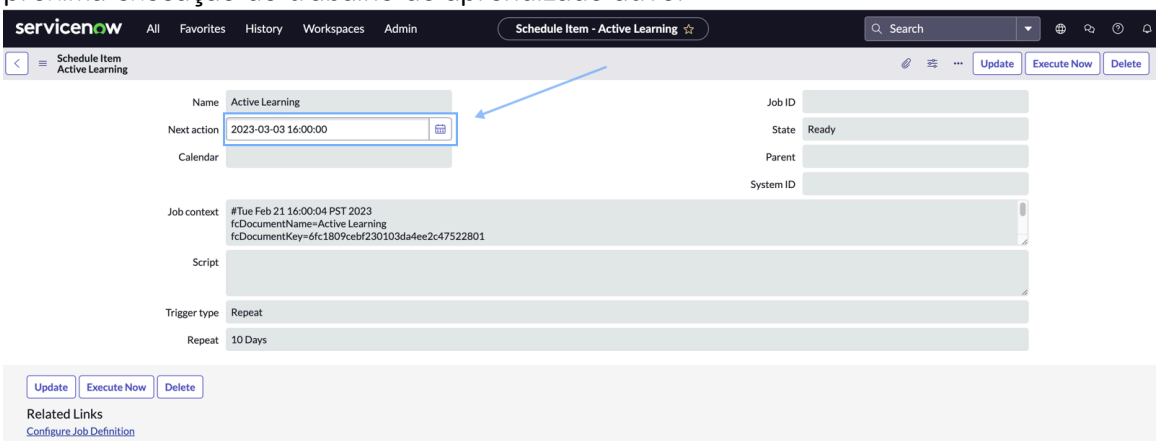


3. No registro de aprendizado ativo, configure os seguintes campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No campo **Executar**, selecione uma das oito opções de Intervalo de repetição para o trabalho. As opções são: *Diariamente*, *Semanal*, *Mensal*, *Periodicamente*, *Um*, *Sob demanda*, *Calendário comercial: Início da entrada*e *Calendário comercial: Término da entrada*.
- No campo **Intervalo de repetição**, insira o número de dias que você deseja entre agora e o próximo intervalo de repetição para o trabalho de aprendizado ativo.
- No campo **Iniciando**, clique no ícone Calendário e escolha o dia e a hora do próximo intervalo de trabalho de aprendizado ativo.
- Clique no botão **Atualizar** para salvar suas configurações ou clique no botão **Executar agora** para iniciar a execução do trabalho de aprendizado ativo.
- Para verificar quando o próximo trabalho de aprendizado ativo é executado, navegue até o campo **Todos**, digite **sys_trigger.list**e pressione a tecla **Enter** do teclado. A página Programação é exibida. Clique em **Aprendizado ativo**. O registro Item de programação/ Aprendizado ativo aparece e preenche o campo **Ação seguinte** com a data e a hora da próxima execução do trabalho de aprendizado ativo.



Informações detalhadas sobre o trabalho de aprendizado ativo de NLUpodem ser encontradas neste artigo da base de conhecimento no portal de suporte: KB1633901 .

Ajuste de resolução automática de problemas no NLU

Use a página inicial do Workbench de NLU para oferecer suporte ao ajuste de resolução automática de problemas (IAR) no NLU.

Um vídeo que apresenta o ajuste da Resolução automática de problemas no Workbench de NLU

Resumo de uso e funções

Use a função nlu_admin ou admin para acessar o ajuste do IAR no Workbench de NLU. O ajuste do IAR no Workbench de NLU requer pelo menos a função nlu_feedback_admin. Observe que a função nlu_admin contém a função nlu_feedback_admin. Além disso, a função virtual_agent_admin contém a função nlu_admin.

Se você clicar no nome do modelo IAR, será direcionado diretamente para o ajuste, no produto. Você não será direcionado para uma página de visão geral do modelo, portanto, este comportamento difere dos modelos Virtual Agent ou Pesquisa com IA no Workbench de NLU.

O fluxo de trabalho de ajuste do IAR

Os administradores de IAR começam sua jornada de ajuste de modelo no Console de administração de IAR e, em seguida, chegam ao Workbench de NLU para ajustar seu modelo de ITSM. Se eles ainda não tiverem treinado o modelo ITSM no console, o fluxo de

Tradução automática

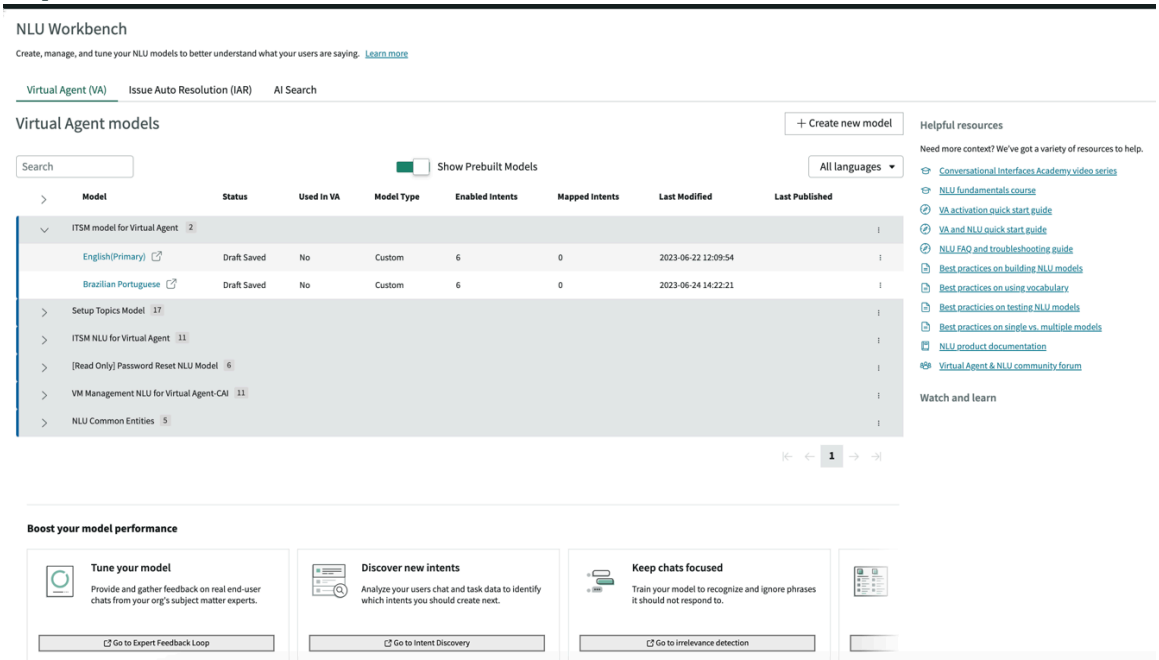
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

trabalho os enviará para a documentação do Ciclo de feedback de especialista na seção **Melhore o desempenho do modelo** do Workbench de NLU.

Como os modelos IAR diferem dos modelos NLU

Ao contrário das guias Virtual Agent e Pesquisa com IA, a guia IAR não usa um botão Criar novo modelo. O modelo IAR-ITSM que os administradores de IAR usam é um modelo pré-criado. Os modelos IAR não podem ser movidos usando conjuntos de atualizações.

Explorando o Workbench de NLU



Na parte superior da página do Workbench de NLU, há três guias que agrupam separadamente os modelos do Virtual Agent, Resolução automática de problemas e Pesquisa com IA. Abaixo dessas guias, há uma lista de modelos coloridos em cinza. Na coluna Modelo da lista, se você clicar no cursor à esquerda do nome do modelo, o modelo mudará de cor de cinza para branco e abrirá para mostrar os idiomas do modelo; status; uso; tipo de modelo; número de intenções habilitadas e mapeadas e a data em que o modelo foi modificado ou publicado pela última vez.

Opções de ajuste da Resolução automática de problemas

Ao ajustar o modelo Resolução automática de problemas em Workbench de NLU, você pode ajustar a saída para vários objetivos: precisão, automação ou um equilíbrio entre os dois. Compare como sua escolha de opções de ajuste afeta a taxa de correspondência e a cobertura antes de confirmar.

Resumo de uso

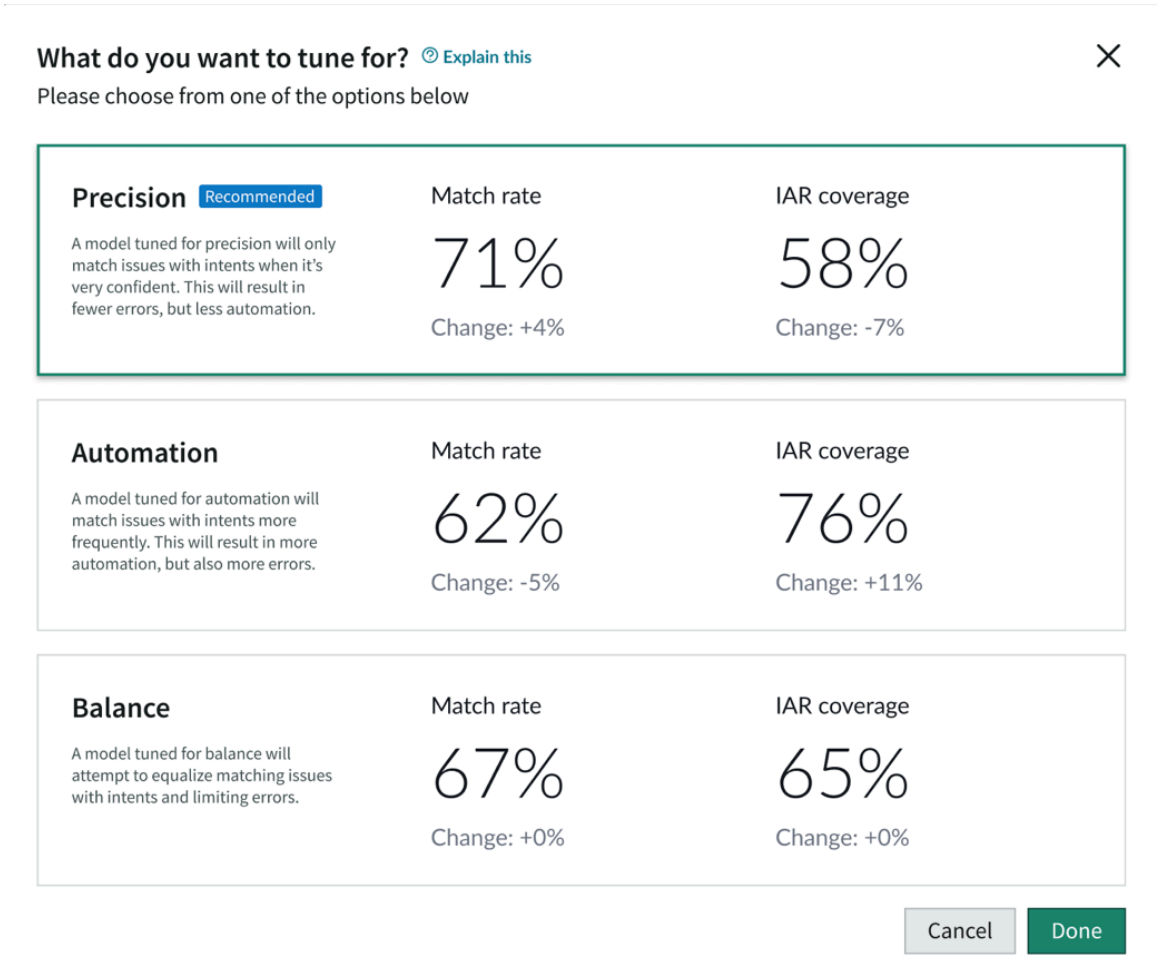
Por padrão, Resolução automática de problemas ajustar em Workbench de NLU otimiza a precisão. Dependendo dos requisitos de negócios, você também pode ajustar o modelo para outros objetivos. Na etapa **Analisar** do ajuste da Resolução automática de problemas, a lista de objetivos de ajuste permite que você ajuste para **Precisão**, **Automação**ou **Balanceamento**. Conforme você seleciona uma dessas opções, a *taxa de correspondência* projetada e as porcentagens *de cobertura do IAR* mudam de acordo, para que você possa comparar os resultados 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.

Para acessar a etapa **Analisar** do ajuste IAR, use a função *nlu_admin* e navegue da seguinte forma.

1. Navegar até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Modelos**.
2. Selecione a guia Resolução automática de problemas e selecione o nome do modelo. A experiência de ajuste é aberta na etapa 1 (Feedback) inicialmente.
3. Forneça feedback e selecione o botão **Analisar**. A Etapa 2 (Analisar) é aberta.
4. Na seção **Aqui estão suas opções de ajuste e resultados projetados**, usando a lista **Você pode ajustar para precisão, automação ou equilíbrio**, selecione opções para ver os cenários projetados. Você também pode selecionar o link **Saiba mais sobre como ajustar objetivos** para abrir a janela a seguir.



Precisão

Quando ajustado para precisão, o modelo IAR faz previsões somente quando sua confiança é relativamente alta. Isso resulta em taxas de erro mais baixas, mas também em menos incidentes resolvidos.

Precisão é a opção de ajuste recomendada para o modelo IAR de ITSM, portanto, essa opção é selecionada por padrão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Automação

Quando ajustado para automação, o modelo IAR faz previsões em um limite de confiança mais baixo. Isso resulta em mais previsões, portanto, mais incidentes são resolvidos. No entanto, taxas de erro mais altas são possíveis.

Saldo

Quando ajustado para o equilíbrio, o modelo IAR tenta encontrar um equilíbrio entre precisão e automação.

Taxa de correspondência

A taxa de correspondência é definida como o número de incidentes em que a intenção foi prevista corretamente, dividido pelo número de previsões para essa intenção. Essa proporção é calculada em todas as intenções, exceto para **NO_INTENT**.

Cobertura de IAR

A cobertura é definida como a porcentagem de incidentes que seriam resolvidos porque o modelo conseguiu fazer previsões acima do limite de confiança. As previsões podem conter alguns erros.

Como usar opções de ajuste

Selecione várias opções de ajuste diferentes para comparar os resultados projetados. Dependendo da opção selecionada, o sistema apresenta cenários para taxas de correspondência projetadas e taxas de cobertura IAR. Além disso, o sistema exibe o quanto essas taxas mudam de acordo com sua seleção.

Revise mais informações na seção **Aqui está um detalhamento detalhado** de Analisar. Aqui, você pode ver os resultados específicos de cada intenção no modelo.

Observe que as intenções são agrupadas em intenções mapeadas e não mapeadas, dependendo de terem sido mapeadas para Virtual Agent tópicos. Depois de fornecer feedback no IAR ajuste, você pode ativar alguns mapeamentos de intenção para tópico. Para fazer isso, expanda **Ver intenções não mapeadas**e selecione o botão **Mapear mais intenções**. Isso abre o IAR Console do administrador.

Quando você decidir a opção de ajuste ideal para seus requisitos, selecione o botão **de opção Salvar** na janela **Saiba mais sobre objetivos de ajuste**. Em seguida, selecione o botão **Ajustar e publicar modelo** para avançar para a próxima etapa.

Descoberta de intenção

Use a aplicação Descoberta de intenção para ajudar a identificar oportunidades de desvio de incidente. Por exemplo, você pode usá-lo para identificar quais Virtual Agent conversas serão ativadas em seguida.

Resumo de uso

Para aplicações que consomem NLU, como Virtual Agent e Pesquisa com IA, Descoberta de intenção ajuda a entender melhor de quais intenções pré-criadas você pode se beneficiar e quais intenções personalizadas seriam úteis para criar.

Descoberta de intenção fornece uma análise que você executa em dados históricos de incidentes ou outros dados de tarefa. Você também pode agrupar os registros restantes da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

execução em diferentes clusters para que possa adicionar manualmente enunciados a NLU intenções. Além disso, você pode usar clusters específicos para criar novas intenções em um modelo.

Neste cenário de exemplo, você está usando Descoberta de intenção para identificar as principais intenções em sua instância e a quantidade de cobertura que elas podem fornecer em seus registros históricos de incidentes.

Instalação

Descoberta de intenção está disponível no ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Instalar Descoberta de intenção.

Depois que Descoberta de intenção estiver instalado e ativado, ele aparecerá em **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Recursos avançados de NLU**.

Nota:
Embora organizado em NLU Recursos avançados no painel de navegação, Descoberta de intenção é uma aplicação separada que não está incluída na instalação de Workbench de NLU - Recursos avançados.

Descoberta de intenção detalhes do relatório

- Quando **a taxonomia** é selecionada, o relatório gerado contém recomendações de intenção em relação à taxonomia selecionada. Uma taxonomia é uma biblioteca pré-criada de intenções em um domínio específico. Embora você não tenha acesso às intenções subjacentes, ao executar Descoberta de intenção em uma taxonomia específica, os dados mapeados para qualquer intenção na taxonomia serão identificados.
- **Registros incompatíveis** são os enunciados que não puderam corresponder a nenhuma intenção na taxonomia.
- **As intenções recomendadas** são as intenções encontradas nos enunciados em que os dados foram executados.
- A porcentagem de **registros incompatíveis (em cluster)** são os registros que não são classificados (registros que não pertencem a nenhuma das intenções recomendadas).
- A porcentagem de registros incompatíveis e o número de intenções recomendadas não precisam corresponder. É uma coincidencia se eles corresponderem.

Criando um relatório Descoberta de intenção

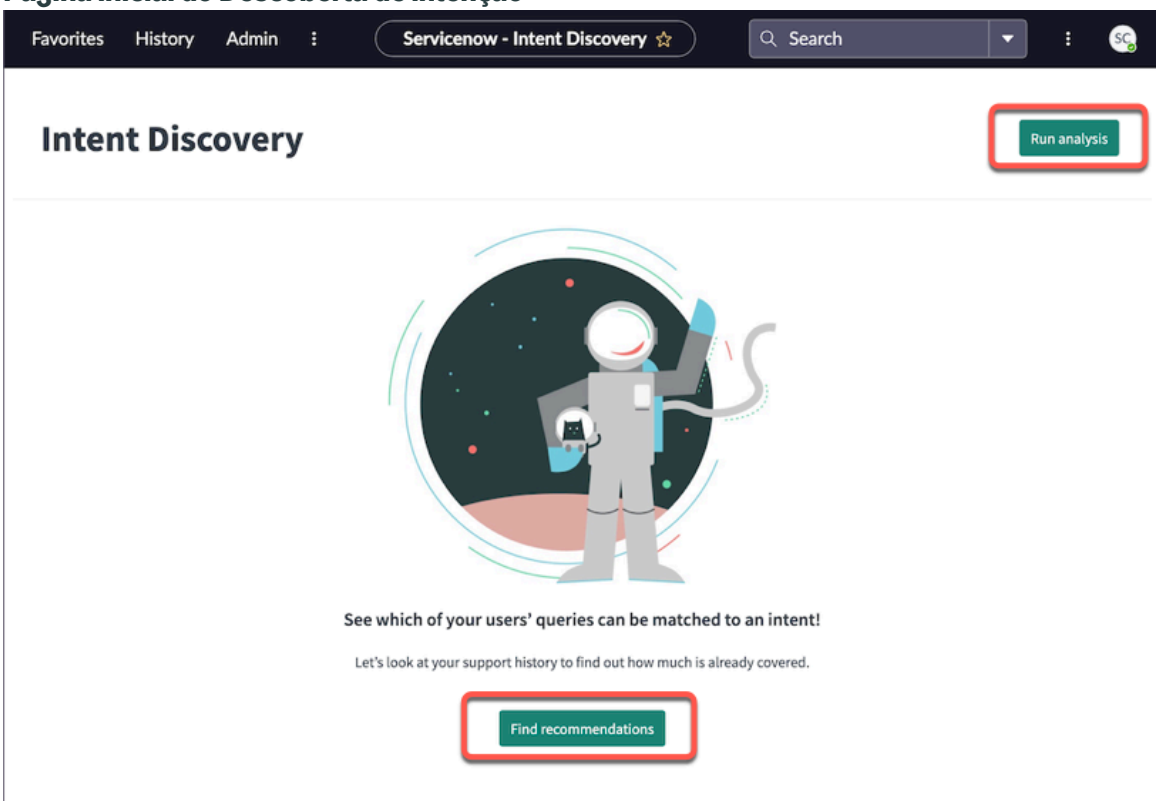
1. Usando a função admin ou nlu_admin, navegue até **Tudo** > **Workbench de NLU** > **Recursos avançados de NLU** > **Descoberta de intenção**.

2. Selecione **Executar análise** ou **Localizar recomendações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Descoberta de intenção



Como executar uma análise no relatório

1. Para este relatório de exemplo, você configura os seguintes campos na tela Descoberta de intenção > *Criar nova*.

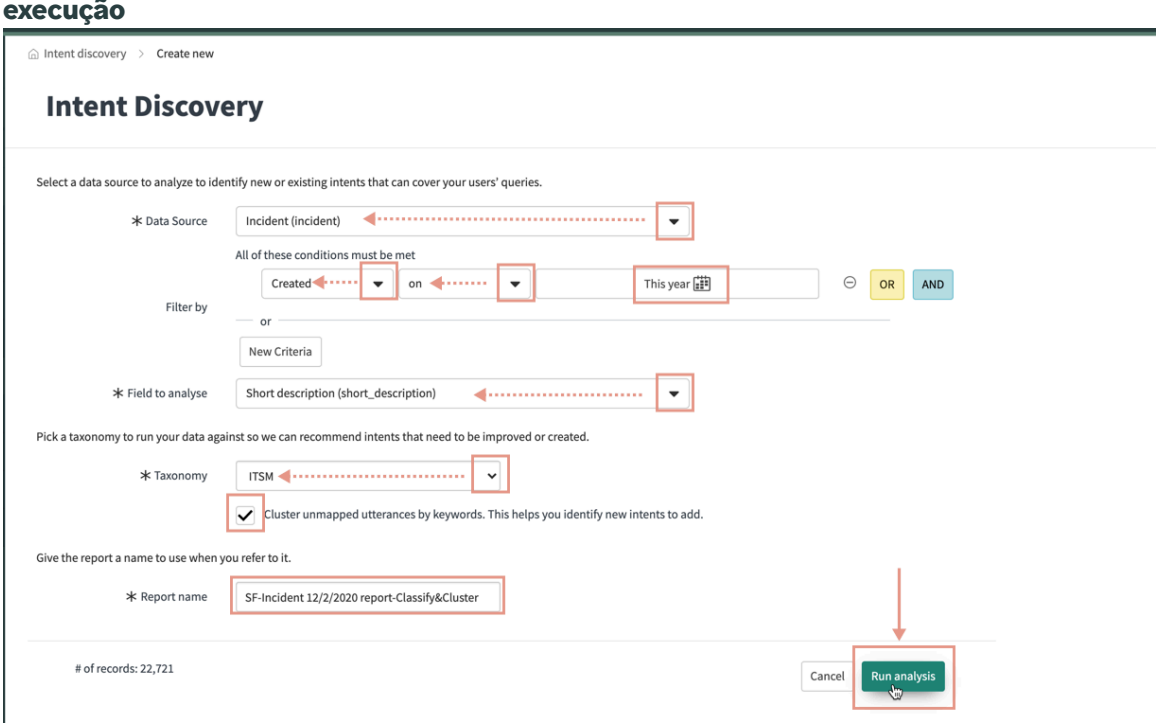
- Fonte de dados: selecione a tabela **Incidente (incidente)**.
- Filtrar por: **[Criado] [em] [Neste trimestre]**
- Campo a ser analisado: **descrição resumida (short_description)**. Você escolhe Descrição resumida porque é um campo de cadeia de caracteres muito usado que faz referência a palavras que podem ajudar o sistema a identificar uma intenção.
- Taxonomia: selecione **ITSM**. Este campo informa ao sistema para executar o processamento de classificação em seus registros de incidentes de ITSM. Ele tem 3 opções: Classificação, ITSM ou em branco, cujo padrão é Classificação.
- Agrupar enunciados não mapeados por palavras-chave...: marque a **caixa de seleção**. Quando você marca esta caixa, o sistema agrupa seus registros de incidentes que não foram classificados em clusters.
- Nome do relatório: o campo é padronizado automaticamente para **Incidente**<month/day/year> . Você pode editar o nome, se preferir. Neste cenário de exemplo, você insere Incidente 16/12/2020 - Teste SF.

2. Selecione **Executar análise**.

Tradução automática

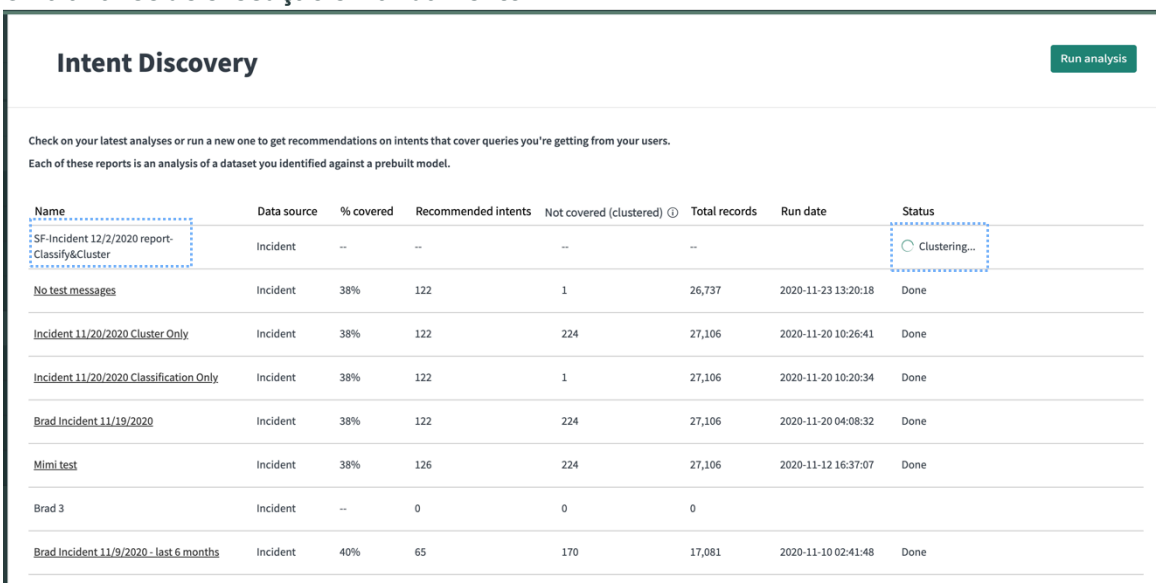
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seleção de fontes de dados em Descoberta de intenção para uma análise de execução



Resultado: seu relatório aparece na tela Descoberta de intenção, mostrando seu status quando a análise começa. Os valores de status subsequentes aparecem na seguinte ordem durante a análise: Preparando para executar, Trabalho em andamento, Cluster e Concluído. Isso pode levar de 5 minutos a 30 minutos para ser concluído. Quanto menos registros você tiver em um cluster, menos tempo levará. Desativar o clustering também pode acelerar o processo.

Uma análise de execução em andamento



Quando a análise estiver concluída, os valores da coluna na tela serão exibidos, com o valor da coluna **Status** definido como **Concluído**, conforme mostrado na imagem abaixo.

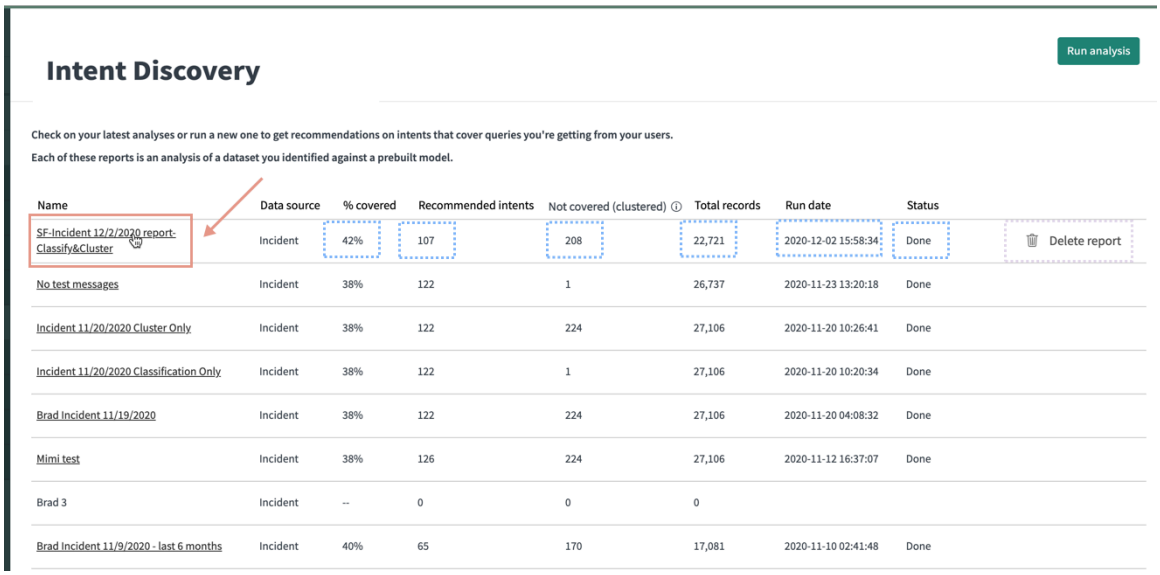
Nota:
Se você quiser excluir o relatório e recomeçar, aponte para a direita da coluna Status para invocar o ícone **Excluir relatório**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione o **Nome** do seu relatório.

Uma análise de execução concluída



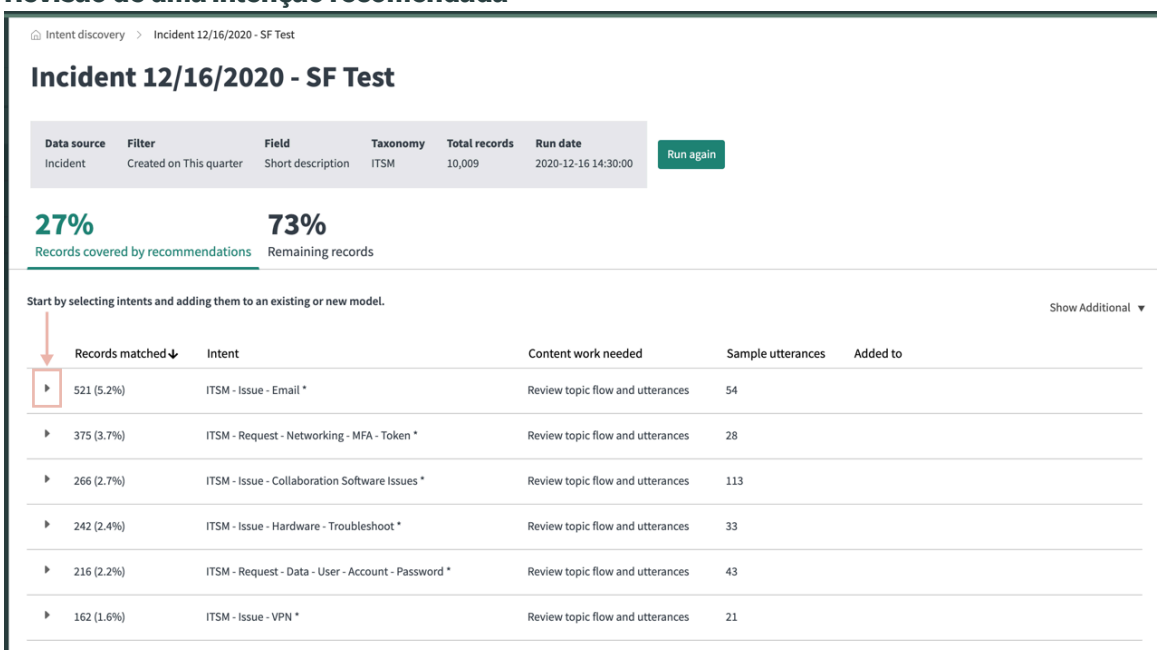
Resultado: a tela é atualizada, mostrando os registros de incidentes analisados e os registros de incidentes restantes que não foram classificados.

Importação de intenções recomendadas para modelos personalizados novos ou existentes

Antes de importar intenções para um modelo NLU, verifique se você está no mesmo escopo da aplicação que o modelo. Para obter mais informações, consulte Select an application from the application picker .

1. Na seção *Registros cobertos por recomendações* da tela, selecione o ícone de acento circunflexo em uma intenção recomendada que você deseja adicionar a um modelo personalizado.

Revisão de uma intenção recomendada



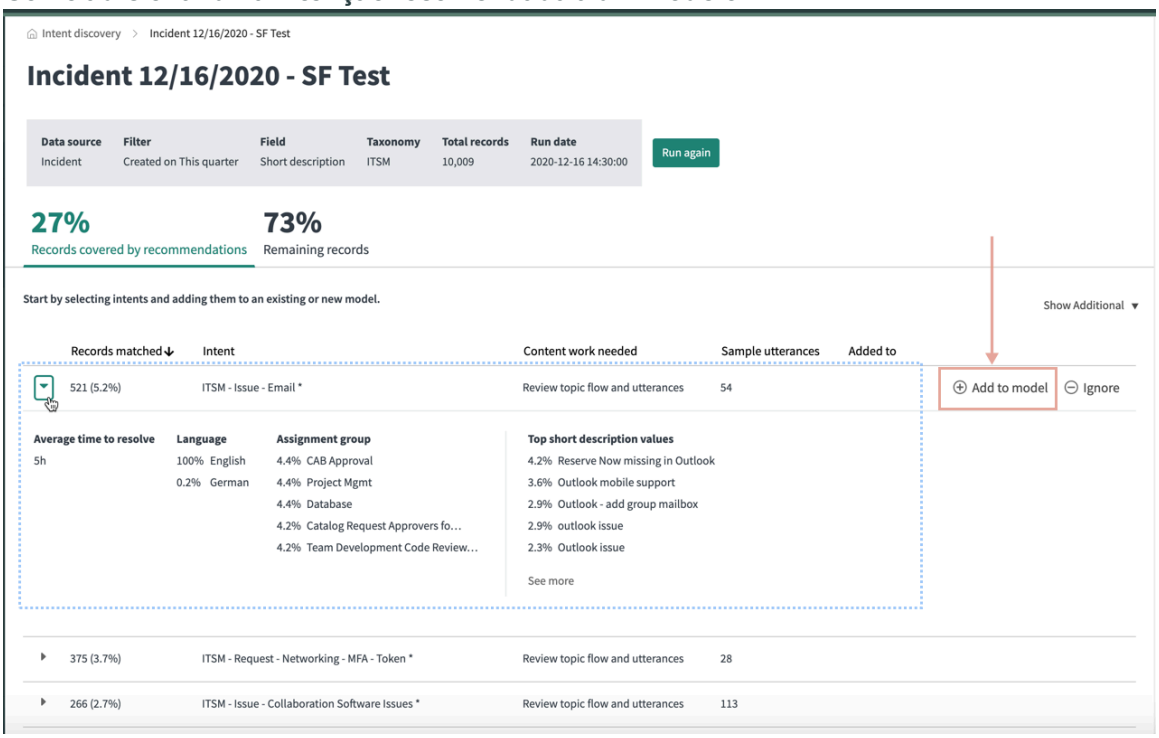
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 detalhes da intenção recomendada são exibidos para que você possa revisá-los, conforme mostrado na imagem abaixo.

2. Selecione **Adicionar ao modelo**.

Como adicionar uma intenção recomendada a um modelo



3. Na tela *Selecionar um modelo de destino* que aparece, escolha um modelo ao qual você deseja adicionar a intenção recomendada. Se você não conseguir encontrar um modelo apropriado, crie um novo, retorne ao relatório e adicione o novo modelo.

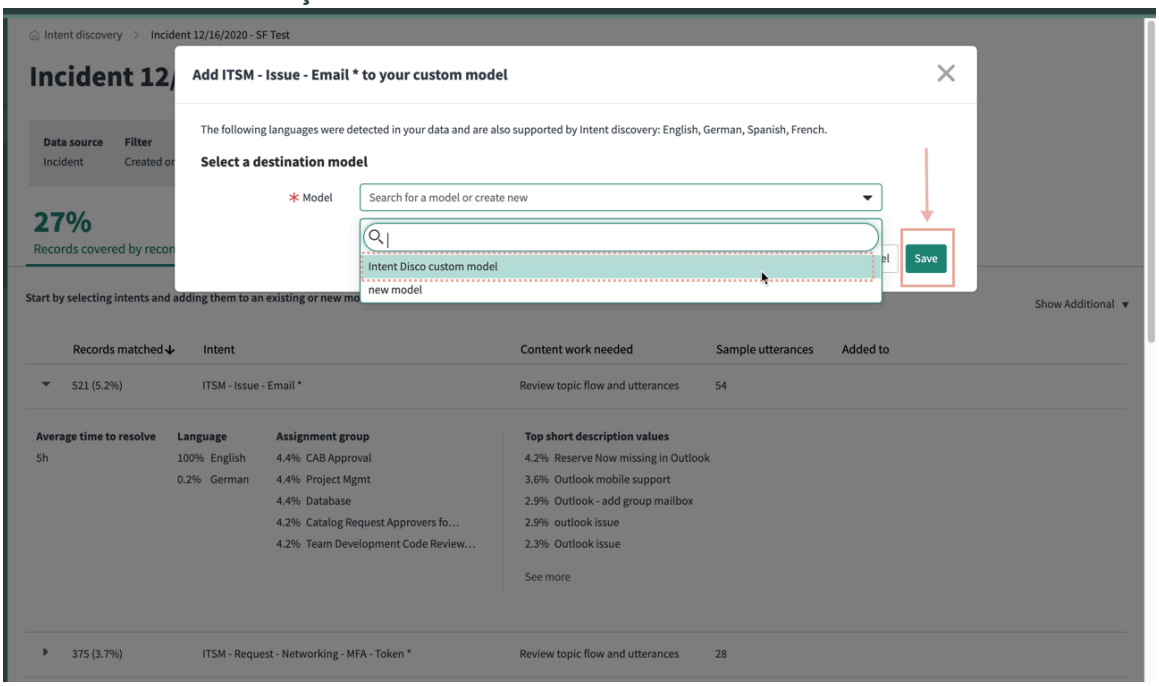
Nota:
O modelo escolhido deve ter o mesmo escopo da aplicação que o escopo atual.

4. Selecione **Salvar**.

Tradução automática

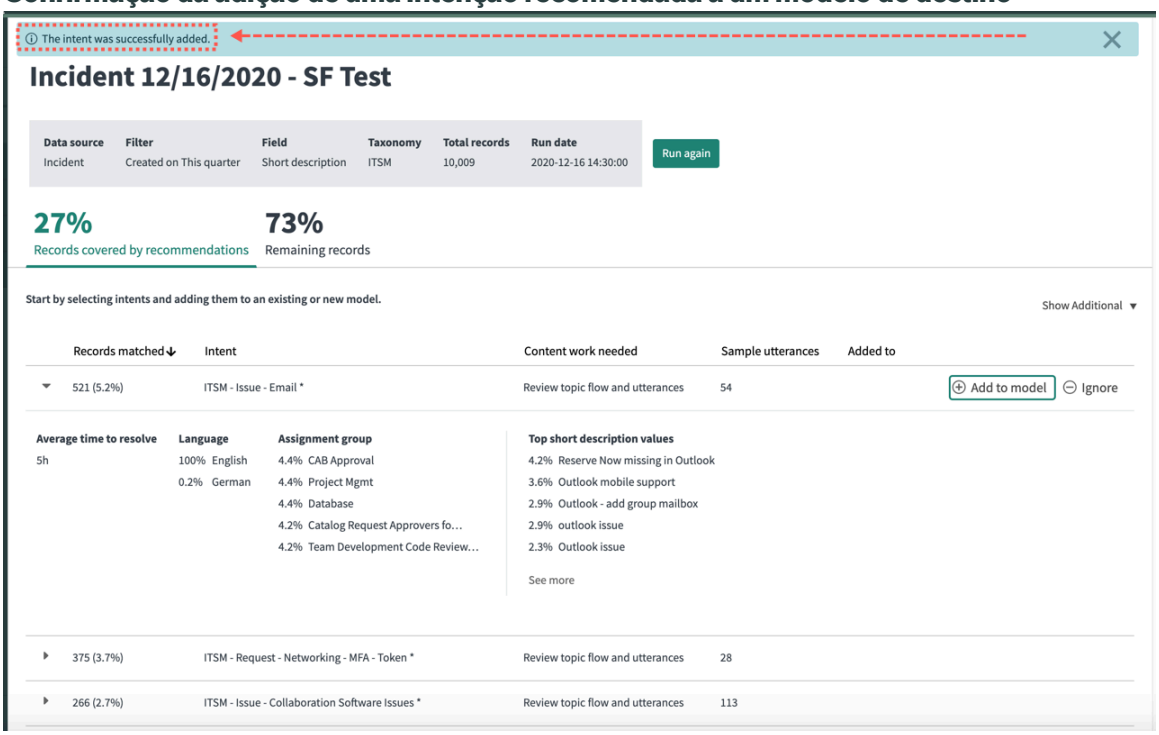
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como salvar uma intenção recomendada em um modelo



Resultado: uma faixa aparece na tela, confirmando que a intenção foi adicionada ao modelo de destino.

Confirmação da adição de uma intenção recomendada a um modelo de destino

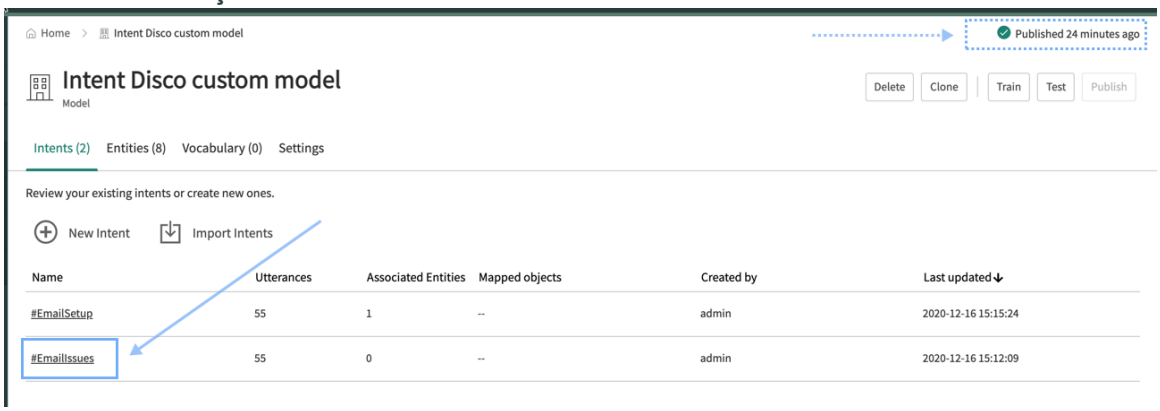


A intenção recomendada também aparece na tela Modelo do modelo de destino, conforme mostrado na imagem abaixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir uma intenção recomendada no modelo de destino



Como adicionar enunciados em cluster a uma intenção e seu modelo

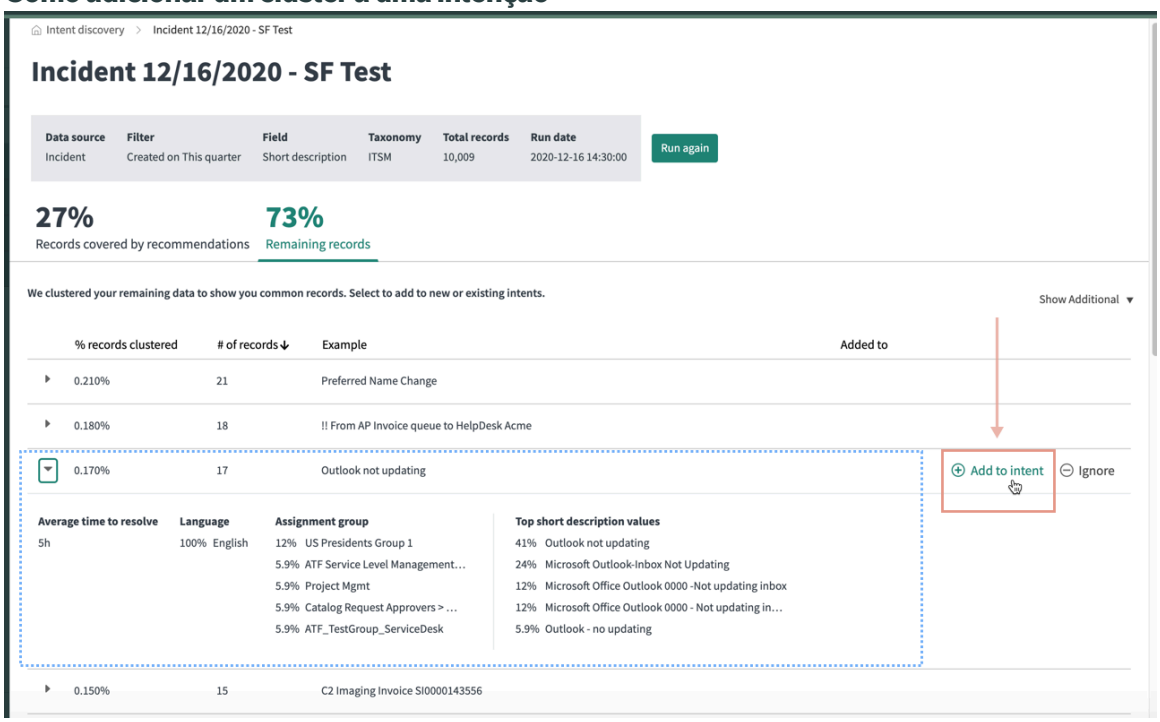
1. Na seção *Registros restantes* da tela de registros da Descoberta de intenção, selecione e abra um cluster de dados de enunciado e descrição resumida que você deseja adicionar a uma intenção e ao modelo associado.

Ao continuar a criar novas intenções a partir desses clusters, você pode clicar no ícone **Ignorar** para remover quaisquer intenções indesejadas do relatório.

Há também um filtro **Mostrar adicional** que você pode usar para mostrar ou ocultar as intenções adicionadas e as intenções ignoradas.

2. Selecione **Adicionar à intenção**.

Como adicionar um cluster a uma intenção

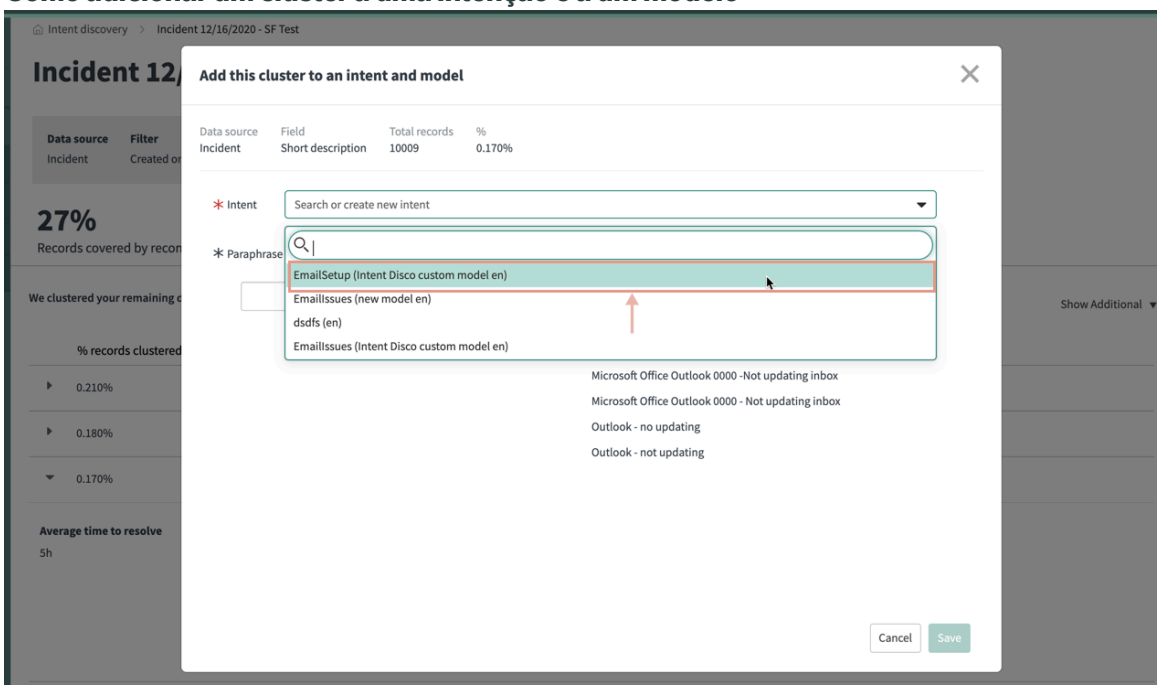


3. Na tela *Adicionar este cluster a uma intenção e modelo*, selecione um par de intenção e modelo que você deseja associar a este cluster.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

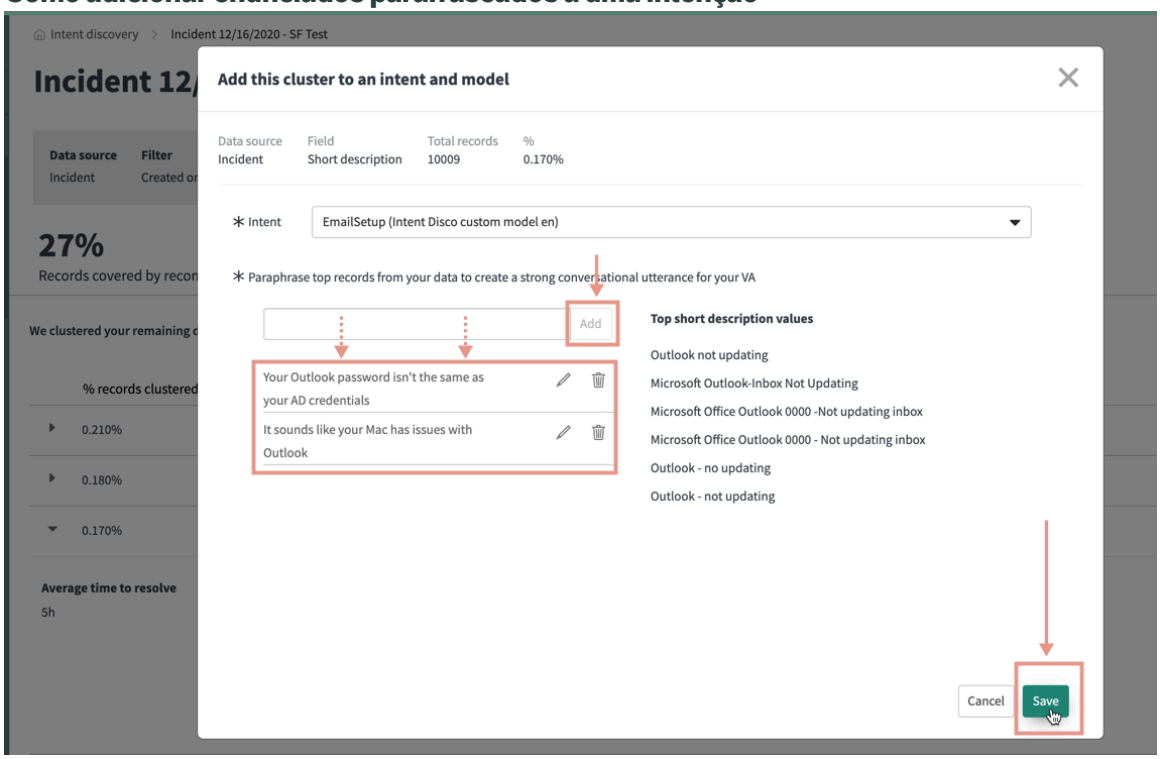
Como adicionar um cluster a uma intenção e a um modelo



4. Insira alguns exemplos de enunciado no campo de texto aberto. Selecione **Adicionar** sempre que concluir sua entrada para salvá-la no sistema. Use o ícone de lápis ou o ícone de lixeira, respectivamente, para editar ou excluir sua entrada.

5. Selecione **Salvar**.

Como adicionar enunciados parafraseados a uma intenção

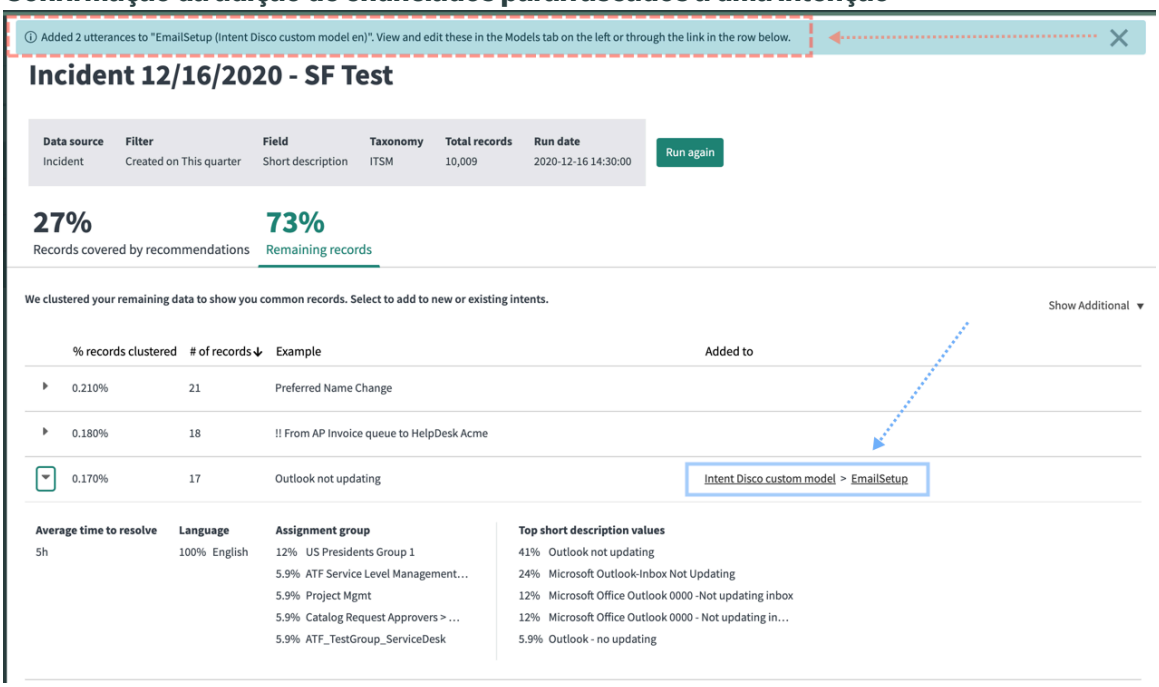


Resultado: a tela de registros é exibida, mostrando uma faixa confirmando que você adicionou dois novos enunciados à intenção de destino e ao modelo associado. O par de modelo e intenção aparece na coluna **Adicionado a**, conforme mostrado na imagem abaixo.

Tradução automática

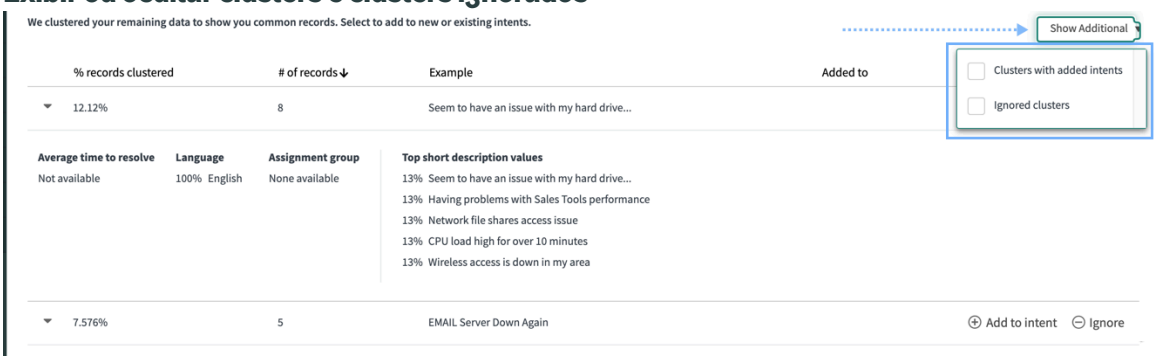
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Confirmação da adição de enunciados parafraseados a uma intenção



Use o filtro **Mostrar adicional** se quiser mostrar ou ocultar os clusters que adicionaram intenções e os clusters que são ignorados.

Exibir ou ocultar clusters e clusters ignorados



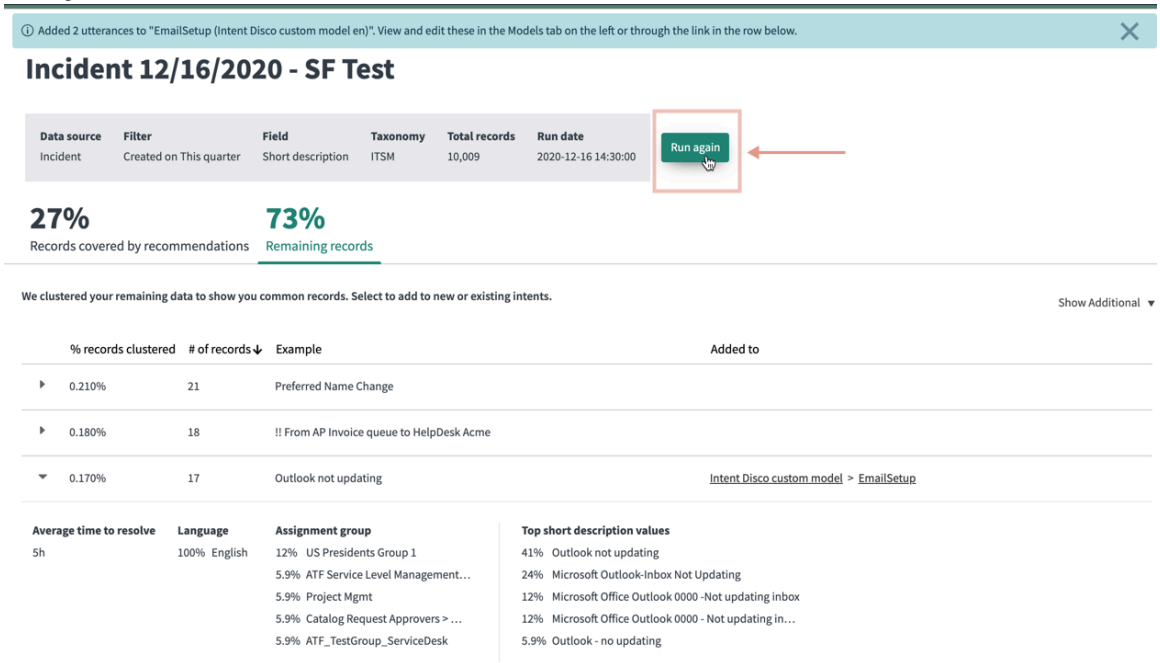
Executando outra análise no seu relatório Descoberta de intenção

1. Selecione **Executar novamente**.

Tradução automática

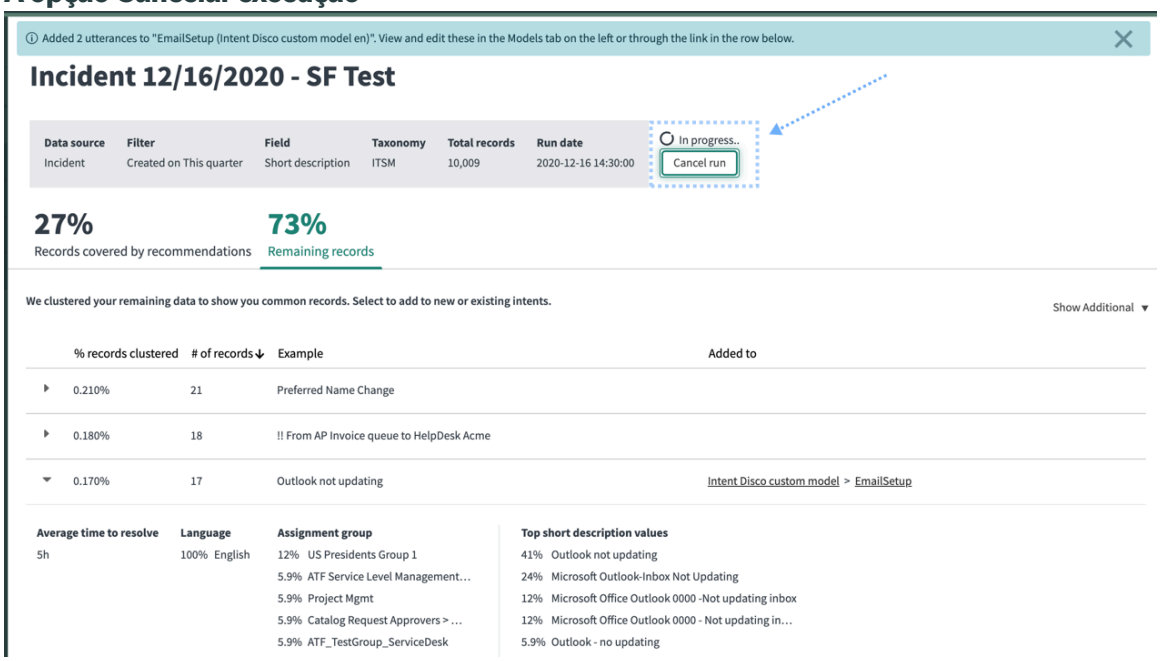
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seleção da versão da análise a ser executada



Resultado: a nova execução começa. Quando está em andamento, a opção para cancelar a execução é exibida, conforme mostrado na imagem abaixo.

A opção Cancelar execução



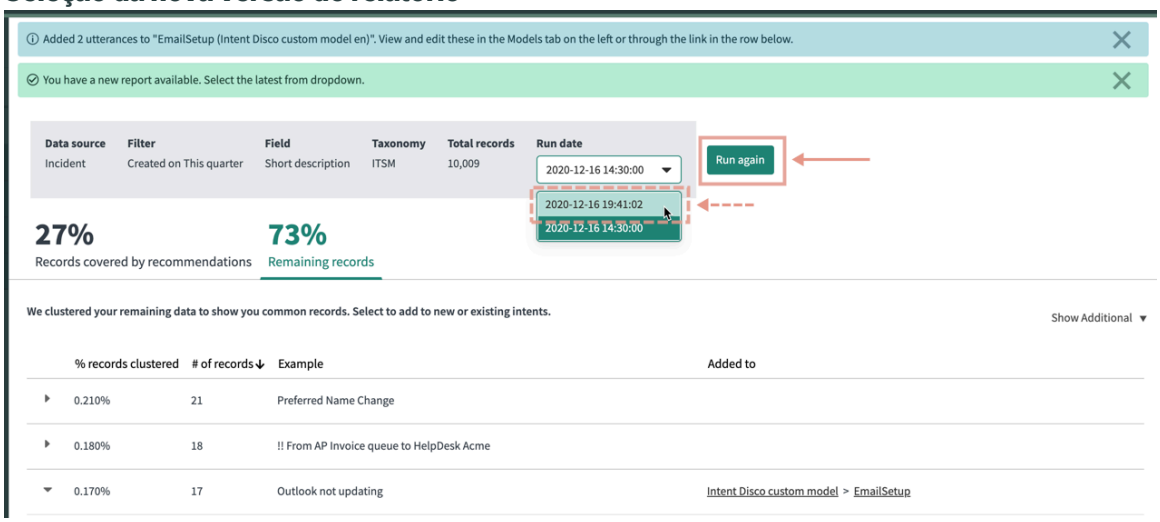
Quando a execução for concluída, uma nova faixa será exibida informando que você tem uma nova versão do relatório.

2. Selecione a nova versão e selecione **Executar novamente**.

Tradução automática

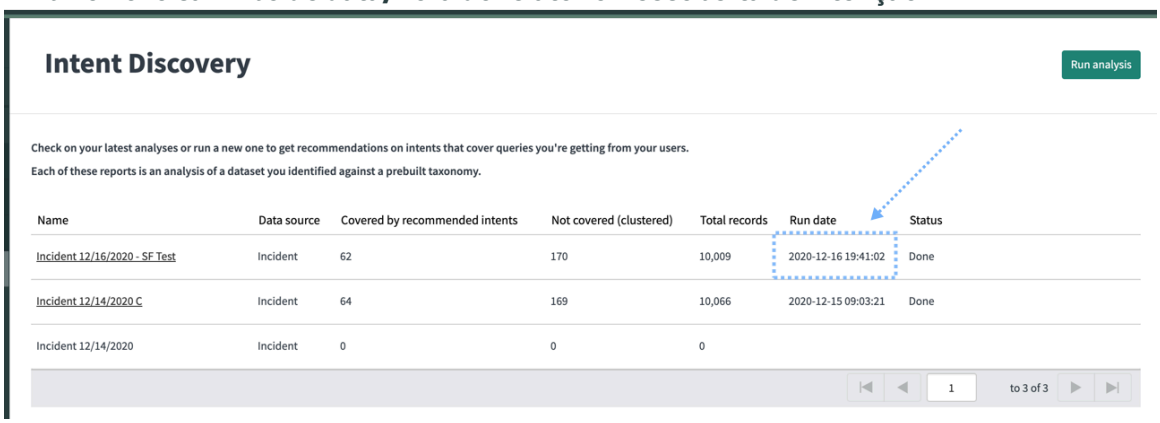
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seleção da nova versão do relatório



Resultado: o carimbo de data/hora selecionado para a execução mais recente aparece na coluna **Data de execução** da tela Descoberta de intenção.

Exibir o novo carimbo de data/hora do relatório Descoberta de intenção



Instalar Descoberta de intenção

Você pode instalar a aplicação Descoberta de intenção (sn_nlu_discovery) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Descoberta de intenção em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- Descoberta de intenção requer os seguintes plug-ins. Certifique-se de que esses plug-ins estejam instalados antes de instalar Descoberta de intenção.

Plug-ins da ServiceNow necessários

Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

Habilita vários recursos de Inteligência preditiva e aprendizado de máquina para modelos de treinamento. Consulte Instalar Inteligência preditiva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Workbench de NLU - Núcleo (com.glide.nlu)

Adiciona capacidades do Modelo de NLU. Consulte Ativar o Workbench de NLU.

Função necessária: administrador

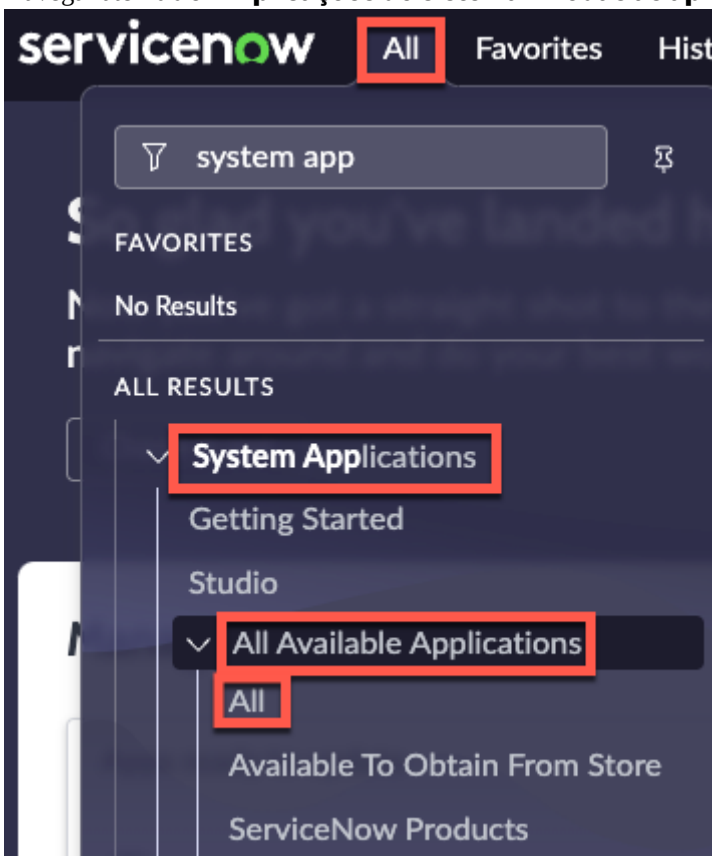
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As tabelas são instaladas com Descoberta de intenção:

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Descoberta de intenção.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Descoberta de intenção (sn_nlu_discovery) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Descoberta de intenção.

4. Selecione **Instalar**.

Componentes instalados com Descoberta de intenção

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in sn_nlu_discovery, incluindo tabelas.

Nota:
A tabela Arquivos de aplicações lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Relatório da Descoberta [sn_nlu_discovery_report]	Tabela de referência para clusters de descoberta e intenções.
Mensagem da Descoberta [sn_nlu_discovery_processed_message]	Contém referências flexíveis ao registro de origem e ao campo que foi usado para análise.
Rastreamento do relatório da Descoberta [sn_nlu_discovery_report_trace]	Contém as informações sobre os enunciados adicionados às intenções.
Intenção da Descoberta [sn_nlu_discovery_intent]	Contém as intenções de um relatório.
Cluster da Descoberta [sn_nlu_discovery_cluster]	Contém os clusters de um relatório.
Definição do relatório da Descoberta [sn_nlu_discovery_report_definition]	Inclui as informações necessárias para gerar relatórios.

Tradução automática

Natural Language Query

Natural Language Query (NLQ) permite que você consulte os dados em sua instância inserindo solicitações de linguagem simples na interface do usuário.

Iniciar

Escolha um desses blocos para começar.

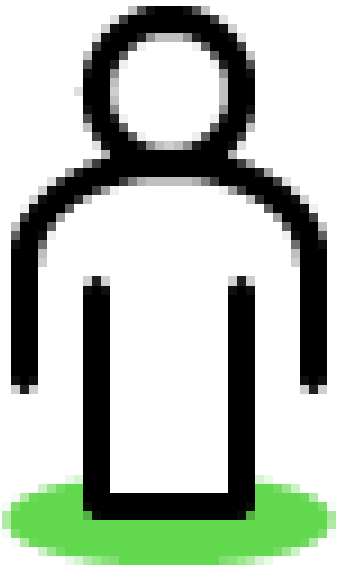
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar



Saiba mais sobre NLQ conceitos e recursos.

Uso



Use NLQ para consultar seus dados com solicitações em linguagem natural.

Configurar



Configure NLQ para seu ambiente.

Referências



Obtenha detalhes sobre propriedades e funções instaladas com NLQ.

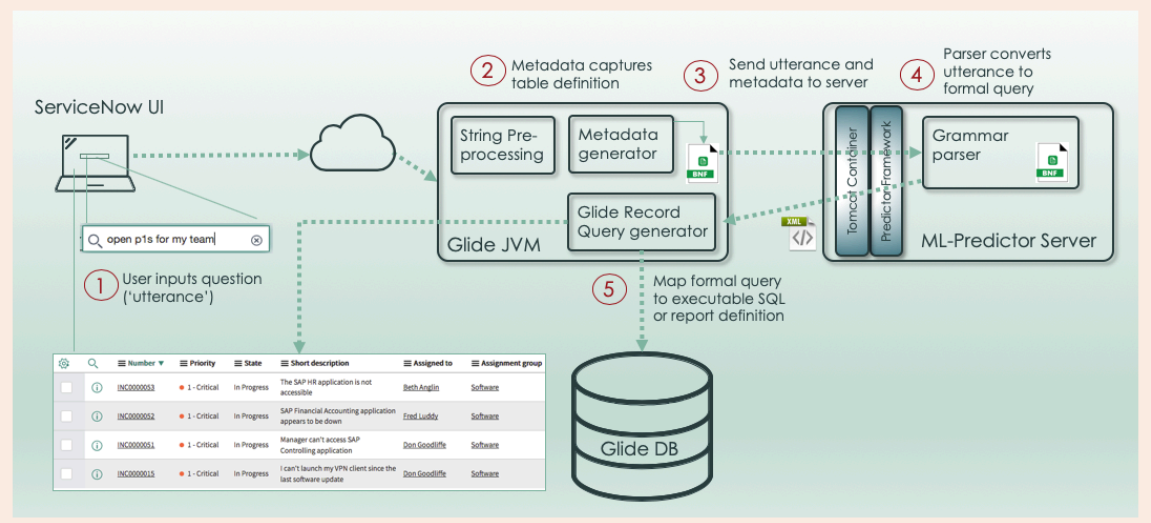
Tradução automática

Explorando consulta de idioma natural

NLQ é um recurso Now Platform que está ativo por padrão. Use NLQ para consultar os dados em sua instância inserindo solicitações de linguagem simples na interface 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.

NLQ fluxo de dados para entrada e processamento do usuário



ServiceNow® NLQ traduz a entrada do usuário no idioma natural em consultas de registro do glide. As consultas são renderizadas em um formato estruturado executável, como um arquivo JavaScript Object Notation (JSON) ou uma definição visual. A saída, em qualquer formato, é a resposta à solicitação do usuário.

Nota:
Quando um usuário insere uma solicitação diretamente na interface do usuário (IU), o texto da solicitação é chamado de *enunciado* em tabelas como NLQ logs.

NLQ é um recurso Now Platform que está ativo por padrão e é compatível com as seguintes operações de dados:

- Sugestão de tabela de condução
- Filtragem
- Agrupamentos e agregações
- Classificando
- Visualização de dados (pontuação única, lista, gráfico de barras, gráfico de pizza, série temporal)
- Calendário comercial
- Número único
- Várias tabelas

Para obter mais informações, consulte Como usar o Natural Language Query.

O NLQ não é compatível com a separação de domínios. Ele também não é compatível com instâncias no local.

Suporte a idiomas

NLQ O oferece suporte ao inglês americano por padrão. Para todas as aplicações e recursos, exceto CMDB, NLQ também oferece suporte a consultas em espanhol, francês, francês canadense, alemão e japonês.

Observe que você deve primeiro ativar os idiomas em sua instância para que NLQ analise consultas nesses idiomas. Para obter mais informações, consulte 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.

Usando NLQ em outras aplicações e recursos

Outras aplicações e recursos ServiceNow® podem consumir a funcionalidade NLQ. Consulte os seguintes recursos para obter mais informações.

Recursos que podem consumir NLQ

Aplicação ou recurso	Informações
Perguntas e respostas de análise	Criar um relatório com perguntas e respostas de análise
Configuration Management Database (CMDB)	Consulte seus dados CMDB sem precisar conhecer relacionamentos de tabelas ou estruturas de dados. • Consultas ao CMDB • Pesquisa inteligente para CMDB Inglês é o único idioma compatível com CMDB.
NLQ com Pesquisa com IA na pesquisa global	NLQ Genius Results em Pesquisa com IA (suporta somente inglês)
Lista V2	Filtre qualquer lista de plataformas inserindo uma solicitação em linguagem simples.

Como usar o Natural Language Query

Com Natural Language Query (NLQ), você pode consultar dados em suas tabelas inserindo solicitações em linguagem natural do dia a dia.

Visão geral NLQ

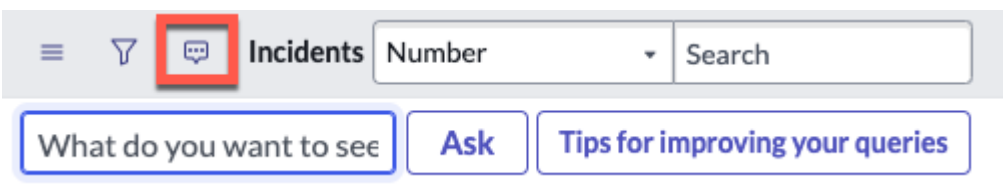
NLQ transforma suas solicitações de linguagem simples em consultas estruturadas de seus dados. Você não precisa saber como usar o Construtor de condições, porque NLQ constrói e exibe as condições para você.

Se você tiver uma função como itil que pode exibir e interagir com tabelas, poderá usar NLQ selecionando o ícone de filtro de idioma natural.

NLQ funciona em qualquer lista na plataforma. Ele retorna resultados somente da tabela ou lista em que você consulta.

Localizar e usar o filtro de idioma natural

Selecionar o ícone de filtro de idioma natural abre a interface NLQ.



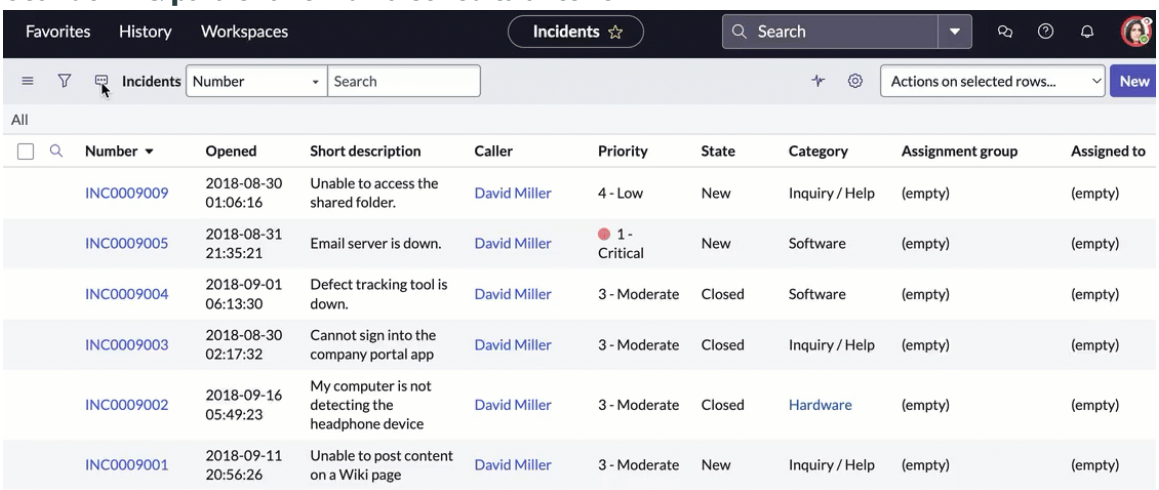
Insira sua solicitação no campo *O que você deseja ver* e selecione **Perguntar**. NLQ analisa sua solicitação e exibe a consulta no Construtor de condições. Os resultados da consulta são exibidos na lista.

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.

Com a configuração padrão de NLQ, você pode continuar a refinar sua consulta inserindo outra solicitação no campo *O que você deseja ver*.

Usando NLQ para criar em uma consulta anterior



Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State	Category	Assignment group	Assigned to
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New	Software	(empty)	(empty)
INC0009004	2018-09-01 06:13:30	Defect tracking tool is down.	David Miller	3 - Moderate	Closed	Software	(empty)	(empty)
INC0009003	2018-08-30 02:17:32	Cannot sign into the company portal app	David Miller	3 - Moderate	Closed	Inquiry / Help	(empty)	(empty)
INC0009002	2018-09-16 05:49:23	My computer is not detecting the headphone device	David Miller	3 - Moderate	Closed	Hardware	(empty)	(empty)
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller	3 - Moderate	New	Inquiry / Help	(empty)	(empty)

Este exemplo de imagem e procedimento ilustra como criar uma consulta usando NLQ:

1. Na tabela Incidente no filtro de idioma natural, insira `mostrar-me tíquetes de hardware ativos` e selecione o botão **Perguntar**.
2. O construtor de condições é exibido **Tudo** > **Ativo = verdadeiro** > **Categoria = Hardware** como a consulta. Os resultados filtrados são exibidos na lista.
3. Para restringir ainda mais a lista de resultados, insira `sem grupo de atribuição`. Observe que conforme você digita, NLQ exibe possíveis correspondências para colunas e campos. Selecione *o grupo de atribuição* na lista de sugestões e, em seguida, **Perguntar**.
4. No Construtor de condições, NLQ adiciona **>Grupo de atribuição está vazio** à consulta. A lista é atualizada para exibir somente as linhas correspondentes.
5. Para redefinir e iniciar uma nova consulta, exclua tudo no Construtor de condições para que somente **Todos** permaneça.

Informações úteis

Lembre-se das seguintes informações ao usar NLQ.

- Suas solicitações podem conter pontos e apóstrofos, mas não caracteres curinga, como asteriscos ou regex.
- Para agrupar por um campo ou coluna, essa coluna deve estar visível na exibição de lista. Use o ícone de lista de personalização ( ) para ocultar ou exibir colunas.
- Para obter informações sobre como consultar tabelas CMDB, consulte Consulta do CMDB .

Dicas para melhorar suas consultas

Quando você seleciona o botão **Dicas para melhorar suas consultas**, uma janela modal aparece na interface do usuário. Esta janela oferece as seguintes informações sobre termos que você pode usar em suas NLQ perguntas e solicitações:

- Classificando ou agrupando: *agrupado por*; *classificado por*; *AZ*; *za*
- Datas: *hoje*; *ontem*; *último*; *este*; *dia(s)seguinte*(s) ; *semana(s)*; *trimestre(s)*; *ano(s)*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Filtragem: *começa com*; *termina com*; *mais de*; *menor que*; *vazio*; *não está vazio*; *e*; *ou*
- Outras informações: *my*; *minha equipe*; *criado por*; *não atribuído*

Consulta	Exemplo
Classificação ou agrupamento	incidentes agrupados por categoria
Datas	criado no último mês
Filtrando	descrição resumida começa com computador
Outras informações	tíquetes não atribuídos
Número único	INC0777

Configurando NLQ

Aprimore a experiência de consulta dos usuários complementando NLQ com palavras e termos usados em seu ambiente. Revise as solicitações reais dos usuários nos logs NLQ para encontrar possíveis sinônimos e atalhos para adicionar.

Natural Language Query A funcionalidade do está incluída no sistema de base. Opcionalmente, os administradores podem expandir o intervalo de compreensão de NLQ, adicionando termos que ocorrem normalmente nas solicitações dos usuários. Revise os tópicos a seguir para saber mais.

Para obter informações sobre as propriedades do sistema relacionadas a NLQ, consulte Natural Language Query Referências.

Criar um sinônimo de NLQ

Adicione sinônimos para melhorar a capacidade de NLQ de reconhecer as várias maneiras pelas quais os usuários solicitam dados. Com sinônimos, você pode mapear palavras ou termos usados com frequência para colunas da tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, nlq_admin ou pa_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
NLQ Os sinônimos permitem mapear palavras comuns nas solicitações dos usuários para as colunas nas tabelas de instâncias. Quando essas palavras são detectadas em consultas de idioma natural, NLQ as substitui por nomes reais de coluna e tabela e envia a consulta formal.

Vários sinônimos são fornecidos no sistema de base e você pode adicionar mais para seus casos de uso e requisitos de negócios. Revise os logs NLQ de enunciados reais do usuário para encontrar possíveis sinônimos a serem adicionados. Para obter mais informações, consulte Exibir logs de NLQ.

Você pode criar um novo sinônimo ou modificar um sinônimo existente, da seguinte forma.

- Se já existir algum sinônimo para a tabela e a coluna de destino, você deverá adicionar o novo sinônimo ao registro atual. Separe vários sinônimos com uma vírgula.
- Os sinônimos podem apontar para campos de referência, usando referência com pontos. Para obter mais informações, consulte Dot-walking examples .
- Os sinônimos não diferenciam maiúsculas de minúsculas nas consultas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os sinônimos podem conter apóstrofos e pontos, mas não vírgulas.
- Registros de sinônimos são associados a uma tabela. Você pode usar o mesmo termo sinônimo para mais de uma tabela, mas deve criar um registro para cada tabela.

Procedimento

1. Verifique se você está no escopo da aplicação desejado para o sinônimo e navegue até **Tudo** > **NLQ** > **Sinônimos**.
2. Selecione **Novo**.
   Se você estiver atualizando um registro existente, selecione o **nome da coluna** na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tipo de sinônimo	Tipo de sinônimo. ○ **Tabela ou coluna**: sinônimo de um valor em uma tabela ou uma coluna específica nessa tabela. ○ **Registro**: sinônimo de um valor nas tabelas do CMDB [cmdb_rel_type_table]. Para obter mais informações, consulte Consulta do CMDB . **Nota:** Compatível com as tabelas cmdb_rel_type, cmdb_group, cmdb_ci_service_technical, cmdb_ci_service_discovered e cmdb_ci_query_based_service.
Aplicação	[Somente leitura] Escopo da aplicação que pode usar o sinônimo em uma consulta. O padrão é **Global**. Ao criar um sinônimo, verifique se você está no escopo desejado para o sinônimo.
Tabela	Tabela de origem. Você pode usar o mesmo termo para mais de uma tabela, mas deve criar um registro de sinônimo para cada tabela. O mapeamento do sinônimo é exclusivo para a tabela.
Nome da coluna	Coluna específica na tabela de origem.
Idioma	Idioma do sinônimo. Deve corresponder ao idioma do valor de origem.
Sinônimos	Palavras ou frases curtas que o sistema deve mapear para nomes de colunas ou tabelas ao converter o enunciado em uma consulta formal. Separe vários sinônimos com uma vírgula.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Estender a todas as tabelas secundárias	Somente tipo**Tabela ou Coluna**. Selecione esta opção para fazer com que as tabelas secundárias da tabela de origem herdem os sinônimos.

4. Selecione **Enviar** se for novo ou **Atualizar** se estiver modificando um registro existente.

Resultado
O novo sinônimo está disponível para os usuários assim que eles atualizam a janela do navegador da lista.

Example: Sinônimo de NLQ para o campo Ativo

A imagem a seguir mostra um exemplo de um registro de sinônimo de NLQ para o campo **Ativo** em uma solicitação de mudança. Os sinônimos *abertos* e *em andamento* são substituídos pelo termo *ativo* quando o sistema envia uma consulta.



Com este registro de sinônimo, um usuário pode digitar `mostrar solicitações de mudança em aberto` ou `solicitações de mudança em andamento`e o sistema exibirá as solicitações de mudança ativas.

Criar um atalho de NLQ

Crie um atalho semântico para ajudar a melhorar a capacidade de NLQ de reconhecer as várias maneiras pelas quais os usuários solicitam dados. Os atalhos semânticos operam de forma semelhante aos sinônimos NLQ, mapeando palavras comuns para colunas, mas para uma tabela selecionada quando determinadas condições são atendidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, nlq_admin ou pa_analyst

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como os sinônimos NLQ, os atalhos semânticos permitem mapear palavras comuns nas solicitações dos usuários para as colunas nas tabelas de instância. Quando essas palavras são detectadas em consultas de idioma natural, NLQ as substitui por nomes reais de coluna e tabela e envia a consulta formal.

Os atalhos semânticos fornecem um construtor de condições para que você possa filtrar quais registros são cobertos pelos termos fornecidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alguns atalhos semânticos são fornecidos no sistema de base e você pode adicionar mais para seus casos de uso e requisitos de negócios. Revise os logs NLQ de enunciados reais do usuário para encontrar possíveis termos a serem adicionados. Para obter mais informações, consulte Exibir logs de NLQ.

Você pode criar um novo atalho ou modificar um atalho existente, da seguinte forma.

- Se já existir algum atalho para a tabela de destino e as condições do filtro, você deverá adicionar o novo atalho ao registro atual. Separe vários atalhos com uma vírgula.
- Os atalhos podem apontar para campos de referência, usando referência com pontos. Para obter mais informações, consulte Dot-walking examples .
- Os sinônimos não diferenciam maiúsculas de minúsculas nas consultas.
- Os sinônimos podem conter apóstrofos e pontos, mas não vírgulas.
- Registros de sinônimos e atalhos são associados a uma tabela. Você pode associar o mesmo termo sinônimo a mais de uma tabela, mas deve criar um registro para cada tabela.

Procedimento

1. Verifique se você está no escopo da aplicação desejado para o atalho e navegue até **Tudo** > **NLQ** > **Atalhos de Semântica**.
2. Selecione **Novo**.
   Se você estiver atualizando um registro existente, selecione sua linha na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela de origem. Você pode usar o mesmo termo para mais de uma tabela, mas deve criar um registro para cada tabela. O mapeamento do sinônimo é exclusivo para a tabela.
Condições	Condições na tabela de origem que devem ser atendidas para que o sinônimo funcione.
Sinônimos	Palavras ou frases que o sistema deve mapear para nomes de coluna ou tabelas ao converter o enunciado em uma consulta formal. Separe vários sinônimos com uma vírgula.
Aplicação	[Somente leitura] Escopo da aplicação que pode usar o sinônimo em uma consulta. O padrão é **Global**. Verifique se você está no escopo da aplicação de destino do atalho antes de criá-lo.

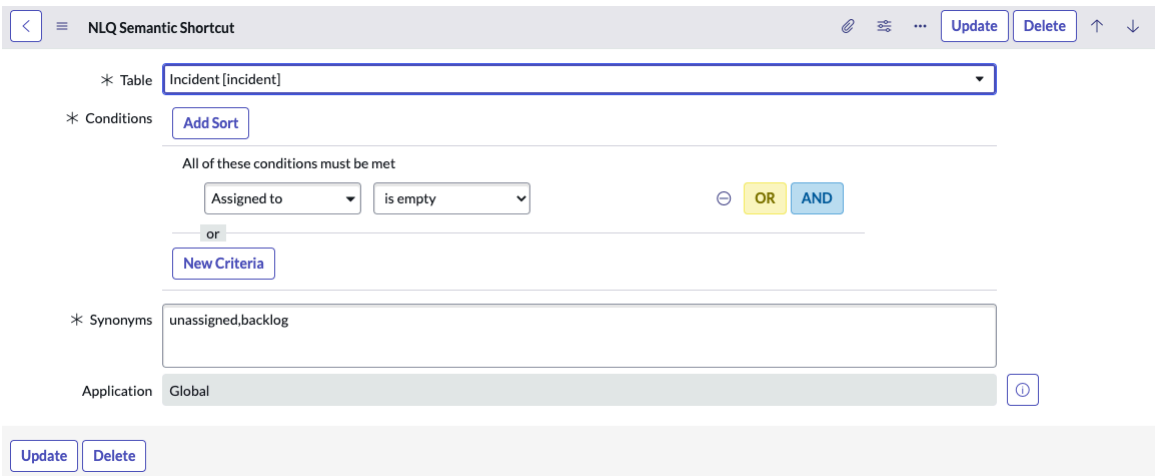
4. Selecione **Enviar** se for novo ou **Atualizar** se estiver modificando um registro existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O novo atalho está disponível para os usuários assim que eles atualizam a janela do navegador da lista.

Example: Atalho semântico para backlog de incidentes
A imagem a seguir mostra um exemplo de um atalho semântico usado em registros de incidentes. Os incidentes contêm o campo *Atribuído a*. Usando o construtor de condições, você pode fornecer sinônimos para quando o campo estiver vazio. Quando NLQ detecta *não atribuído* e *backlog* na entrada dos usuários, ele os substitui pela cláusula SQL assign_toISEMPTY.



Um usuário pode inserir `o backlog de incidentes Mostrar-me` ou `incidentes não atribuídos` e o sistema exibe incidentes com um campo *Atribuído a* vazio.

Exibir logs de NLQ

Revise os logs NLQ para ver como o sistema lidou com as solicitações de linguagem simples dos usuários. Use registros de log de tentativas de solicitações para expandir NLQ sinônimos ou atalhos.

Antes de Iniciar
Função necessária: nlq_admin, pa_analyst ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada consulta de idioma natural é registrada na tabela *NLQ* **Logs de consulta** [nlq_query_log]. Cada entrada de log fornece detalhes como a tabela que foi consultada, se a consulta foi bem-sucedida e como os resultados foram gerados. Outros campos disponíveis incluem o seguinte.

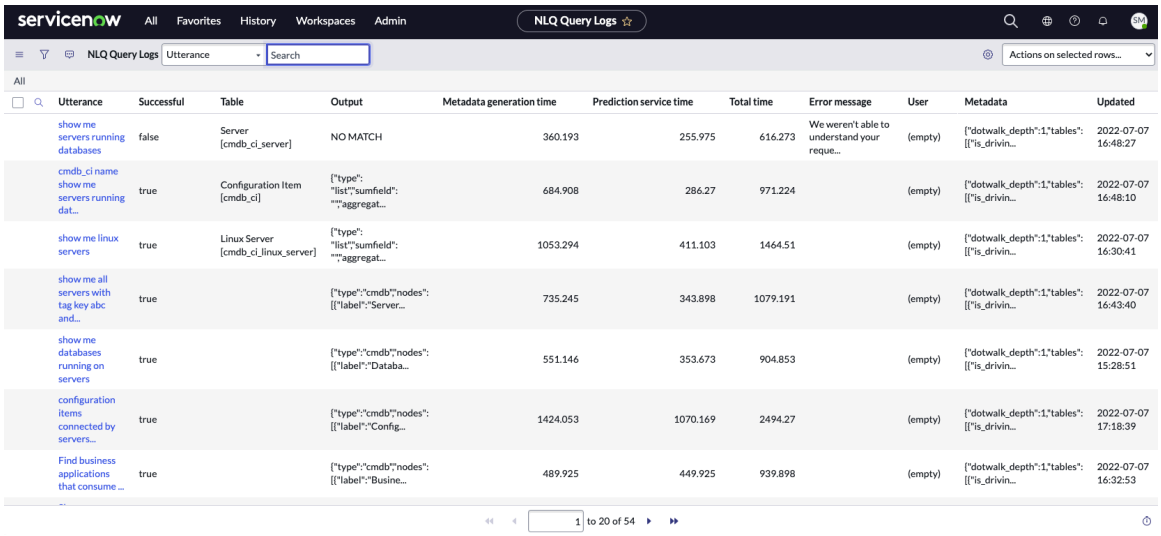
- Origem de saída: como os resultados foram gerados. O valor **BNF** indica um método baseado em regras. O valor **GAI** indica o método Serviço Now LLM (fallback).
- Origem: o local de onde a consulta foi iniciada. O valor **AC** indica Centro de análise. O valor **CMDB_WS** indica CMDB Workspace.
- Enunciado: a solicitação de idioma natural original que acionou NLQ.

Tradução automática

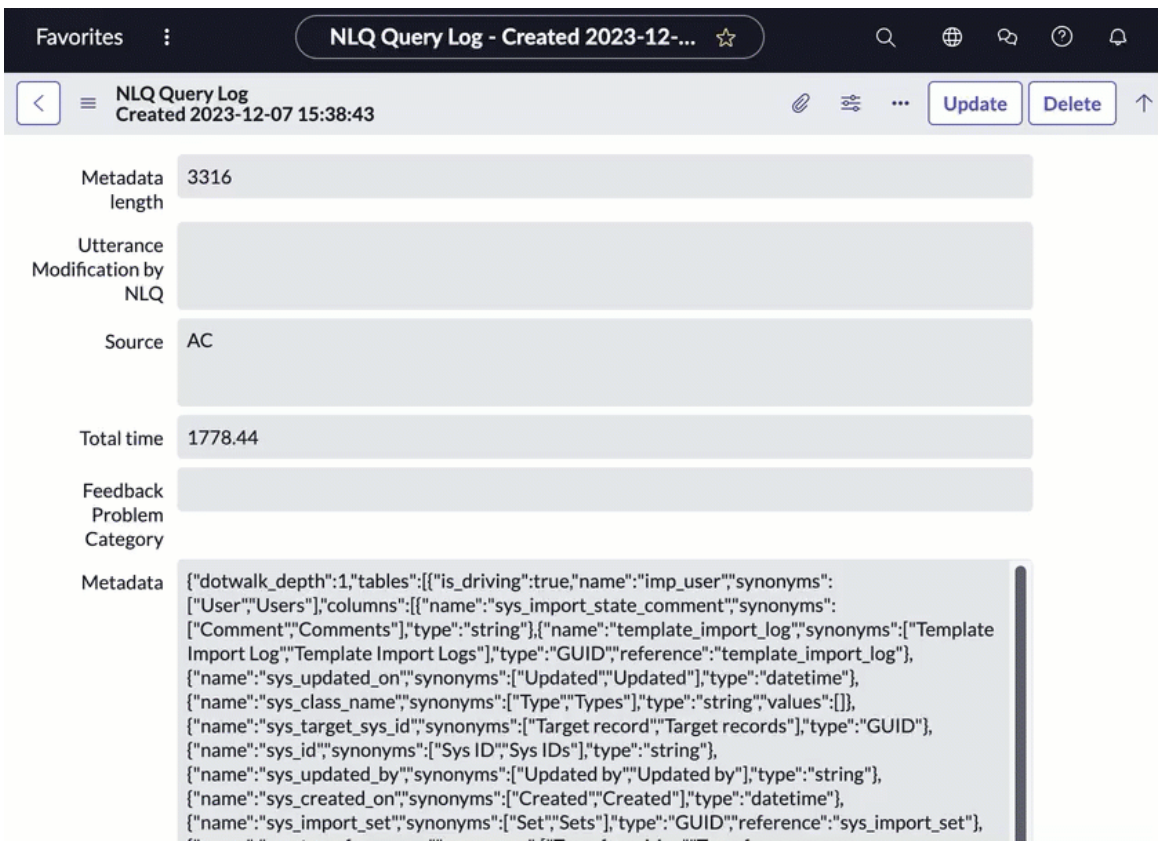
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **NLQ** > **Logs**.



2. Selecione o valor na coluna **Enunciado** para abrir a entrada de log completa.



O que Fazer Depois

Com base nas tentativas de consulta dos usuários, considere adicionar mais sinônimos ou atalhos.

Exibir logs de adivinhador de tabela de NLQ

Use os logs do Adivinhador de tabela para revisar as tabelas CMDB que foram selecionadas por NLQ em resposta a consultas em linguagem simples.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Este módulo é somente leitura.

Função necessária: nlq_admin.

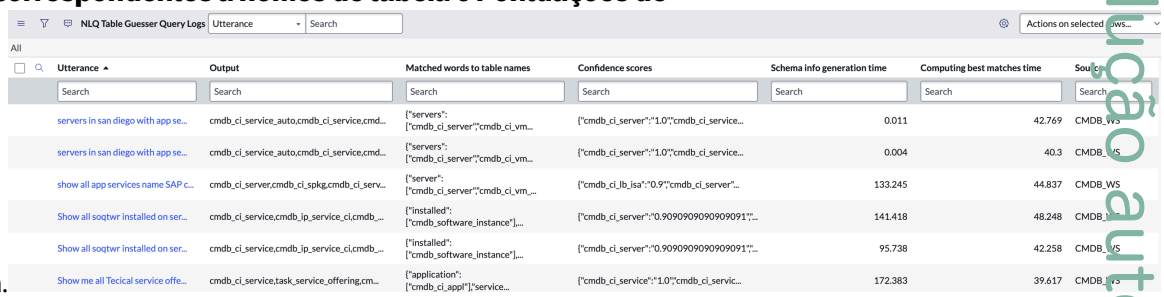
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma solicitação em linguagem simples de dados CMDB é analisada por NLQ, o sistema tenta determinar as tabelas específicas que o usuário pretendia. As suposições do sistema, incluindo os níveis de confiança, são registradas no NLQ módulo de logs do Table Guesser [nlq_table_guesser_log].

Revise esses logs para solucionar problemas de quais tabelas CMDB foram inferidas por NLQ.

Nota:
Esta lista é somente leitura para NLQ administradores. Não há botões ou funções acionáveis na IU.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **NLQ** > **Logs do adivinhador de tabela**.
2. Selecione o ícone de personalização de lista ( ) para exibir as colunas **Palavras correspondentes a nomes de tabela** e **Pontuações de confiança**.



A coluna **Enunciado** mostra a consulta de idioma natural do usuário.

3. Use as informações na coluna **Palavras correspondentes aos nomes das tabelas** para solucionar problemas, se necessário.
No campo de valor desta coluna, a primeira palavra foi encontrada no enunciado. Em seguida, há uma lista das tabelas CMDB que corresponderam a essa palavra.

O que Fazer Depois
Para obter mais informações sobre CMDB consultas, consulte Exploring CMDB Query Builder .

Natural Language Query Referências

Os seguintes componentes são instalados com Natural Language Query.

Propriedades de NLQ

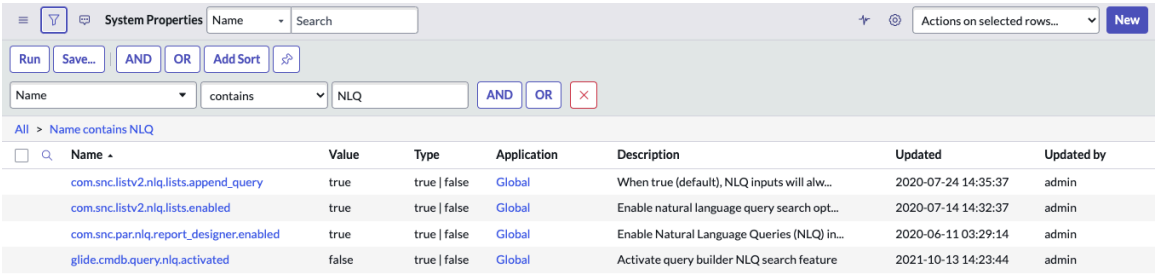
As propriedades Natural Language Query (NLQ) controlam como e onde NLQ opera.

Os administradores podem editar as propriedades de NLQ navegando até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**. Filtrar pelas propriedades NLQ.

Nota:
A edição dessas propriedades do sistema requer a função de administrador. A função nlq_admin não tem permissão para editar registros nesta tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Propriedade	Descrição
com.snc.listv2.nlq.lists.append_query	• Verdadeiro: entradas NLQ são adicionadas a consultas existentes por meio de um operador "e" • Falso: a nova entrada NLQ substitui todas as consultas existentes Exemplo: você executa duas consultas. • Consulta 1: incidentes com prioridade crítica • Consulta 2: atribuído a John Smith Se a propriedade estiver definida como *verdadeira*, os resultados mostrarão incidentes com prioridade crítica atribuídos a John Smith. Se a propriedade estiver definida como *falsa*, os resultados mostrarão somente itens atribuídos a John Smith.
com.snc.listv2.nlq.lists.enabled	• Verdadeiro: habilita a opção de pesquisa NLQ para a Lista v2 • Falso: remove NLQ opção de pesquisa da Lista v2
com.snc.nlq.gai_enabled	• Verdadeiro: o fallback Serviço Now LLM está disponível • Falso: o fallback Serviço Now LLM não está disponível Inicialmente, as consultas são interpretadas usando um método baseado em regras. Se esse método falhar, as consultas serão passadas para o Serviço Now LLM como fallback. As consultas que falham em ambos os métodos são marcadas como malsucedidas no log NLQ.
com.snc.par.nlq.report_designer.enabled	• Verdadeiro: habilita NLQ no Designer de relatórios • Falso: remove NLQ no Designer de relatórios
glide.cmdb.query.nlq.activated	• Verdadeiro: o recurso de pesquisa NLQ está ativo no Construtor de consulta do CMDB • Falso: o recurso de pesquisa NLQ está inativo no Construtor de consulta do CMDB

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
glide.service_portal.ais_nlq_enabled	• Verdadeiro: habilita NLQ na pesquisa global • Falso: NLQ não está disponível na pesquisa global

Funções de Consulta de Linguagem Natural

Natural Language Query (NLQ) é instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de NLQ [nlq_admin]

O administrador de Natural Language Query.

Acesso ao módulo

Tem acesso total aos seguintes módulos:

- Relacionamentos implícitos do CMDB de NLQ. Para obter mais informações, consulte Intelligent Search for CMDB .
- Logs de consulta de NLQ
- Atalhos semânticos de NLQ.
- Sinônimos de NLQ.

Tem acesso somente leitura ao seguinte módulo:

Logs de consulta de adivinhador de tabela de NLQ.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Para evitar a concessão de uma função de administrador, use a função pa_analyst para relacionamentos implícitos do CMDB de NLQ, atalhos semânticos de NLQ e sinônimos de NLQ.

Inteligência preditiva

Inteligência preditiva é uma interface poderosa para treinar modelos de aprendizado de máquina. Com Inteligência preditiva, você pode melhorar o desempenho, a eficiência e a flexibilidade de seus sistemas em várias unidades de negócios.

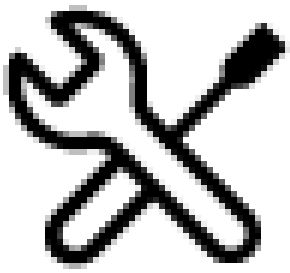
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para começar com Inteligência preditiva

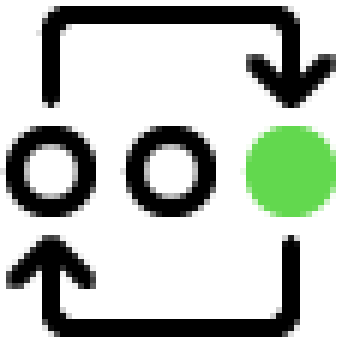
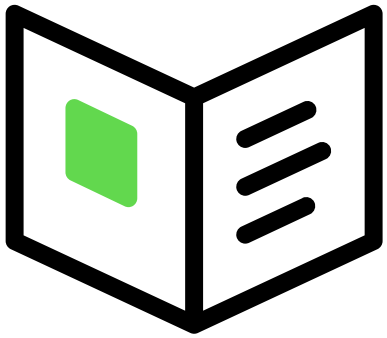
Os administradores podem aproveitar o poder do aprendizado de máquina para melhorar a produtividade e a eficiência de seus agentes e executantes. Inteligência preditiva usa inteligência artificial para melhorar processos em toda a plataforma. Inteligência preditiva permite que você faça coisas como o seguinte:

- Preencha automaticamente os campos durante a criação do caso.
- Categorize e roteie o trabalho com base em como os registros foram tratados no passado.
- Recomende resoluções para casos semelhantes aos anteriores.
- Identifique as principais indisponibilidades com base nos incidentes de entrada.

Explorar	Instalar	Configurar
		
Saiba mais sobre Inteligência preditiva e aprendizado de máquina	Instalar Inteligência preditiva e seus apps associados	Configurar Inteligência preditiva 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.

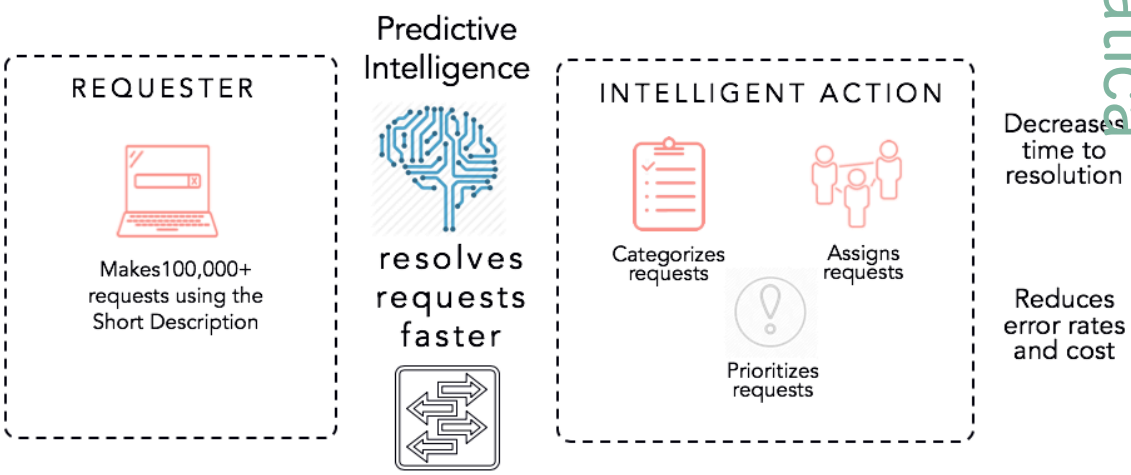
Treinar	Uso	Referência
		
Crie e treine soluções de aprendizado de máquina.	Use Inteligência preditiva para aprendizado de máquina.	Veja detalhes sobre Inteligência preditiva componentes, como propriedades e suporte a idiomas.

Explorar a Inteligência preditiva

ServiceNow® Inteligência preditiva é uma função de plataforma que fornece uma camada de inteligência artificial que capacita recursos e capacidades em ServiceNow® aplicações para fornecer melhores experiências de trabalho.

Visão geral do Inteligência preditiva

Inteligência preditiva é um poderoso conjunto de ferramentas para usar inteligência artificial e aprendizado de máquina para melhorar a experiência de trabalho. Você pode criar e treinar modelos na plataforma e integrá-los a outros ServiceNow produtos e



aplicações.

A seguir, apresentamos os conceitos subjacentes por trás de Inteligência preditiva e as diferentes estruturas disponíveis.

Para saber mais sobre maneiras de usar modelos existentes, consulte Como usar o Inteligência preditiva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inteligência preditiva para clientes no local

Inteligência preditiva também está disponível para clientes no local. Se você estiver interessado em implantar este produto no local, entre em contato com o gerente de contas. Para obter instruções de instalação e configuração no local, consulte as instruções completas de instalação e configuração do Mecanismo de aprendizado de máquina para clientes auto-hospedados [KB0782052] em Now Support Self-Hosted Base de conhecimento.

Nota:
Somente contas no local podem acessar o Now Support Self-Hosted Base de conhecimento.

Terminologia

Inteligência artificial

Sistemas projetados para realizar trabalhos que precisam de um nível de inteligência humana para serem realizados.

Aprendizado de máquina

Capacidade dos modelos de melhorar ao longo do tempo com mais experiência.

Modelos

Coleções de algoritmos, matemática e estatísticas que fazem previsões e decisões com base em dados de entrada-saída.

Treinamento

Adicionar ou alterar dados nos quais o modelo se baseia para afetar previsões futuras.

Treinamento Supervisionado

Fornecer pares de entrada-saída para que o modelo possa gerar regras que conectem os dois.

Treinamento não supervisionado

Fornecer dados brutos para que o modelo possa identificar estruturas no conjunto de dados.

Frequência de treinamento

A frequência com que os modelos são treinados novamente para combinar o modelo existente com novos dados de treinamento.

Corpus de palavras

Vocabulário que um modelo pode usar para procurar semelhança textual.

Componentes do modelo preditivo

Um modelo preditivo inclui esses componentes, alguns dos quais você deve fornecer.

Definição de solução

Um registro de dados que você cria e configura que especifica esses valores para treinar um modelo preditivo.

- Os registros usados para treinar o modelo. Por exemplo, treine somente em incidentes que foram resolvidos ou encerrados nos últimos seis meses.
- Os campos de entrada que o modelo usa para fazer previsões. Por exemplo, use a descrição resumida do incidente para fazer uma previsão.
- O campo de saída cujo valor o modelo prevê. Por exemplo, defina a categoria de incidente com base na descrição resumida.
- A frequência para retreinar o modelo. Por exemplo, retreine o modelo a cada 30 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solução

A solução é o resultado de uma definição de solução que você treinou em um datacenter ServiceNow. Inteligência preditiva usa a solução para prever um valor de campo de destino de acordo com um ou mais valores de campo de entrada. Todas as soluções especificam esses valores.

- A *precisão* da solução é a porcentagem agregada de previsões corretas. Por exemplo, uma precisão de 50 significa que de 100 previsões, metade delas deve ter o valor correto.
- A *cobertura* da solução é a porcentagem agregada de registros que recebem uma previsão. Por exemplo, uma cobertura de 50 significa que metade de todos os registros qualificados realmente recebem uma previsão.
- As *classes* de solução são os valores de campo de saída para os quais o modelo pode fazer previsões. Cada classe é um valor de campo de saída com uma lista de possíveis métricas de precisão, cobertura e distribuição para escolher. Por exemplo, a solução de categorização de incidentes tem uma classe para cada categoria, como software, consulta e banco de dados.
- A *distribuição* de classe é a porcentagem de registros da tabela inteira que têm este valor de campo de saída específico. Por exemplo, uma distribuição de 50 para a classe de consulta significa que metade dos incidentes tem a categoria de consulta.

Estruturas da Inteligência preditiva

Inteligência preditiva fornece três estruturas na versão Yokohama. Cada estrutura tem diferentes tipos de solução para treinar o sistema a prever, recomendar e organizar os resultados de dados. Uma solução treinada pode ser invocada por qualquer aplicação por meio de uma API para fazer uma previsão. Mais informações podem ser encontradas em Inteligência preditiva estruturas.

Inteligência preditiva estruturas

Inteligência preditiva fornece três estruturas de modelo diferentes na versão Yokohama : classificação, semelhança e clustering. Cada estrutura é especializada em diferentes tipos de previsões.

Inteligência preditiva estrutura de classificação

A estrutura de classificação Inteligência preditiva permite que você use algoritmos de aprendizado de máquina para definir valores de campos categóricos durante a criação do registro. Por exemplo, você pode usar o modelo para definir a categoria de incidente com base na descrição resumida. Você pode treinar modelos preditivos para que eles atuem como um agente para categorizar e rotear o trabalho automaticamente com base em sua experiência anterior de manipulação de registros.

Habilite Inteligência preditiva para lidar com volumes de solicitações de entrada a custos mais baixos. Automatize a categorização e a atribuição de solicitações para reduzir:

- Tempos de resolução da tarefa.
- O número de interações necessárias para resolver tarefas.
- As taxas de erro de categorização e atribuição de trabalho.

Para obter mais informações, consulte Criar e treinar uma solução de classificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inteligência preditiva estrutura de semelhança

A estrutura de semelhança Inteligência preditiva identifica registros existentes que têm valores semelhantes a um novo registro. Por exemplo, você pode treinar um subconjunto de seus registros de incidentes para recomendar uma resolução com base nas informações de um registro de incidente semelhante. Ao tomar emprestado de incidentes encerrados semelhantes que têm uma resolução comprovada, você pode ajudar os agentes e executantes a fornecer rapidamente a melhor resolução para um incidente de entrada.

A estrutura de semelhança não precisa de uma correspondência exata de palavras-chave para suas comparações de texto porque seus algoritmos identificam palavras e sinônimos semelhantes com base em contextos semelhantes. Por exemplo, as frases *impressora não funciona* e *impressora quebrada* são reconhecidas como semelhantes. A estrutura também coleta, aprende e aplica o contexto específico do setor. Por exemplo, a frase *"Não é possível ingressar na rede"* tem um contexto diferente em uma empresa de rede de computadores e em uma seguradora de saúde.

A estrutura de semelhança usa uma solução de semelhança de fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança.

Inteligência preditiva estrutura de clustering

O clustering divide os dados em grupos que podem ser usados para identificar padrões. Você pode abordar os registros coletivamente ou encontrar lacunas nos dados existentes. Por exemplo, você pode agrupar novos incidentes semelhantes para identificar uma indisponibilidade grave.

A estrutura de clustering usa uma solução de clustering de fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Criar e treinar uma solução de cluster.

Descontinuado na versão Washington DC : estrutura de regressão Inteligência preditiva

Importante:
O suporte para a criação de novas soluções de regressão foi removido na versão Washington DC. Você pode treinar e editar soluções existentes, mas não pode criar novas. Essas informações são fornecidas para o contexto legado.

A regressão é uma estrutura de aprendizado de máquina que usa dados históricos para prever saídas numéricas, como uma temperatura ou um preço de ação.

Para obter mais informações, consulte Criar e treinar uma solução de regressão.

Instalar Inteligência preditiva

Ative Inteligência preditiva em sua instância e comece com a configuração básica.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) está incluído no sistema de base, mas, se necessário, você pode usar o procedimento a seguir para ativá-lo.

Outros plug-ins e aplicações da loja relacionados estão disponíveis. Por exemplo, Inteligência preditiva para Gestão de serviços de campo (com.snc.fsm_ml) fornece soluções relevantes para FSM. Alguns desses plug-ins podem exigir uma licença separada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ativa o plug-in Inteligência preditiva pela primeira vez em sua instância, o sistema inicia uma página inicial. A página inicial do fornece uma visão geral das definições de solução nas estruturas de classificação, semelhança, agrupamento e regressão. Você pode criar, treinar e testar soluções diretamente na página inicial. Um resumo da solução treinada mais recente também está disponível.

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Plug-ins**.
2. Use a barra de pesquisa para localizar o plug-in Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml).
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.
   Quando você ativa um plug-in, todos os plug-ins dependentes são ativados automaticamente.
4. Confirme se a ativação criou com sucesso um usuário *sharedservice.worker*.
   Ao treinar suas soluções, Inteligência preditiva opera como este usuário.

Nota:
O usuário *sharedservice.worker* inclui as seguintes funções:

- plataforma_ml_read
- plataforma_ml_write
- plataforma_ml_criar

Essas funções são necessárias para criar, treinar e exibir soluções. Elas são funções internas e não devem ser editadas ou atribuídas a outros usuários.

Implementar Inteligência preditiva

Implemente a configuração inicial e as etapas de configuração de Inteligência preditiva para treinar um algoritmo de aprendizado de máquina (ML) para fazer previsões com base nos dados de registros anteriores.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O processo de treinamento requer o envio de dados de registro para um serviço de treinamento no datacenter mais próximo. Como cada datacenter tem seu próprio servidor de treinamento dedicado e os dados não saem do datacenter, este serviço também está disponível para clientes que tenham requisitos de Soberania de Dados. Para obter mais informações sobre esse processo, consulte Explorar a Inteligência preditiva.

Para perguntas frequentes sobre configuração inicial e configuração, consulte KB0781894 .

Procedimento

1. Ative Inteligência preditiva em uma instância de não produção.
2. Em sua instância de produção, exporte os registros que você deseja que suas soluções Inteligência preditiva processem.
   Por exemplo, exporte 12 meses de registros de incidentes para uma instância de não produção.
3. Na instância de não produção, importe os registros que você exportou.
4. Na instância de não produção, revise os registros de definição de solução padrão para determinar se o filtro, os campos de entrada e o campo de saída são suficientes para prever seus registros de incidentes ou tarefas.
   Se necessário, crie uma definição de solução para cada conjunto de registros que você deseja prever.
5. Na instância de não produção, treine os registros de definição da solução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Teste as previsões de solução na instância de não produção criando registros de teste ou importando mais registros da produção.
7. Para soluções de classificação, revise os relatórios de previsão para determinar a precisão e a cobertura de sua solução e classes individuais.
8. Para soluções de semelhança, revise os exemplos de semelhança para atualizar o limite de pontuação de semelhança, se necessário.
9. Se necessário, atualize o filtro de definição da solução para incluir mais ou diferentes registros de treinamento.
10. Treine novamente e teste novamente todos os registros de definição de solução atualizados.
11. Quando estiver satisfeito com suas soluções, ative Inteligência preditiva em sua instância de produção.
12. Recrie todos os registros de definição de solução personalizada e treine a solução ou importe a solução da sua instância de não produção para a sua instância de produção.

Tópicos relacionados

Criar e treinar uma solução de classificação

Criação e treinamento de uma solução de semelhança

Como configurar o Inteligência preditiva

Configure definições de solução para Inteligência preditiva para treinar, testar e monitorar definições de solução

Configuração

Use os links a seguir para orientá-lo ao configurar sua definição de solução.

- Dicas de configuração para Inteligência preditiva
- Criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada
- Criar corpus de palavras
- Testes de início rápido para Inteligência preditiva
- Ativar versão da solução
- Exportar soluções treinadas para produção
- Definição de configurações avançadas para suas soluções de ML

Dicas de configuração para Inteligência preditiva

Se você encontrar problemas durante o treinamento da solução e a previsão da solução, siga estas resoluções sugeridas.

Dados de entrada

É recomendável ter pelo menos 30.000 registros para treinar seus modelos, mas a precisão do modelo é determinada pelos dados de entrada.

Existem três fatores primários que determinam a qualidade dos dados de entrada usados para treinar soluções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Limpeza: os dados limpos reduzem o ruído, tornando o modelo mais preciso.
- Qualidade: a entrada e a saída devem ser válidas e corretas para treinar o modelo e fazer previsões precisas.
- Distribuição: os dados que representam o conjunto de dados inteiro como um todo resultarão em um modelo que pode fazer previsões mais generalizadas.

A maioria dos conjuntos de dados brutos contém dados sujos e inutilizáveis. Revisar seus conjuntos de entrada antes do treinamento é essencial para manter modelos preditivos precisos.

É recomendável usar aproximadamente 80% dos dados de entrada para treinar o modelo e cerca de 20% dos dados para avaliar se o modelo é preciso. Você pode comparar os resultados previstos do modelo com os valores reais dos 20% de dados restantes.

Treinamento da solução

Problema	Resolução ou ação sugerida
O treinamento da solução permanece no status Aguardando treinamento por muito tempo, pois o trabalho do programador está usando um URL de instância de retorno de chamada do Glide incorreto.	Certifique-se de que a propriedade `glide.servlet.uri` na instância do Glide esteja definida com o URL de instância correto. Este problema pode ocorrer quando: • Uma instância é clonada da produção, mas ainda se refere ao URL de produção da propriedade `glide.servlet.uri`. • A instância do Glide é provisionada e executa o treinamento pela primeira vez.
Novas categorias foram adicionadas e ainda não estão afetando o treinamento.	Este é o comportamento esperado, pois as novas categorias ainda podem não ter dados suficientes até que a solução seja treinada novamente.
O treinamento da solução falha.	Quando o treinamento falhar, clique no link relacionado **Mostrar andamento do treinamento** na tela da solução para determinar onde está o possível problema.
O treinamento da solução falha devido à autenticação do usuário.	Navegue até **Segurança do sistema> Usuários** e certifique-se de que o usuário sharedservice.worker esteja definido como Ativo.
O treinamento do modelo retorna informando que o modelo não pode ser criado. O treinamento falha e mostra a mensagem "Erro ao treinar a solução". A janela de andamento do treinamento mostra esta mensagem: "Falha no treinamento da solução porque	Esse problema pode ocorrer quando a quantidade de dados ou a distribuição de valores de campos não é suficiente para que um modelo seja criado com sucesso. Siga estas etapas para solucionar 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.

Problema	Resolução ou ação sugerida
os dados usados não são suficientes ou o campo de entrada não é preditivo do campo de saída."	1. Certifique-se de que a distribuição do campo de saída não esteja distorcida. 2. Treine novamente o modelo alterando os filtros de data para usar uma quantidade maior de dados. 3. Se os campos de entrada não estiverem totalmente preenchidos, adicione um filtro para remover registros nulos.
A solução tem dados em vários idiomas, mas os resultados de cobertura e precisão são ruins.	Use as seguintes opções para ajudar a melhorar suas métricas. Opção 1: atualize o idioma de processamento da solução para o idioma mais conhecido que não seja o inglês. **Nota:** O inglês é aplicado por padrão para todos os conjuntos de dados. Opção 2: se houver dados suficientes para cada idioma/região: 1. Adicione critérios de filtro para um idioma/região específico em que o idioma primário possa ser identificado (holandês, inglês, francês, alemão, japonês ou espanhol). 2. Gere uma solução para cada idioma/região e aplique o idioma de processamento apropriado a cada solução.

Previsão de solução

Problema	Resolução ou ação sugerida
A previsão falha e retorna uma exceção Java em que a causa é desconhecida.	1. Pesquise a exceção nos logs do Glide Inteligência preditiva. 2. Envie um registro de incidente para Inteligência preditiva, incluindo todos os detalhes relevantes, como a exceção, a instância afetada, o nome da solução e a cadeia de caracteres de entrada.
Não há previsão aplicada ao registro de incidente/caso, mas a previsão retorna um valor quando testada no Explorador de REST API.	Isso pode ocorrer quando a confiança da previsão é menor que o limite necessário para fazer uma previsão. Depois que sua solução for treinada, use as etapas a seguir para confirmar se as configurações da solução precisam de ajuste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problema	Resolução ou ação sugerida
	1. Navegue até **Serviços Web do Sistema > REST > Explorador de REST API** para encontrar o nível de confiança da previsão. Consulte Testar uma previsão de solução de classificação. 2. No registro de definição de solução de ML, verifique o limite definido para a classe de resultado que foi retornado na previsão clicando no nome da classe. A página **Classe** é exibida. 3. Verifique os valores de **Precisão estimada** e **Cobertura estimada**. Se o limite correspondente for maior do que a confiança de previsão do resultado, essa será a causa raiz pela qual você não viu nenhuma previsão. 4. Ajuste a precisão da classe e os valores de cobertura para aumentar a cobertura ou a precisão. Consulte Ajustar uma solução de classificação treinada.

Clonagem de instância

Problema	Resolução ou ação sugerida
Depois que uma instância é clonada, as previsões para as soluções existentes falham.	Os artefatos de solução de ML na tabela [ml_artifacts] são armazenados na tabela [sys_attachment]. Se a tabela [ml_artifacts] não estiver incluída no clone quando você executá-lo, as previsões falharão. Certifique-se de que seu clone inclua os artefatos de aprendizado de máquina, pois esses são componentes críticos da sua solução Inteligência preditiva.
Depois que uma instância é clonada, o treinamento da solução falha.	Conforme a execução da clonagem prossegue, é possível que o usuário sharedservice.worker tenha sido desativado, bloqueado ou que o ID do usuário não esteja definido. Resolva esses problemas para que o treinamento da solução seja bem-sucedido.

Criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada

Exclua palavras comuns que você deseja que o sistema ignore durante o treinamento e a previsão.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As listas de palavras irrelevantes permitem que o sistema exclua palavras estranhas que podem impedir a pesquisa e o processamento geral de linguagem natural dos seus dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

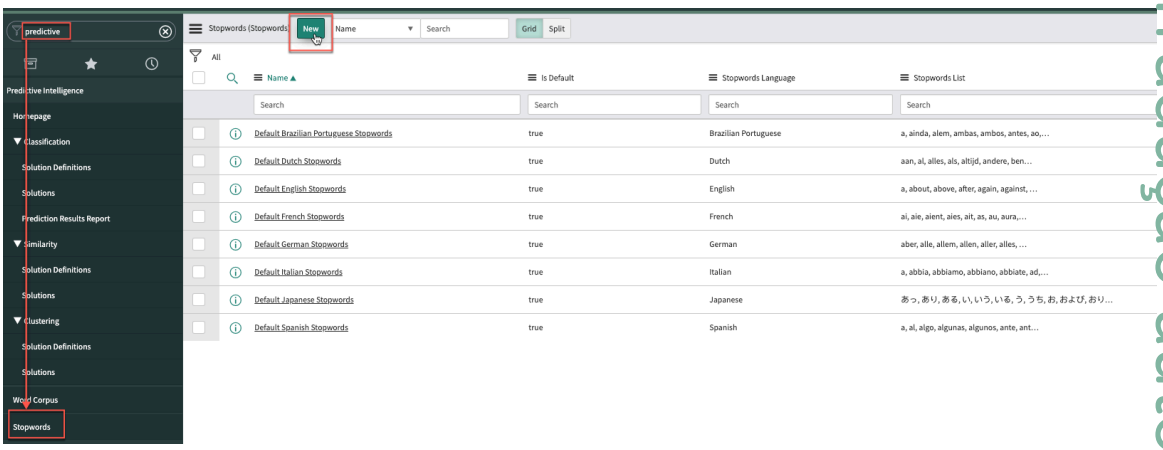
Inteligência preditiva O fornece listas de palavras irrelevantes padrão para cada idioma compatível com o sistema. Exemplos de palavras irrelevantes incluem palavras como *em*, *o*e os nomes de pessoas e empresas. Você também pode definir sua própria lista de palavras irrelevantes, composta por palavras específicas para sua organização e setor.

A lista personalizada que você fornece funciona ao lado daquelas que o sistema já usa por padrão. Por exemplo, se registros de incidentes forem usados em uma solução de classificação e o nome de uma empresa for usado nesses registros, considere adicionar esse nome à lista, pois é improvável que ele forneça informações relevantes para a solução que você está criando.

Neste cenário de exemplo, você cria uma lista de palavras irrelevantes personalizadas para o idioma português brasileiro.

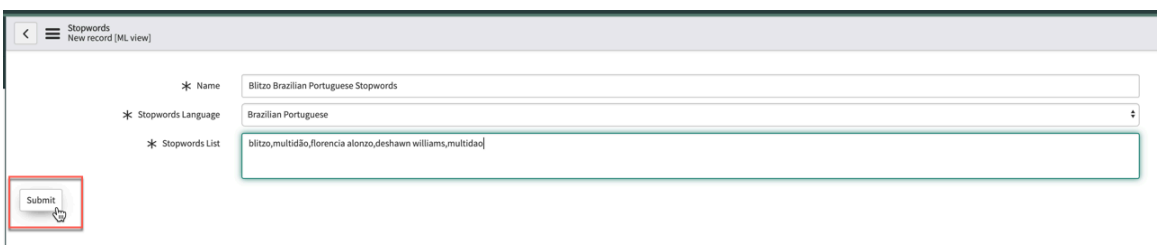
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Palavras irrelevantes**.
2. Na lista Palavras irrelevantes, clique em **Novo**.



3. No formulário Palavras irrelevantes, configure esses campos.

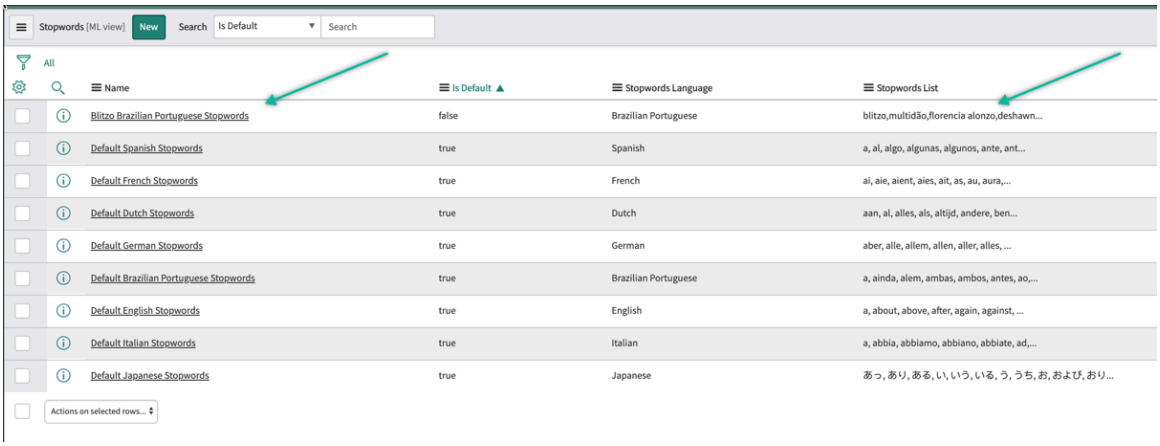
Campo	Valor
Nome	Insira um nome exclusivo para a lista, como o nome da sua empresa e o idioma de processamento. Por exemplo, Palavras irrelevantes em português do Brasil do BRITZO.
Idioma das Palavras Irrelevantes	Selecionar **português do Brasil**
Lista de Palavras Irrelevantes	Insira manualmente as palavras irrelevantes usando um formato separado por vírgula. Para obter mais exemplos de palavras irrelevantes, consulte a imagem na Etapa 2 deste procedimento.



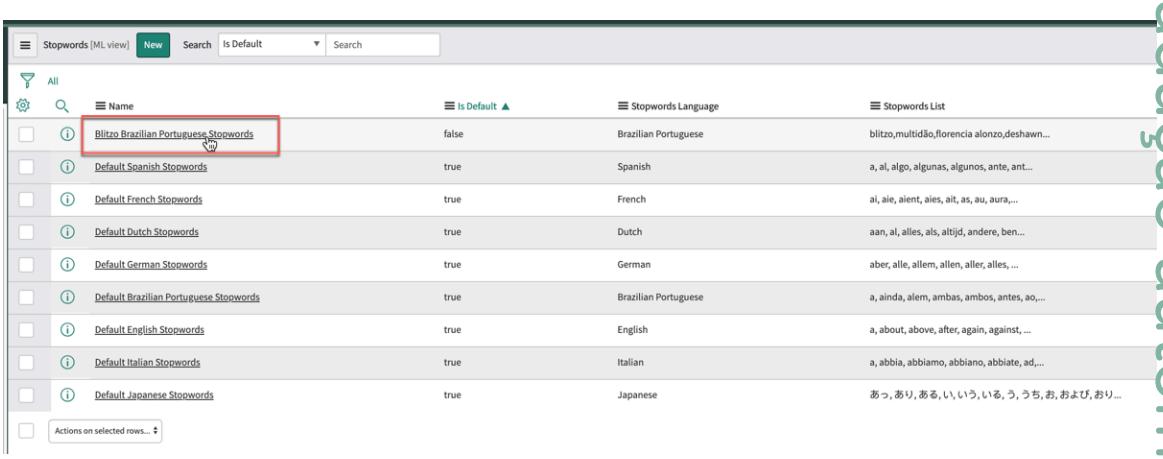
Tradução automática

© 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.

4. Clique em **Enviar**.
   Sua lista de palavras irrelevantes personalizadas aparece na exibição de lista de palavras irrelevantes.



5. **Opcional:** Se você precisar atualizar sua lista de palavras irrelevantes, basta clicar no Nome, adicionar ou remover palavras da lista e clicar em **Atualizar**.



O que Fazer Depois

Atribua uma lista de palavras irrelevantes personalizadas ou padrão a uma definição de solução de classificação, semelhança, agrupamento ou regressão.

Criar corpus de palavras

Crie uma coleção de palavras e frases que funcione como o vocabulário que o sistema usa para comparar seus registros de instância com base na semelhança textual. Você pode pensar no corpus de palavras como um dicionário que você deseja que o sistema de aprendizado de máquina entenda.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou ml_admin

Importante:
Na versão Yokohama, os modelos nas estruturas de classificação, clustering e semelhança usam soluções de fluxo de trabalho. Eles são pré-treinados, portanto, um corpus de palavras não é necessário para suas novas soluções.

Após o upgrade, as soluções existentes com um corpus de palavras se tornarão soluções de fluxo de trabalho na próxima vez em que forem treinadas novamente. Além disso, o campo Corpus de palavras é removido do formulário.

As informações a seguir são fornecidas para o contexto legado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A finalidade primária de um corpus de palavras é inferir dados textuais para treinar seu modelo NLU. Se estiver usando um corpus de palavras em uma solução, você deverá especificá-lo para treinamento na fase de definição de uma solução. Um corpus de palavras treinado pode ser reutilizado em soluções e capacidades.

Você pode usar um corpus de palavras para ajudar a comparar textos de registro semelhantes em uma tabela ou em várias tabelas. Um corpus de palavras também pode ser útil em outros cenários, como clustering, em que você agrupa registros semelhantes para análise, reutilização ou revisão de dados. Os itens adicionados ao corpus devem ser específicos para sua empresa e setor para que você possa reutilizá-los em outras soluções de semelhança ou cluster e aplicá-los a vários casos de uso.

Neste procedimento de exemplo, você está trabalhando em registros de incidentes e deseja localizar artigos relevantes da base de conhecimento (KB) que podem fornecer resoluções para esses casos de incidentes. Seu objetivo aqui é criar um corpus de palavras que você possa aplicar a uma nova solução de semelhança que compara incidentes ativos com artigos da base de conhecimento publicados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Corpus de palavras**.
2. No formulário Corpus de palavras, clique em **Novo**.
3. Configure esses campos de acordo com a orientação a seguir.

Campo	Descrição
Nome	Um título exclusivo que faz referência ao conteúdo do seu corpus. Por exemplo, neste caso de uso, você pode inserir um nome como `Incidentes ativos e Bases de conhecimento publicadas`, já que o nome indica as tabelas que seu corpus vai minerar para ajudar a criar sua solução.
Ativo	Marque esta caixa de seleção se você estiver criando mais de um corpus de palavras por vez e planejar configurar seus componentes de detalhe posteriormente. Caso contrário, deixe em branco porque você pode selecioná-lo em uma etapa posterior.

4. Selecione **Enviar**.
5. Na exibição de lista do Corpus de palavras, localize o novo corpus de palavras e clique no valor **Nome** para abrir o registro.
6. Na seção Conteúdo do corpus de palavras, clique em **Novo**.
7. No formulário Conteúdo do corpus de palavras, configure esses campos de acordo com a orientação a seguir para definir um componente de conteúdo para o seu corpus de palavras.

Campo	Descrição
Nome	Insira um título que faça referência aos dados que você deseja adicionar ao corpus, como `Incidentes encerrados nos últimos 6 meses`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela	Selecione a tabela que contém os dados que você deseja incluir no corpus de palavras. Para este caso de uso, selecione **Incidente [incidente]**. **Nota:** O número de registros por tabela para criação de corpus de palavras usado em soluções de semelhança e clustering é limitado a 300.000.
Filtro	Selecione os seguintes valores de condição de filtro: **[Fechado] [não está vazio] e [Criado nos últimos 6 meses]**.
Lista de campos	Para este caso de uso, selecione **Descrição resumida**, **Descrição**e **Anotações de resolução**.
Domínio	O sistema exibe automaticamente o grupo de usuários do seu corpus. Por exemplo, neste caso de uso, ele mostra o grupo de usuários globais. Você também pode selecionar outros grupos de usuários.

8. Selecione **Enviar**.
9. Na seção Detalhes do corpus de palavras, selecione **Novo**.
10. Configure esses campos de acordo com a orientação a seguir para definir um segundo componente de conteúdo para o corpus de palavras.

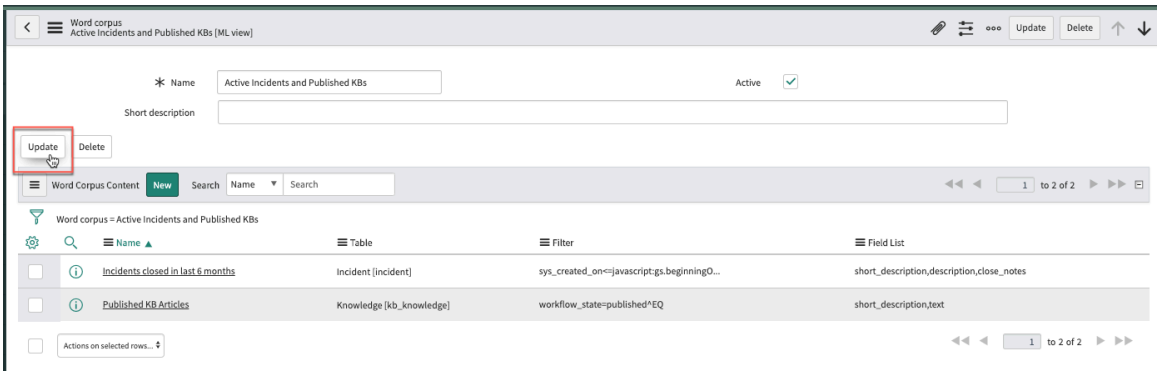
Campo	Descrição
Nome	Insira um título que faça referência aos dados que você deseja comparar com o primeiro componente de conteúdo, como Artigos da base de conhecimento publicados.
Tabela	Selecione a tabela que contém os dados que você deseja comparar com o primeiro componente de conteúdo. Para este caso de uso, selecione **Conhecimento [kb_knowledge]**. **Nota:** O número de registros por tabela para criação de corpus de palavras usado em soluções de Semelhança e Clustering é limitado a 300.000 registros por tabela.
Filtro	Selecione os seguintes valores de Condição de filtro: **[Workflow] [is] [Published]**.
Lista de campos	Selecione **Descrição resumida** e **Corpo do artigo**.

11. Selecione **Enviar**.

Os componentes do conteúdo do corpus de duas palavras aparecem no formulário do corpus de palavras.

Tradução automática

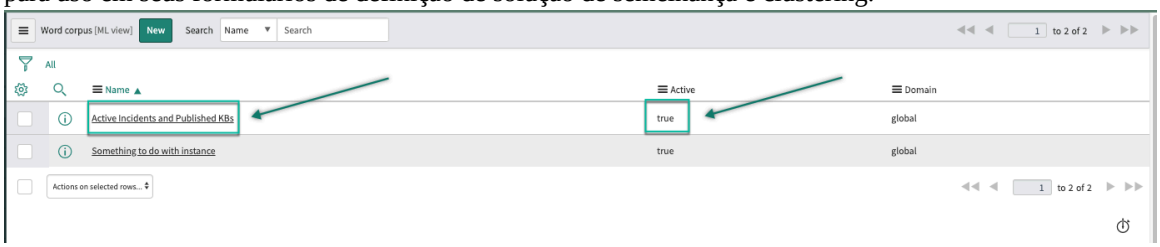
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



12. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O corpus de palavras concluído que você criou aparece no formulário de corpus de palavras e está disponível para uso em seus formulários de definição de solução de semelhança e clustering.



O que Fazer Depois

Crie uma solução na estrutura apropriada. Para obter mais informações, consulte os links no painel Conteúdo relacionado nesta página.

Tópicos relacionados

- Criar e treinar uma solução de classificação
- Criação e treinamento de uma solução de semelhança
- Criar e treinar uma solução de cluster

Testes de início rápido para Inteligência preditiva

Valide se Inteligência preditiva ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Inteligência preditiva testes de início rápido exigem a ativação do plug-in Inteligência preditiva [com.glide.platform_ml]. Para executar testes de upgrade críticos em soluções de aprendizado de máquina existentes, você precisa criar um perfil de autorização básico chamado *ml_atf* na tabela Configurações de autenticação básica (sys_auth_profile_basic.list). Para executar os testes com sucesso, o usuário anexado ao perfil de autorização *ml_atf* deve ter a função ml_admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inteligência preditiva: Pacote de testes de Previsão de Solução de Classificação e Semelhança

Teste	Descrição	Versão de lançamento
PI: Presença de artefatos do modelo de ML persistentes no glide	Verifique se todos os artefatos do modelo de ML treinados persistem no glide (tabela sys_attachments) após o treinamento do modelo/ clonagem da instância para que as chamadas de previsão de ML sejam bem-sucedidas.	New York
PI: configuração válida do usuário de ML (sharedservice.worker) no glide	Valide se o usuário de ML no glide (sharedservice.worker) está ativo e não desconectado para que o treinamento do modelo seja bem-sucedido.	New York
PI: teste de upgrade do Glide para solução de classificação	Valide se a previsão do modelo de classificação nos modelos ativos existentes estiver produzindo os mesmos resultados de associação de classe e valor de confiança após um upgrade de glide.	New York
PI: teste de upgrade do Glide para solução de semelhança	Valide se as chamadas de API de previsão de modelo de semelhança nos modelos ativos forem bem-sucedidas após um upgrade de glide.	New York

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Ativar versão da solução

O sistema ativa a versão mais recente da solução quando conclui o treinamento de uma solução e só permite que uma versão de solução esteja ativa por vez. No entanto, você pode ativar qualquer versão de solução treinada anteriormente que queira Inteligência preditiva usar para fazer previsões.

Antes de Iniciar

- Treine manualmente uma solução várias vezes ou defina uma programação de treinamento.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema cria uma versão de solução sempre que você treina uma definição de solução. Normalmente, você só cria manualmente uma nova versão de solução quando muda o filtro de definição de solução e deseja testá-lo. Caso contrário, a maioria das versões da solução será criada durante o treinamento programado da solução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Soluções** ou **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Soluções** ou **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Soluções** ou **Inteligência preditiva** > **Regressão** > **Soluções** .
2. Na exibição de lista de Soluções de ML, clique no ícone Pesquisa de referência da solução treinada que você deseja ativar.
   
3. Clique em **Abrir registro**.
4. No registro da solução, clique em **Ativar**.
   O sistema ativa esta versão de solução e desativa qualquer outra versão de solução.

O que Fazer Depois

Para soluções de classificação, revise as estatísticas de precisão e cobertura da solução treinada. Para soluções de semelhança, revise os exemplos de semelhança.

Exportar soluções treinadas para produção

Refine e teste suas soluções de ML iterativamente em uma instância de não produção e use conjuntos de atualizações para exportar as mudanças para sua instância de produção. Esta prática reduz o risco de soluções de retreinamento em sua instância de produção em tempo real.

Antes de Iniciar

Antes de testar em uma instância de teste, certifique-se de que a instância hospeda dados recém-clonados da instância de produção para que as soluções treinadas na instância de teste permaneçam válidas ao exportá-las para a produção.

Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Planeje suas mudanças com cuidado e lembre-se de que os conjuntos de atualizações correspondem aos registros com base no ID do sistema [sys-id] e não no número da versão. Observe que mover soluções para instâncias às vezes pode gerar resultados imprevisíveis. Se você se deparar com esse problema, treine novamente a solução, o que leva 5 minutos por solução. Para obter mais informações sobre conjuntos de atualizações, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução** ou **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Clique no nome do registro de definição de solução ML treinado para abri-lo.
3. Na seção Links relacionados, clique em **Adicionar soluções ao conjunto de atualizações atual**.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Seus artefatos de solução de ML treinados, como definições de solução, registros de modelo e estatísticas de modelo preditivo, são adicionados ao conjunto de atualizações atual.

O que Fazer Depois

Dependendo de onde você está no teste da solução, programe seu conjunto de atualizações para exportação para outra instância de não produção para testes adicionais ou para a 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.

Nota:
Depois de exportar uma solução de semelhança, clique em **Atualizar janela de semelhança (necessário após a importação de solução)** na seção Links relacionados do formulário de definição de solução de ML correspondente.

Definição de configurações avançadas para suas soluções de ML

Saiba mais sobre as configurações avançadas das suas Inteligência preditiva soluções de aprendizado de máquina (ML). Aplique tecnologia e algoritmos opcionais para capacidades de classificação, semelhança e clustering.

Definir configurações avançadas em suas soluções de ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de que seu caso de uso se beneficie do que a tecnologia oferece. Para obter mais informações sobre vários desses parâmetros, consulte o artigo Mergulhe mais fundo com parâmetros avançados de cluster em Comunidade ServiceNow.

Configurações avançadas de classificação, semelhança e clustering

Usando a função admin ou ml_admin, você aplica essas tecnologias configurando um parâmetro na guia Configurações avançadas de solução no formulário de definição de solução de ML. Essas configurações oferecem uma funcionalidade direcionada a casos de uso específicos.

Para atualizar ou remover uma configuração existente: no formulário de definição de solução, selecione a guia Configurações avançadas de solução e selecione o nome do parâmetro de solução. Para habilitar um ou mais, consulte os procedimentos a seguir.

- Configurar recall de classe para uma solução de classificação
- Configurar TF-IDF para soluções
- Configurar DBSCAN para uma solução de cluster
- Configurar HDBSCAN para uma solução de cluster
- Configurar o XGBaust para soluções de classificação ou regressão
- Configurar o algoritmo do componente de conexão e o método de distância de Levenshtein para uma solução de cluster
- Aplicar pureza em uma solução de cluster
- Analisar um cluster com uma fonte de dados

Configurar recall de classe para uma solução de classificação

Crie e aplique um parâmetro de recall de classe a uma solução de ML antes de treinar seus dados. Por exemplo, você define e aplica este parâmetro de solução com 90% de precisão para todos os registros treinados na classe E-mail.

Antes de Iniciar

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções de ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de ter um caso de uso que se beneficie do que a tecnologia oferece.

- Crie e salve uma definição de solução de classificação ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Tradução automática

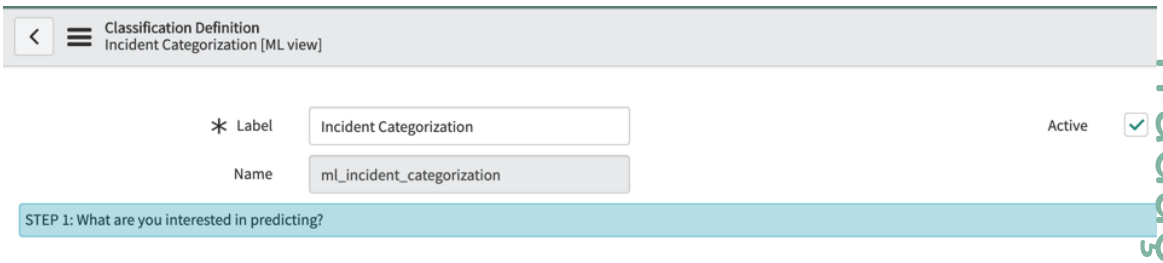
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

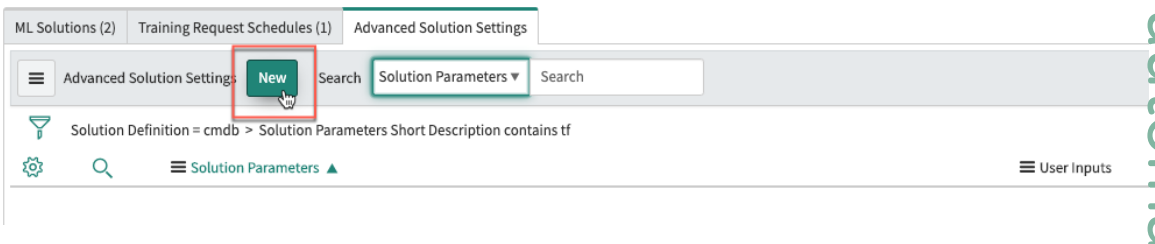
O parâmetro de solução de recall de classe permite orientar o treinamento de uma solução para direcionar uma classe específica. Por exemplo, classificar um e-mail de entrada como Phish ou não pode ser um caso de uso importante em uma solução de aprendizado de máquina relacionada à segurança. Nessa situação, é muito importante identificar todos os phishing e, às vezes, pode ser OK denunciar um não phishing como phishing. No entanto, nenhum phishing real deve ser classificado como não phishing. Nessas situações, a métrica de recall deve ter um valor alto, o que pode levar a porcentagens mais baixas de precisão e cobertura.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Abra um formulário de definição de solução de classificação salvo.
   Neste cenário de exemplo, você usa um formulário de definição de solução de categorização de incidentes que ainda não foi treinado.



3. Na guia Configurações avançadas da solução na seção Links relacionados do formulário, clique em **Novo**.



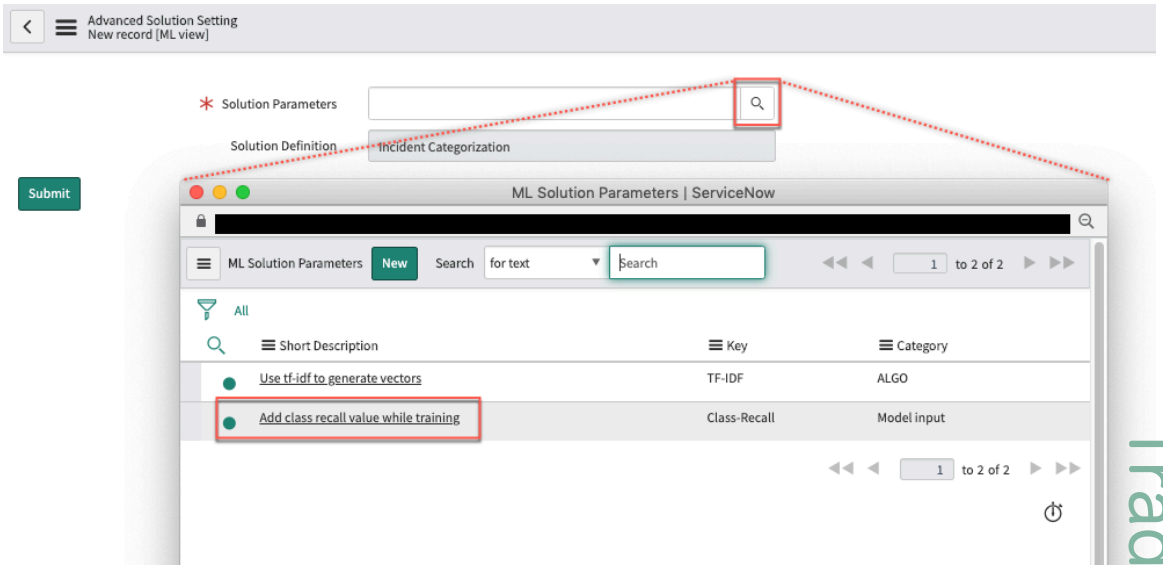
4. Crie um registro de parâmetro.

Tradução automática

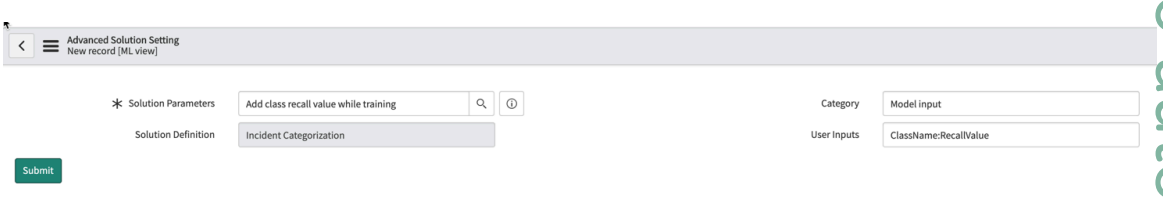
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No campo **Parâmetros da solução**, clique no ícone de pesquisa.

b. Na tela Parâmetros da solução de ML, selecione **Adicionar valor de recall de classe durante o treinamento**.



5. Clique em **Enviar**.
O registro Configuração de solução avançada é exibido.

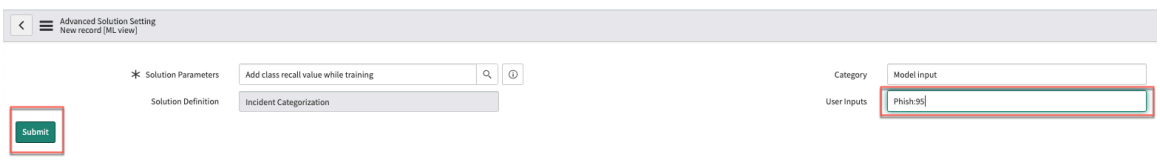


6. Configure o campo **Entradas do usuário**.

a. Insira o nome da classe na qual você deseja rastrear o valor de recall.
Neste cenário, você insere Phish para o **ClassName**.

b. Insira o valor de recall.
Insira 90 para o **RecallValue**.

Aqui, você está especificando *Phish* como a classe de destino e *95* é a porcentagem de recall que você está solicitando que o sistema entregue durante o treinamento da solução.

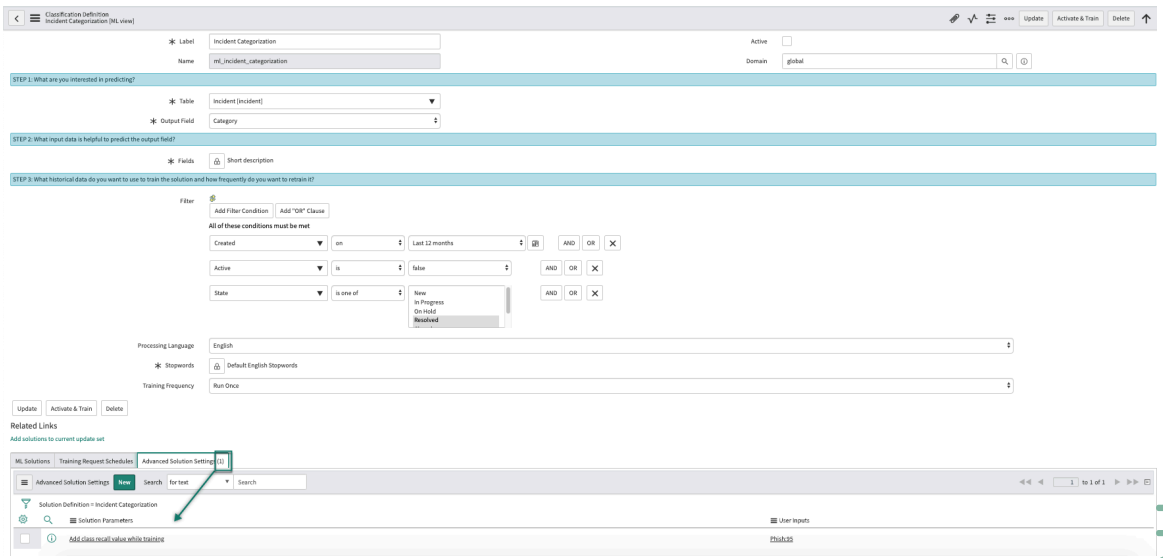


7. Clique em **Enviar**.

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.

Resultado: o recall de classe está configurado para sua solução de classificação. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas de solução do formulário de definição de solução de classificação.



O que Fazer Depois

Treine sua solução de classificação salva.

Tópicos relacionados

- Criar e treinar uma solução de classificação
- Configuração de métricas de destino para uma solução de classificação treinada
- Configurar TF-IDF para soluções

Configurar TF-IDF para soluções

Aplique a codificação Frequência de Termo–Frequência de Documento Inversa (TF-IDF) a soluções de classificação, clustering ou semelhança para Inteligência preditiva.

Antes de Iniciar

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções de ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de ter um caso de uso que se beneficie do que a tecnologia oferece. Para obter mais informações, consulte https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/dive-deeper-with-clustering-advanced-parameters/ta-p/2695847 .

- Crie uma definição de solução de classificação, clustering ou semelhança ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Inteligência preditiva usa incorporação de palavras vetoriais de parágrafo por padrão em suas estruturas de classificação e semelhança, o que é altamente eficaz para o processamento de dados compostos principalmente por conteúdo legível. No entanto, o TF-IDF pode retornar melhores resultados de previsão para registros que têm conteúdo gerado por máquina, como alertas e mensagens de erro para arquivos de log. Escolha configurações avançadas apropriadas para o tipo de dados que sua solução está processando.

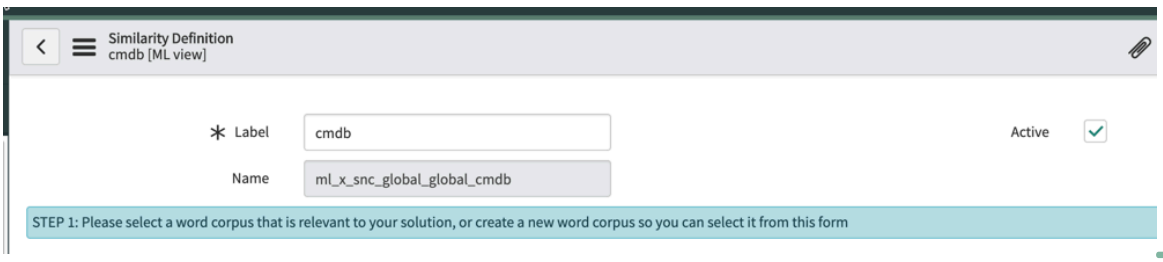
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

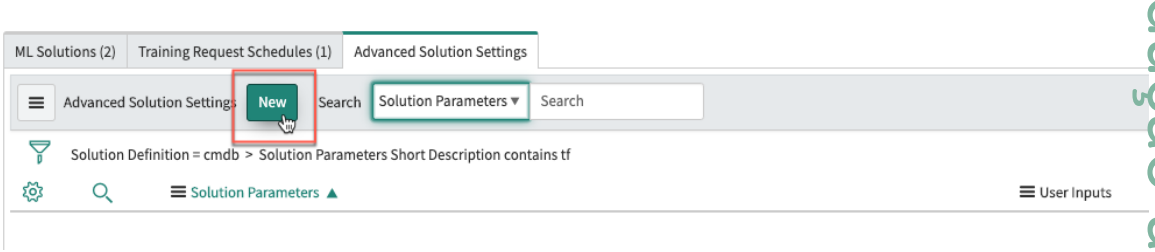
Nota:
As etapas para configurar o TF-IDF são as mesmas para todas as estruturas de modelo, mas o suporte ao TF-IDF para definições de solução de cluster só será aplicável se você tiver uma assinatura Professional.

Procedimento

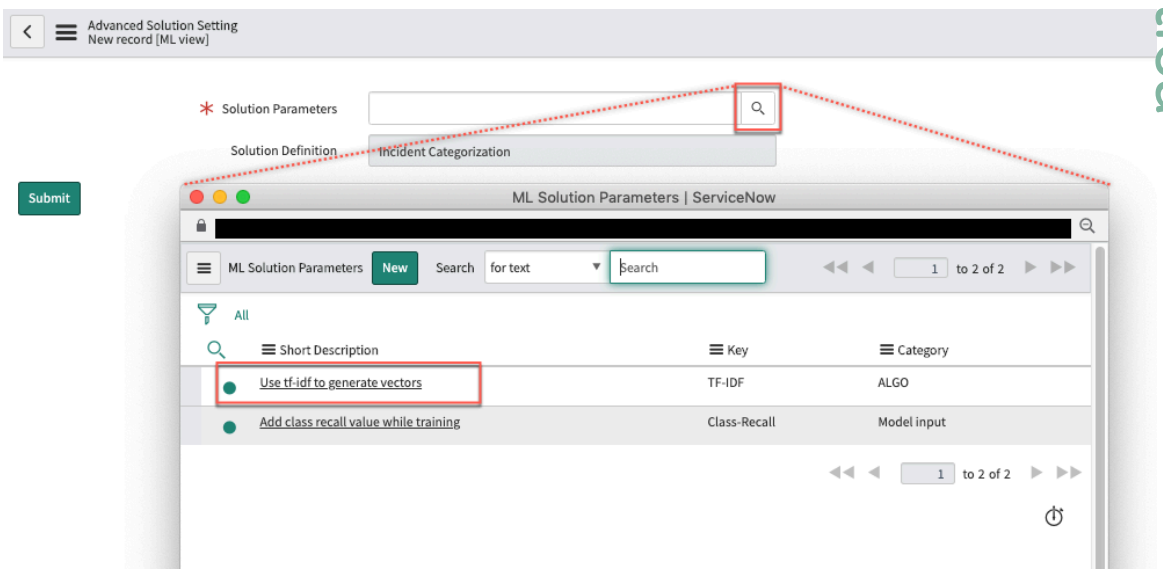
1. Navegue até uma **definição de solução**, como **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Abra um formulário de definição de solução.
   Neste cenário de exemplo, você usa um formulário de definição de semelhança CMDB.



3. Na guia Configurações avançadas da solução na seção Links relacionados do formulário, clique em **Novo**.



4. Crie um registro de parâmetro.
   a. No campo **Parâmetros da solução**, clique no ícone de pesquisa.
   b. Na tela Parâmetros da solução de ML, selecione **Usar tf-idf para gerar vetores**.

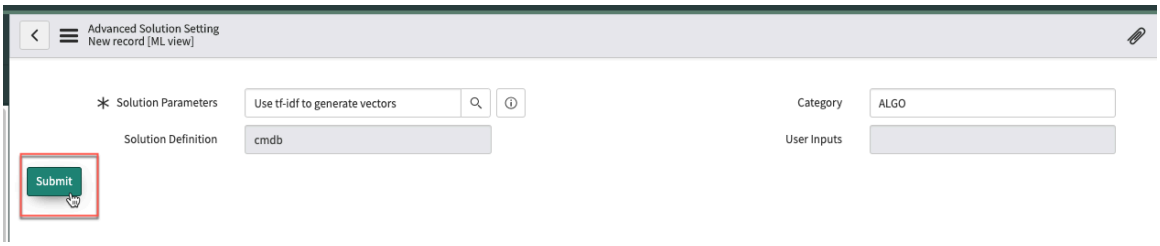


5. Clique em **Enviar**.

A tela de registro da configuração de solução avançada é atualizada.

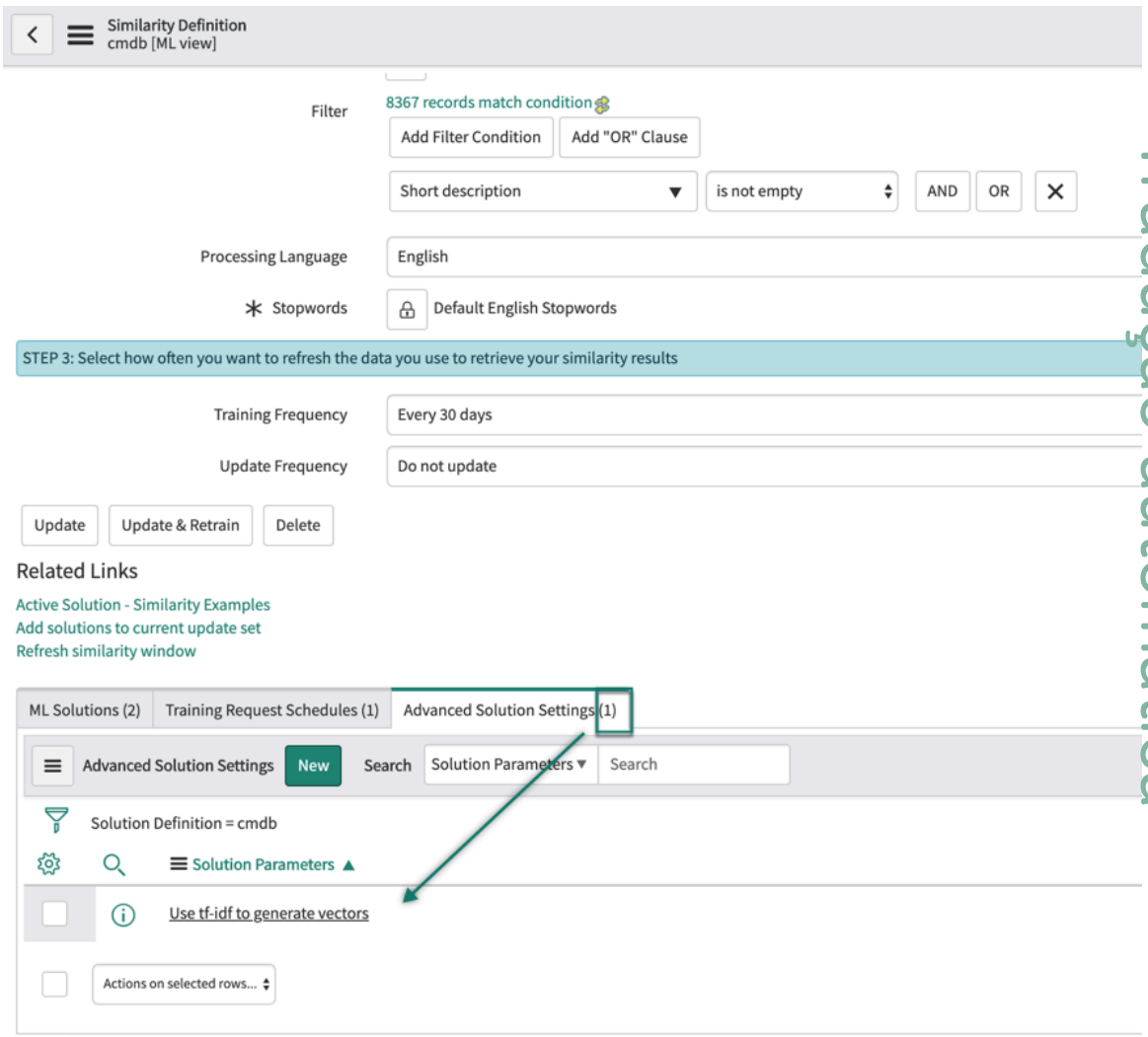
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Clique em **Enviar**.

Resultado: o TF-IDF está configurado para sua solução de semelhança. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas de solução do formulário de definição de semelhança.



Tradução automática

Tópicos relacionados

- Criar e treinar uma solução de classificação
- Criação e treinamento de uma solução de semelhança
- Criar e treinar uma solução de regressão
- Criar e treinar uma solução de cluster

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 o XGBaust para soluções de classificação ou regressão

Aplique a codificação XGBaust para otimizar o treinamento para suas soluções de classificação ou regressão.

Antes de Iniciar

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções de ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de ter um caso de uso que se beneficie do que a tecnologia oferece.

- Crie uma definição de solução de classificação ou use uma existente.
- Crie uma definição de solução de regressão ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

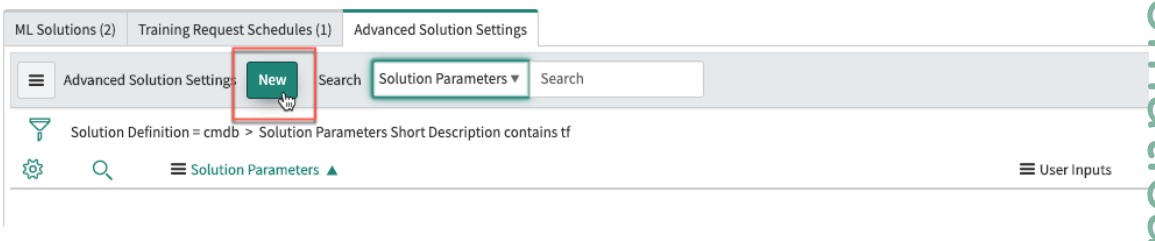
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O XGBaost é uma estrutura de aumento de gradiente opcional que usa várias árvores de decisão e oferece suporte a texto baseado em vetor de parágrafo e texto baseado em distância TF-IDF. LogR é o algoritmo do modelo baseado em distância padrão.

Neste cenário de exemplo, você aplica o XGBaost a uma solução de classificação e a uma solução de regressão.

Procedimento

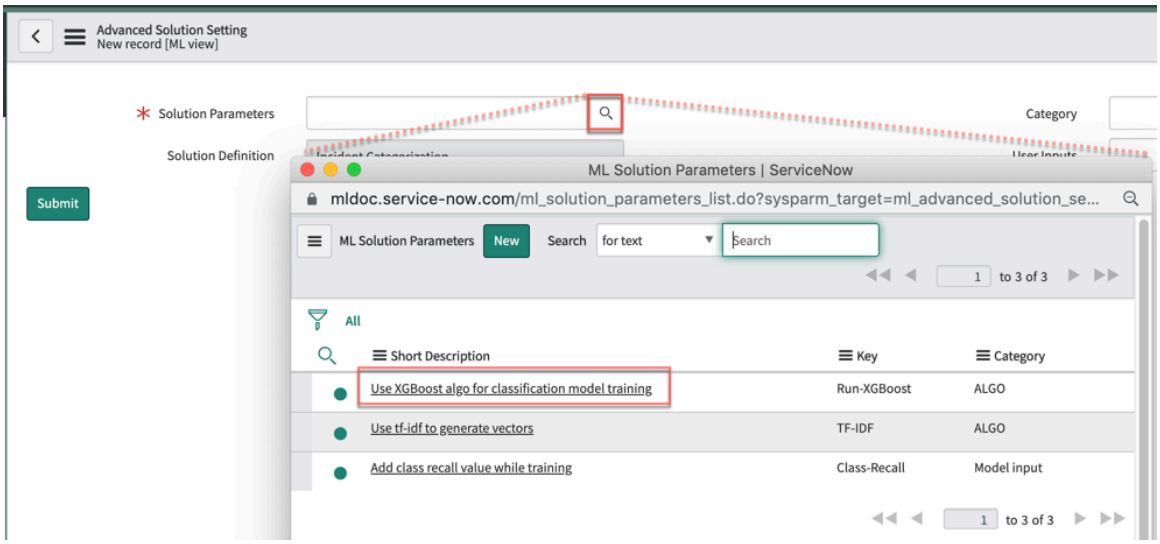
1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Abra um formulário de definição de solução de classificação.
3. Na guia Configurações avançadas da solução na seção Links relacionados do formulário, clique em **Novo**.



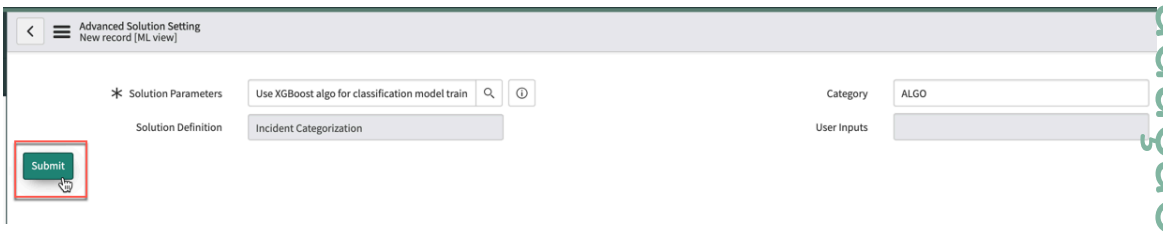
4. Crie um registro de parâmetro.
   a. No campo **Parâmetros da solução**, clique no ícone de pesquisa.
   b. Na tela Parâmetros da solução ML, selecione **Usar algoritmo XGBOOST para treinamento do modelo de classificação**.

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.

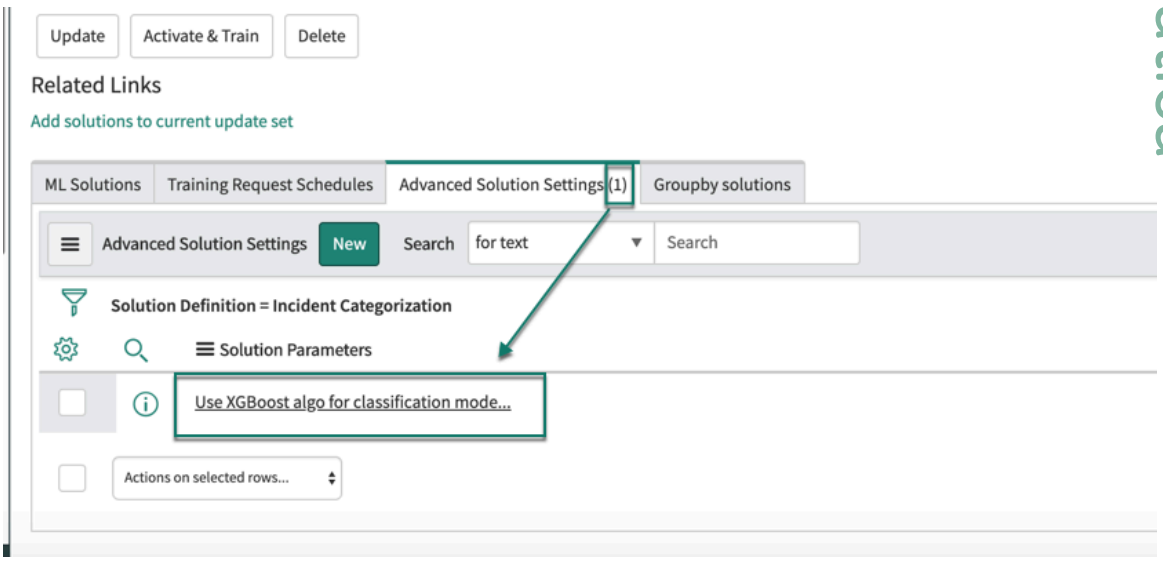


5. Clique em **Enviar**.
A tela de registro da configuração de solução avançada é atualizada.



6. Clique em **Enviar**.

Resultado: o XGBaost está configurado para sua solução de classificação. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas de solução do formulário de definição de classificação.



Nota:
Siga as etapas abaixo se quiser configurar o XGBaust em uma solução de regressão.

7. Navegar até **Inteligência preditiva** > **Regressão** > **Definições de solução**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Neste segundo cenário, você abre um formulário de definição de solução de regressão.
9. Repita as etapas 1 a 5 do exemplo de solução de classificação anterior, só que desta vez você está usando uma solução de regressão.
10. Clique em **Enviar**.

Resultado:

O XGBaust está configurado para sua solução de regressão. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas de solução do formulário de definição de solução de regressão.

Tópicos relacionados

Criar e treinar uma solução de classificação

Criar e treinar uma solução de regressão

Configurar DBSCAN para uma solução de cluster

Considere aplicar o algoritmo Clustering espacial baseado em densidade de aplicações com ruído (DBSCAN) à sua solução de clustering. O DBSCAN está disponível como uma alternativa ao algoritmo de clustering padrão, k-means.

Antes de Iniciar

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções de ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de que seu caso de uso se beneficie do que a tecnologia oferece. Para obter mais informações, consulte o artigo Mergulhe mais fundo com Parâmetros avançados de cluster em Comunidade ServiceNow.

- Crie uma definição de solução de clustering ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

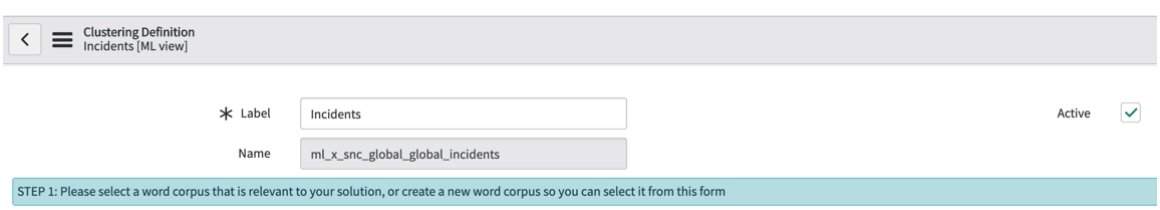
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Inteligência preditiva usa o algoritmo *k-means* por padrão em sua estrutura de clustering. DBSCAN é outro algoritmo de clustering que também é usado em mineração de dados e aprendizado de máquina. Alguns usuários preferem o DBSCAN, pois não é necessário especificar o número de clusters nos dados antes do clustering. Para obter um resumo dos prós e contras de cada algoritmo, consulte esta conversa e este artigo.

Neste cenário de exemplo, você aplica DBSCAN a uma solução de cluster.

Procedimento

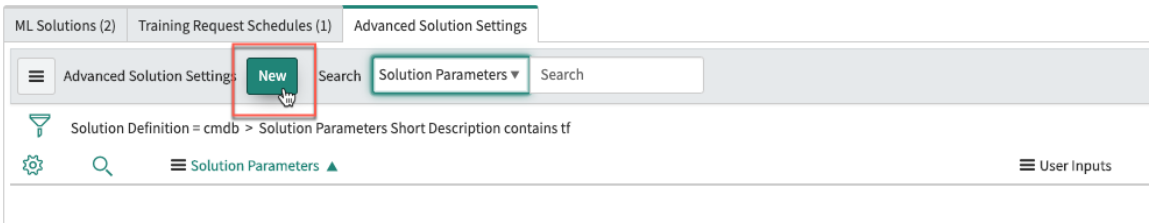
1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Abra um formulário de definição de solução de clustering.
   Neste cenário de exemplo, você usa um formulário de definição de solução de cluster de incidentes.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

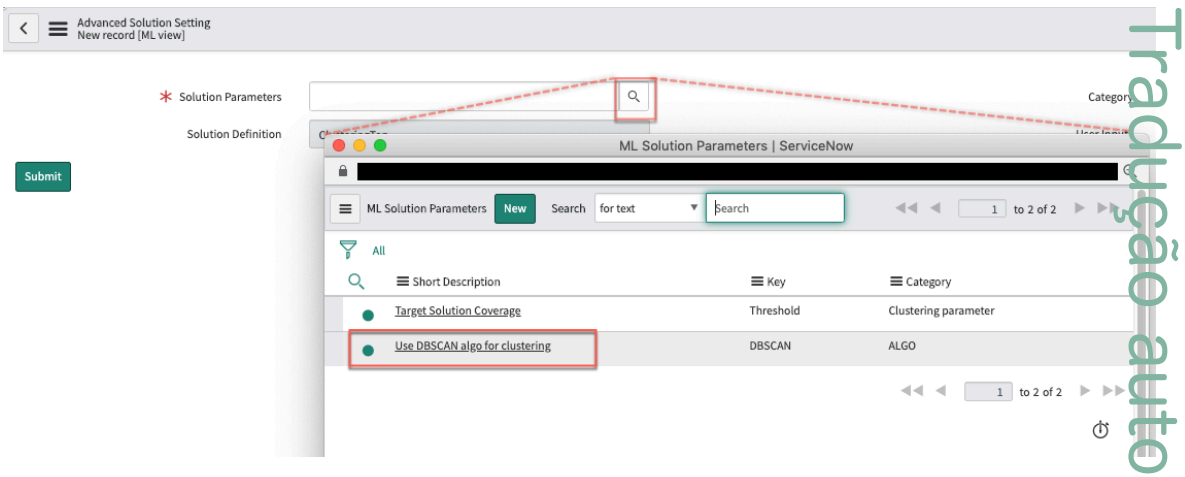
3. Na guia Configurações avançadas de solução na seção Links relacionados do formulário, selecione **Parâmetros de solução** no seletor e clique em **Novo**.



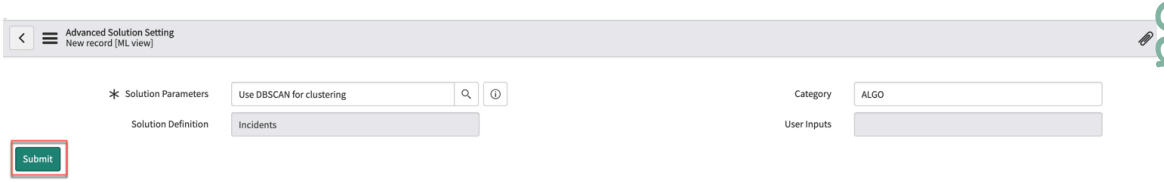
4. Crie um registro de parâmetro.

   a. No campo **Parâmetros da solução**, selecione o ícone de pesquisa.

   b. Na tela Parâmetros da solução de ML, selecione **Usar algoritmo DBSCAN para clustering**.



5. Selecione **Enviar**.
   O registro Configuração de solução avançada é exibido. O campo **Entradas do usuário** está esmaecido porque não se aplica a este algoritmo.

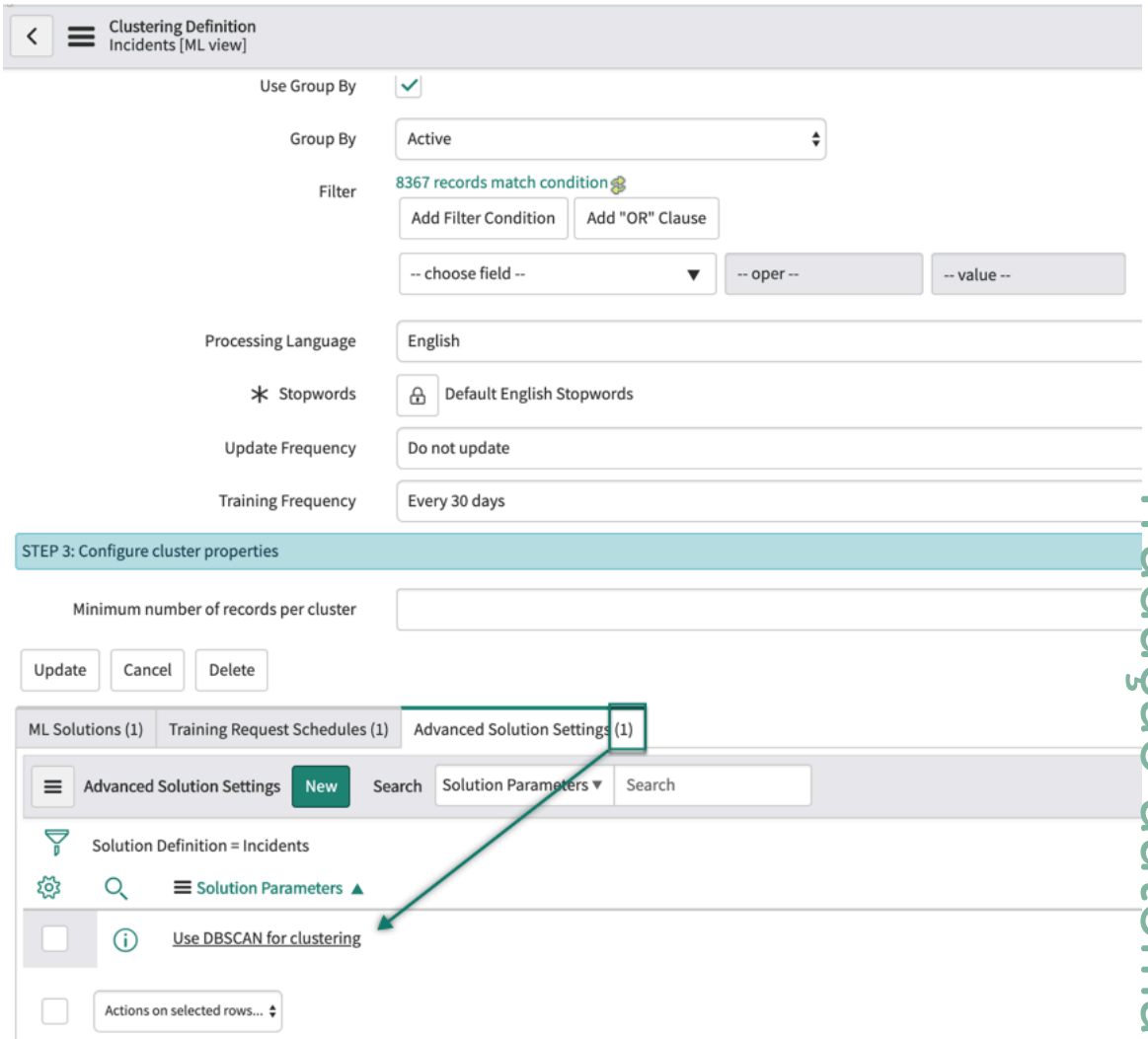


6. Selecione **Enviar**.

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: DBSCAN está configurado para sua solução de clustering. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas de solução do formulário de definição de solução de cluster.



Tópicos relacionados

Criar e treinar uma solução de cluster

Configurar HDBSCAN para uma solução de cluster

Considere aplicar o algoritmo HDBSCAN (Hierarchical Density Based Spacial Clustering of Applications with Noise) à sua solução de clustering. O HDBSCAN está disponível como uma alternativa ao algoritmo de clustering padrão, k-means.

Antes de Iniciar

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções de ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de que seu caso de uso se beneficie do que a tecnologia oferece. Para obter mais informações, consulte o artigo Mergulhe mais fundo com Parâmetros avançados de cluster em Comunidade 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.

- Crie uma definição de solução de clustering ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

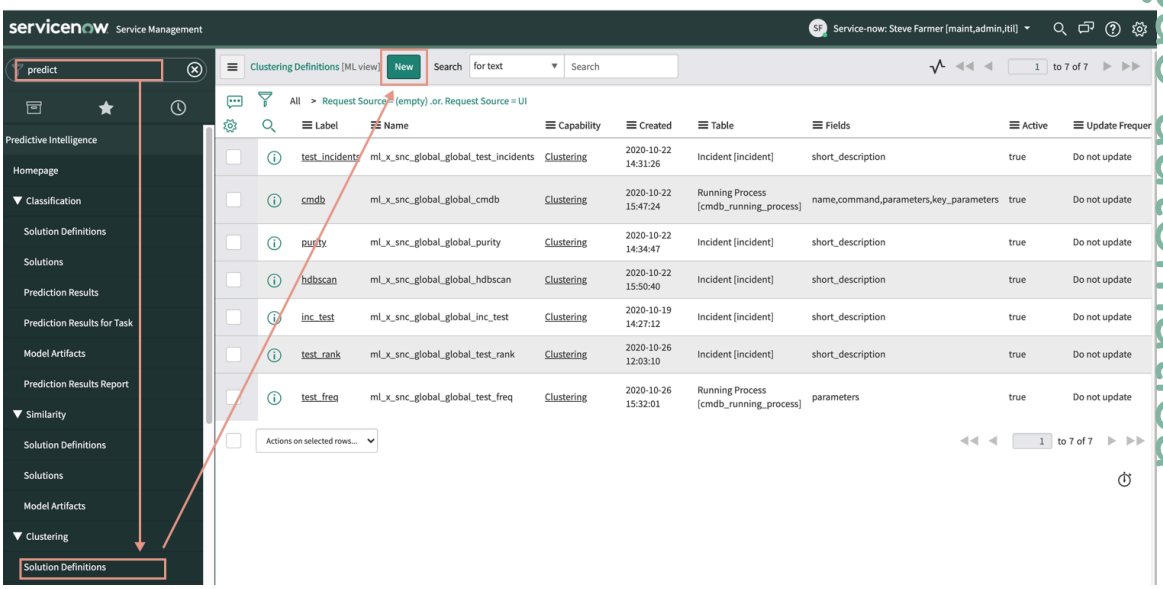
Você pode aplicar o algoritmo HDBSCAN para ajudar o sistema a identificar amostras de dados que não estão atribuídas a nenhum cluster. Por exemplo, você pode aplicar HDBSCAN para oferecer suporte à descoberta de tópico.

Inteligência preditiva implementa o algoritmo *k-means* por padrão em sua estrutura de clustering. O HDBSCAN é semelhante ao algoritmo de cluster DBSCAN, exceto pelo fato de que ele funciona com clusters de tamanho mínimo e pode ajudar a fornecer clusters mais estáveis e persistentes. Para obter um resumo de como o HDBSCAN funciona, consulte este artigo. Para obter uma comparação entre DBSCAN e HDBSCAN, consulte este artigo e este artigo.

Nota:
As soluções de cluster treinadas com HDBSCAN não são compatíveis com atualizações de cluster. As atualizações nessas soluções falham e as soluções não são registradas em ml_cluster_detail_table. Use os métodos de treinamento DBSCAN ou k-means se quiser habilitar atualizações de cluster.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Definições de solução**.

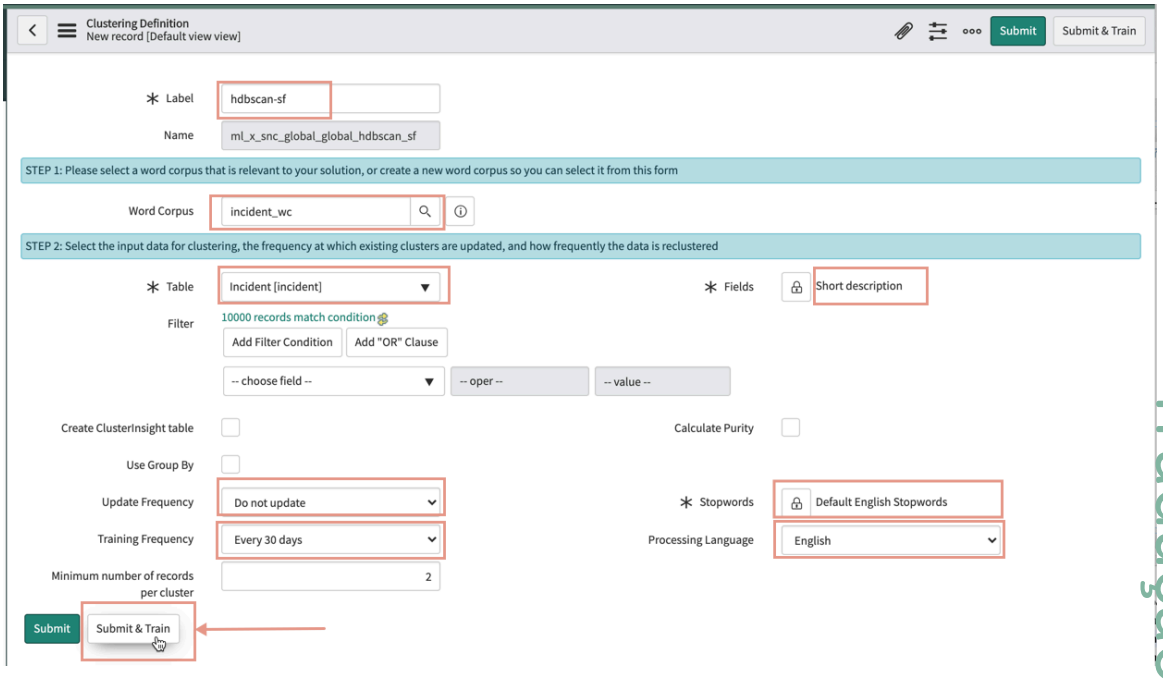


2. Selecione **Novo**.
3. Crie um novo formulário de definição de solução de cluster ou use um existente.
   Neste cenário de exemplo, você cria o formulário de definição de cluster *hdbscan-sf* como na imagem abaixo. Configure os campos da seguinte forma:
   - **Rótulo**: `hdbscan-sf`
   - **Corpus de palavras**: `incident_wc`ou qualquer outro corpus de palavras que tenha dados de registro de incidentes (a partir da versão Washington DC, um corpus de palavras não é necessário, portanto, este campo não aparece).
   - **Tabela**: Incidente [incidente]
   - **Campos**: descrição resumida

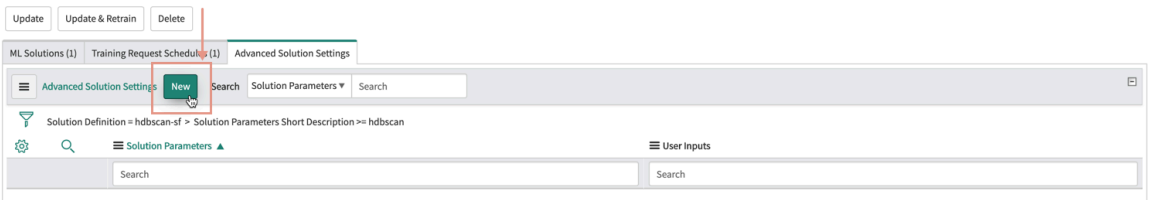
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Frequência de atualização**: Não atualizar
- **Palavras irrelevantes**: palavras irrelevantes padrão em inglês
- **Frequência de treinamento**: a cada 30 dias
- **Idioma de processamento**: inglês



4. Selecione **Enviar e treinar**.
5. Na guia Configurações avançadas de solução na seção Links relacionados do formulário treinado, selecione **Parâmetros de solução** no seletor e escolha **Novo**.



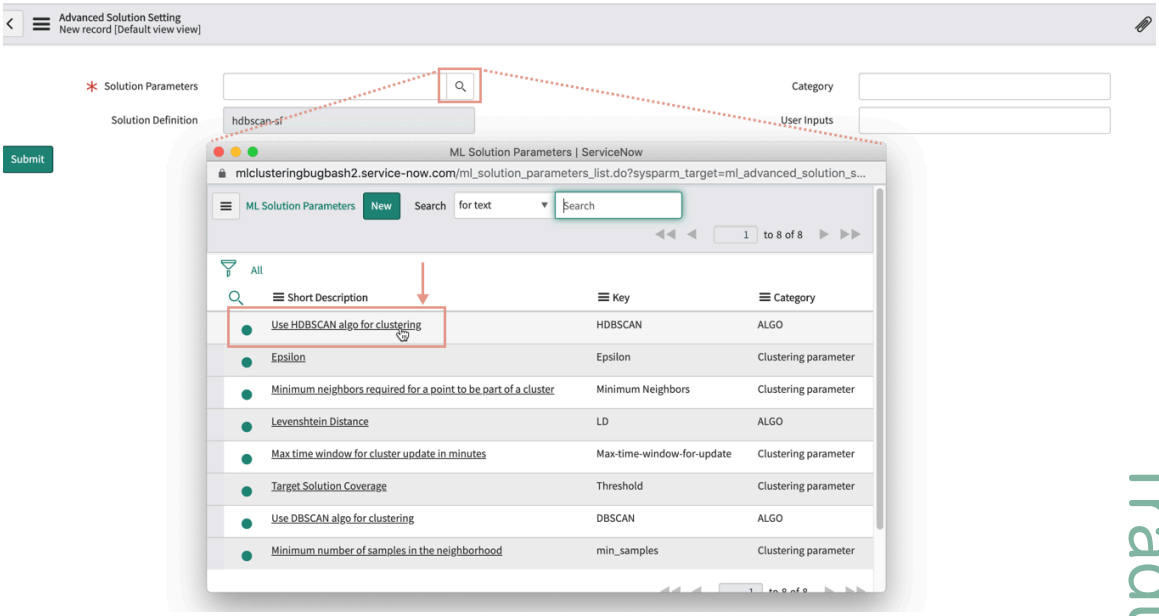
6. Crie um registro de parâmetro.

Tradução automática

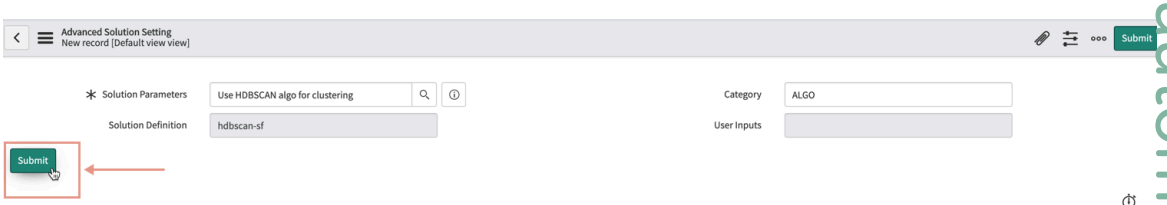
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No campo **Parâmetros da solução**, clique no ícone de pesquisa.

b. Na tela Parâmetros da solução de ML, selecione **Usar algoritmo HDBSCAN para clustering**.



7. Selecione **Enviar**.
O registro de configuração de solução avançada aparece com o algoritmo HDBSCAN aplicado ao registro. O campo **Entradas do usuário** está esmaecido porque não se aplica a este algoritmo.

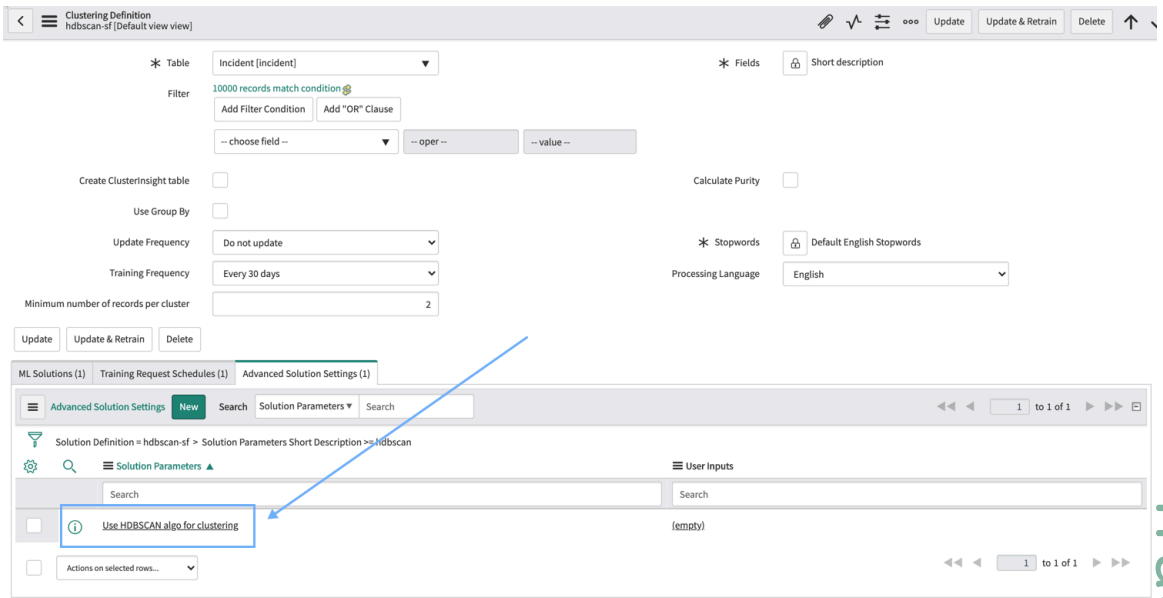


8. Selecione **Enviar**.

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 HDBSCAN está configurado para sua solução de clustering. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas de solução do formulário de definição de solução de cluster.



Tópicos relacionados

Criar e treinar uma solução de cluster

Configurar o algoritmo do componente de conexão e o método de distância de Levenshtein para uma solução de cluster

Aplique a codificação do método Configurar componente de conexão e Distância de Levenshtein para otimizar o treinamento para suas soluções de cluster.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou ml_admin

Nota:
Definir configurações avançadas em suas soluções de ML é opcional. Se você optar por definir qualquer uma dessas configurações, certifique-se de estar bem informado sobre a tecnologia que está habilitando na solução e de que seu caso de uso se beneficie do que a tecnologia oferece. Para obter mais informações, consulte o artigo Mergulhe mais fundo com Parâmetros avançados de cluster em Comunidade ServiceNow.

- Crie e treine uma definição de solução de clustering ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao treinar soluções de clustering, você tem as três opções a seguir.

- Use o algoritmo k-means padrão.
- Use o parâmetro de solução DBSCAN opcional com o método de distância euclidiana como uma métrica.
- Use os parâmetros opcionais de solução DBSCAN, Mínimo de Vizinhos e Distância de Levenshtein. O Componente de conexão é habilitado por DBSCAN e Vizinhos mínimos e

Tradução automática

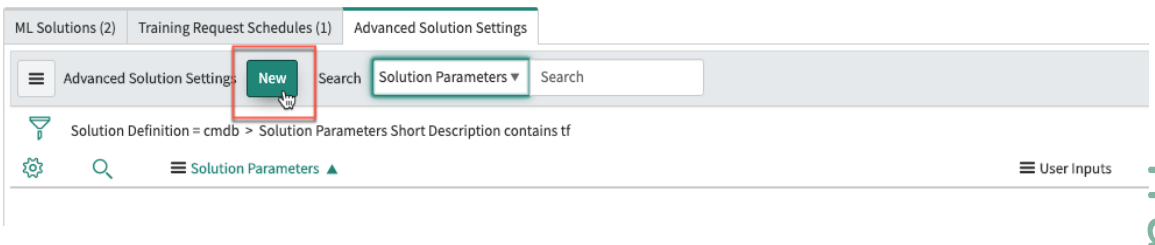
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

oferece suporte a texto baseado em vetor de parágrafo e texto baseado em distância de Levenshtein. Se você treinar sua solução usando o método Distância de Levenshtein, não precisará usar um corpus de palavras em sua solução de cluster.

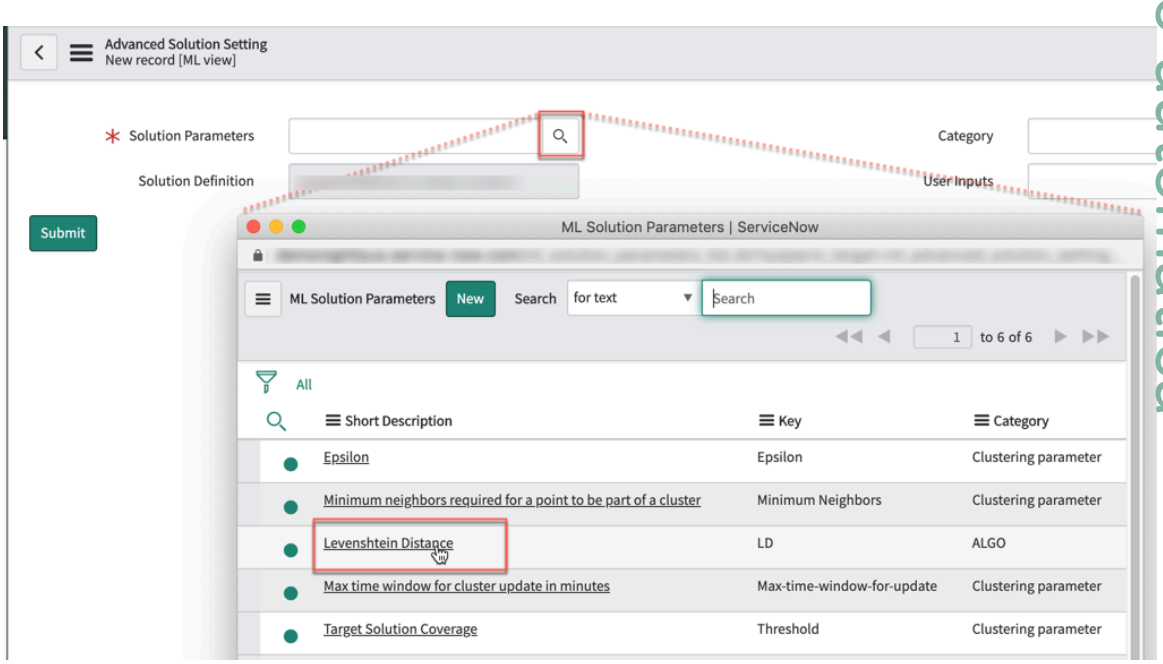
Neste cenário de exemplo, você treina sua definição de solução usando a terceira opção mencionada acima.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Abra um formulário de definição de solução de cluster treinado.
3. Na guia Configurações avançadas da solução na seção Links relacionados do formulário, selecione **Novo**.



4. Crie um registro de parâmetro.
   a. No campo **Parâmetros da solução**, selecione o ícone de pesquisa.
   b. Na tela Parâmetros da solução de ML, selecione **Distância de Levenshtein**.

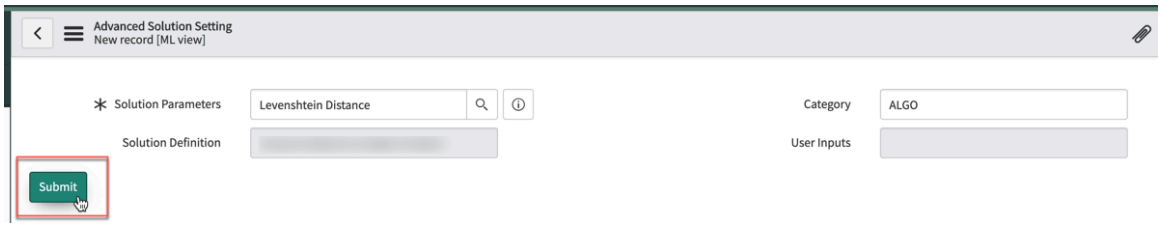


5. Selecione **Enviar**.

A tela de registro da configuração de solução avançada é atualizada.

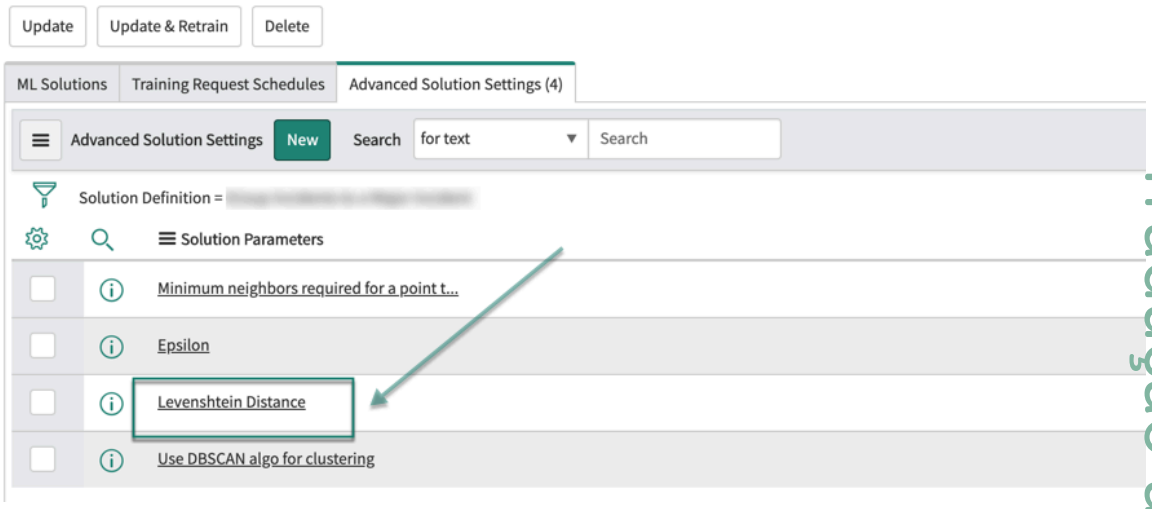
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

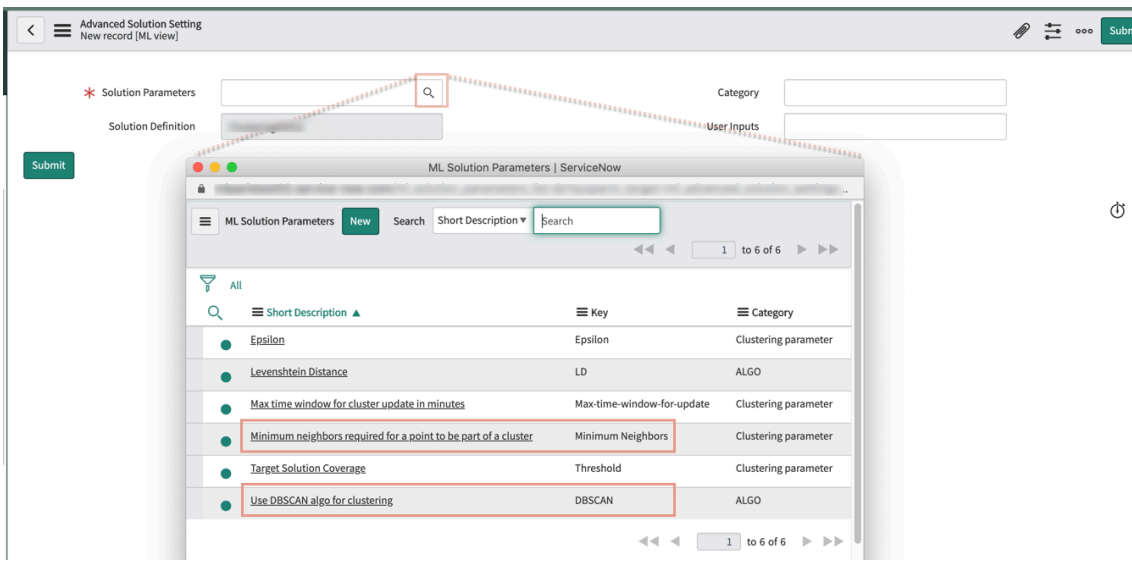


6. Selecione **Enviar**.

   Resultado: a distância de Levenshtein está configurada para sua solução de cluster. Seu parâmetro de solução aparece na guia Configurações avançadas de solução do formulário de definição de cluster.



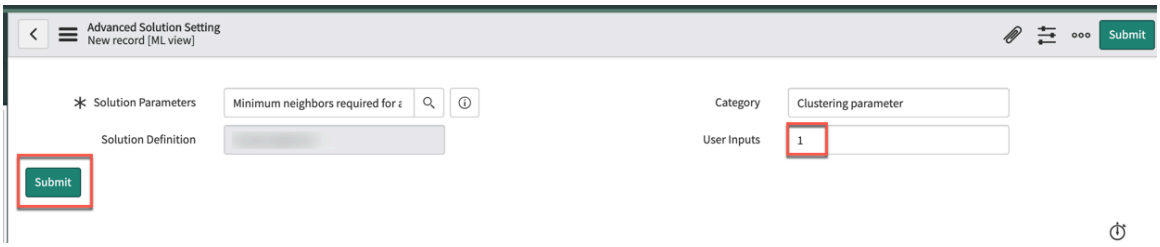
7. Repita as etapas 1 a 6 do exemplo anterior de Distância de Levenshtein, exceto que desta vez você está criando os parâmetros de solução **Vizinhos mínimos** e **DBSCAN**, que juntos habilitam o recurso Conectar componente.



   Ao selecionar, configurar e enviar o parâmetro de solução **Mínimo de vizinhos**, certifique-se de definir o campo **Entradas do usuário** com um valor de 1. Somente alguns parâmetros têm um campo Entradas do usuário.

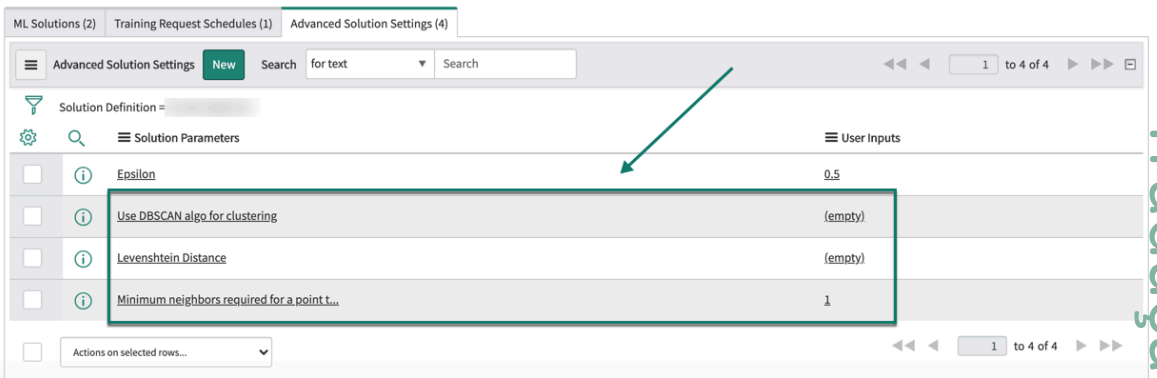
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Resultado:

O Componente do Connect está configurado para sua solução de clustering. Seus dois parâmetros de solução aparecem na guia Configurações avançadas de solução do formulário de definição de cluster, ao lado do parâmetro Distância de Levenshtein que você configurou nas etapas 1 a 6 deste procedimento.



Tópicos relacionados

Criar e treinar uma solução de cluster

Como criar e treinar soluções

Use uma das estruturas de Inteligência preditiva (PI) para criar e treinar soluções de aprendizado de máquina. Cada estrutura oferece um tipo de solução diferente para treinar o sistema para prever, recomendar e organizar os resultados de dados.

Tipos de soluções

As três estruturas de PI fornecem soluções diferentes que podem ser invocadas por qualquer aplicação por meio de uma API de previsão para fazer uma previsão. Crie e treine suas próprias soluções usando seus dados anteriores. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Página inicial** para exibir e criar soluções.

Selecione a melhor estrutura para a previsão desejada:

- Soluções de classificação:

  Define valores de campo durante a criação do registro para categorizar e rotear automaticamente o trabalho com base em registros anteriores. Consulte Criar e treinar uma solução de classificação.

- Soluções de semelhança:

  Identifica semelhanças entre registros novos e existentes para recomendar resoluções. Consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Soluções de clustering:

  Agrupa registros semelhantes em clusters para identificar padrões e incidentes graves. Consulte Criar e treinar uma solução de cluster.

- Soluções de regressão:

  Importante:
  Com a versão Yokohama, o suporte para a criação de novas soluções de regressão foi removido. Você ainda pode editar e treinar soluções de regressão existentes, mas não poderá criar novas.

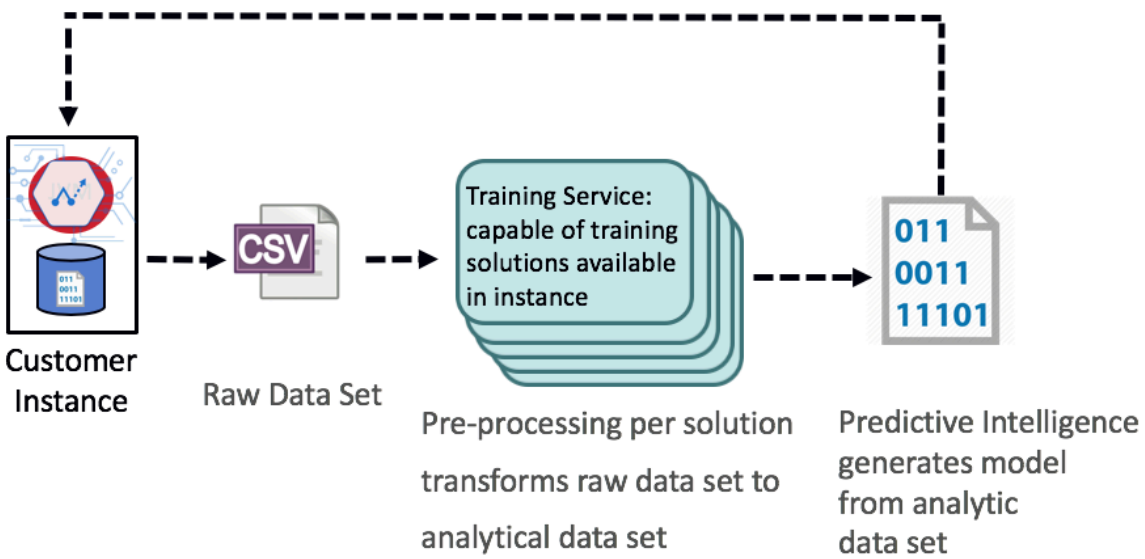
  Usa dados históricos para prever saídas numéricas, como estimar o tempo necessário para resolver um incidente ou caso. Consulte Criar e treinar uma solução de regressão.

Seleção de registros de dados para treinar sua solução

Uma solução é tão boa quanto os dados de registro que você usa para treiná-la. Em geral, um bom conjunto de dados de treinamento tem essas características.

- Os campos de entrada de definição de solução estão disponíveis para os usuários ao criar registros. Para fazer previsões na criação do registro, a solução deve ter os valores do campo de entrada na criação do registro.
- O campo de saída de definição de solução é um campo de opção. Para fazer previsões mais precisas, limite o campo de saída a um conjunto finito de valores possíveis.
- Os registros de treinamento contêm somente valores corretos para o campo de saída. Para fazer previsões mais precisas, filtre todos os registros que tenham valores de campo de saída não confiáveis. Por exemplo, se os incidentes encerrados recentemente estiverem sujeitos a revisão e mudança por um mês, filtre todos os incidentes encerrados recentemente.
- Os registros de treinamento contêm vários exemplos de cada valor de campo de saída que você deseja que a solução preveja. Para fornecer mais cobertura de registro, inclua vários exemplos de cada valor de campo de saída.
- Os registros de treinamento incluem variações comuns dos campos de entrada. Para fornecer mais cobertura de registro, inclua vários exemplos de valores de campos de entrada.

Exportando sua solução para treinamento



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para treinar uma solução, você exporta sua definição de solução e registros associados para um servidor de treinamento centralizado no mesmo datacenter. Quando o treinamento é concluído, o servidor de treinamento exporta a solução de volta para sua instância e exclui todos os dados de treinamento do servidor. Como cada datacenter tem seu próprio servidor de treinamento dedicado e os dados não saem do datacenter, este serviço também está disponível para clientes que tenham requisitos de Soberania de Dados.

As previsões ocorrem em um servidor de previsão centralizado no mesmo datacenter da instância. Os artefatos do modelo treinado são enviados do servidor de instância para o servidor de previsão quando a previsão é invocada pela primeira vez. Depois disso, os artefatos do modelo treinado são armazenados em cache no servidor de previsão para previsões subsequentes.

Nota:
Toda a comunicação entre a instância e o serviço de treinamento ocorre dentro do mesmo firewall do datacenter. Mesmo assim, todas as comunicações ocorrem por HTTPS.

Solução de problemas de treinamento da solução

Para solucionar problemas comuns de treinamento, consulte o artigo Problemas comuns da Inteligência preditiva [KB781893] na Now Support Base de conhecimento.

Criar e treinar uma solução de classificação

Especifique os registros usados para treinar uma solução de classificação, quais campos acionam uma previsão e com que frequência você deseja treinar novamente sua solução.

Antes de Iniciar

- Criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada se necessário.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Importante:
Na versão Yokohama, os modelos nas estruturas de classificação, clustering e semelhança usam soluções de fluxo de trabalho. Eles são pré-treinados, portanto, um corpus de palavras não é necessário para suas novas soluções. Quando suas soluções existentes com um corpus de palavras são treinadas novamente após o upgrade, elas se tornam soluções de fluxo de trabalho e o campo Corpus de palavras é removido do formulário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um modelo preditivo é tão bom quanto os dados que você usa para treiná-lo. Para selecionar registros apropriados para treinamento, examine o dicionário do banco de dados da tabela, bem como a qualidade atual dos valores de registro que você deseja usar.

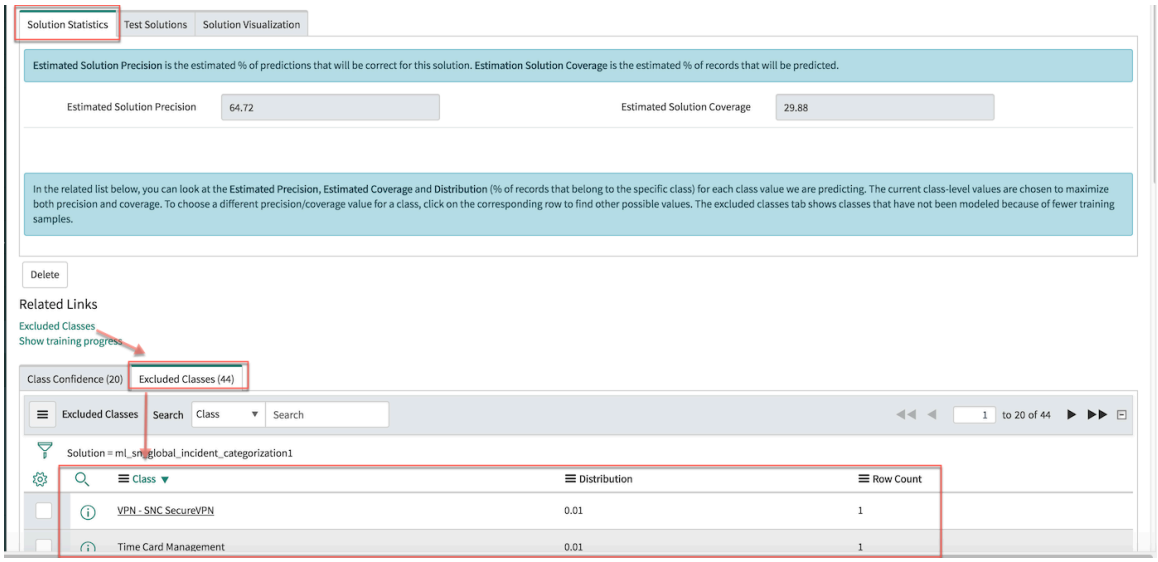
Para obter informações sobre como usar dados de treinamento criptografados, consulte Criptografia de dados na Inteligência preditiva.

Para obter informações sobre o número mínimo e máximo de registros que você pode usar para treinamento, consulte Propriedades Inteligência preditiva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As classes que têm menos de 30 registros no conjunto de dados de treinamento são excluídas do treinamento da solução. Quando sua solução é treinada e concluída, todas as classes excluídas são listadas na seção Estatísticas da solução do formulário de Solução de ML.



Você deve criar uma definição de solução separada para cada modelo preditivo ao qual deseja oferecer suporte. O procedimento a seguir explica como criar uma nova solução de classificação, mas você também pode copiar uma definição de solução existente e sua configuração para um novo registro selecionando **Copiar definição de solução** no menu de contexto. Edite os valores de campo no novo registro conforme necessário.

Na versão Yokohama, você também pode criar uma solução de classificação de fluxo de trabalho usando um script se quiser incluir uma análise dos principais recursos que influenciam as previsões do modelo. Para obter mais informações, consulte Explicabilidade do modelo.

Procedimento

1. Verifique se você está no escopo da aplicação desejado para a definição da solução e navegue até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de classificação, selecione **Novo**.
3. No formulário Definição de classificação vazio, configure os campos de acordo com a orientação a seguir.

Campo	Valor
Rótulo	Insira um nome exclusivo para o registro da solução.
Nome	O sistema gera o valor deste campo somente leitura com base no valor do Rótulo que você inseriu.
Corpus de palavras	Selecione um corpus de palavras relevante para sua solução. Para obter mais informações, consulte Criar corpus de palavras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	Nota: O Word Corpus não é um campo obrigatório para clientes que implementam Inteligência preditiva pela primeira vez a partir de Utah. Em vez disso, um modelo pré-treinado é usado. O campo Corpus de palavras é removido para modelos pré-treinados.
Tabela	Selecione a tabela que contém os registros de destino que você deseja que o sistema preveja.
Campo de Saída	Selecione o campo cujo valor você deseja que o modelo preditivo defina. Em geral, um bom campo de saída tem essas características. ◦ É um campo de opção ou um campo de cadeia de caracteres com um conjunto finito de valores possíveis. ◦ Ele tem alguma conexão causal com os campos de entrada. Por exemplo, na definição da solução **de categorização de incidentes** padrão, o campo de saída é definido como **Categoria**.
Campos	Selecione os campos de entrada que você deseja que a solução use para gerar uma previsão. Campos de entrada são campos em um registro que podem conter as informações de classificação de que sua solução de previsão precisa para ter sucesso. Por exemplo, se você estiver prevendo a classe correta para triar um registro de incidente, a previsão deverá coletar registros que contenham texto que faça referência à classe. A maioria dos registros tem texto contextual no campo **Descrição resumida**, portanto, é um ótimo campo de entrada para usar em geral. Você também pode usar **Anotações de resolução** como um campo de entrada, já que ele também pode fazer referência à classe de incidente nas anotações detalhadas do incidente. Em geral, os bons campos de entrada têm essas características. ◦ Os campos estão disponíveis para os usuários ao criar registros. ◦ O tipo de dados do campo pode ser cadeia de caracteres, referência, opção ou HTML. Quanto mais informações um campo fornecer, mais frequentemente uma solução poderá fazer uma previsão e mais frequentemente as previsões serão precisas. ◦ O campo tem um valor padrão e não deve ficar em branco. Todas as definições de solução padrão usam o campo **Descrição resumida**.
Filtro	Clique em **Adicionar condição de filtro** para aplicar condições aos registros que você está treinando. Por exemplo, a definição da solução **de categorização de incidentes** usa um filtro com estas condições: **[Criado][em][Últimos 12 meses] E [Ativo][é][falso] E [Estado][é um de][Resolvido | Fechado]**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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 treinar uma solução, o filtro deve retornar pelo menos um registro. Se o filtro não retornar registros, atualize-o até que ele retorne registros para treinamento. **Nota:** O número recomendado de registros para treinar uma boa solução é de 30.000 a 300.000. Se você enviar mais de 300.000 registros, os 300.000 registros mais recentes serão usados para treinar a solução. Use somente registros autênticos do banco de dados. Em geral, um bom filtro tem essas características. ○ Os registros de treinamento estão inativos e seus estados indicam o trabalho concluído em seu processo padrão, como resolvido ou encerrado. ○ Os campos de destino contêm somente valores corretos. Filtrar registros com valores de campo de destino não confiáveis. Por exemplo, se você estiver prevendo o grupo/categoria de atribuição e os dados históricos de incidentes contiverem grupos/categorias de atribuição que não são mais usados, adicione um filtro para remover esses registros do treinamento. ○ Os registros de treinamento contêm vários exemplos de cada valor de campo de destino que você deseja que a solução preveja. ○ Os registros de treinamento incluem variações comuns dos campos de entrada. Use filtros de data relativa, como últimos 3 meses ou últimos 12 meses. Não use datas codificadas porque esses filtros não são atualizados quando as soluções são treinadas novamente, a menos que você as atualize manualmente.
Idioma de Processamento	Selecione o idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for italiano, escolha italiano. Além disso, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados por padrão. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano. **Nota:** O termo *processamento* indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Por exemplo, tokenizar palavras, remover palavras irrelevantes e truncar.
Palavras irrelevantes	Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes para esse idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. A lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês** também está incluída. Se você criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada, poderá selecioná-la no campo Palavras irrelevantes para adicioná-la à sua solução.
Frequência de Treinamento	Selecione a frequência com que o sistema gera novamente a solução. As opções disponíveis variam de **Executar uma vez** até **A cada 180 dias**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	Nota: O número mínimo de registros necessários para o treinamento da solução de classificação é definido como 10.000. Por padrão, o sistema executa o treinamento uma vez. Isso permite que você revise e atualize a definição da solução até que ela forneça valores aceitáveis de cobertura e precisão. Quando a definição da solução estiver razoavelmente estável, considere os treinamentos programados, pois os dados podem envelhecer com o tempo, prejudicando a precisão do modelo de previsão. **Nota:** O programador de ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento de ML por instância em uma janela de 24 horas. Este limite exclui solicitações de retreinamento programadas, atualizações de cluster e atualizações de semelhança, mesmo se as novas solicitações de treinamento excederem 50 em uma janela de 24 horas.

4. Clique na opção ou botão apropriado do menu de contexto para a definição da solução.

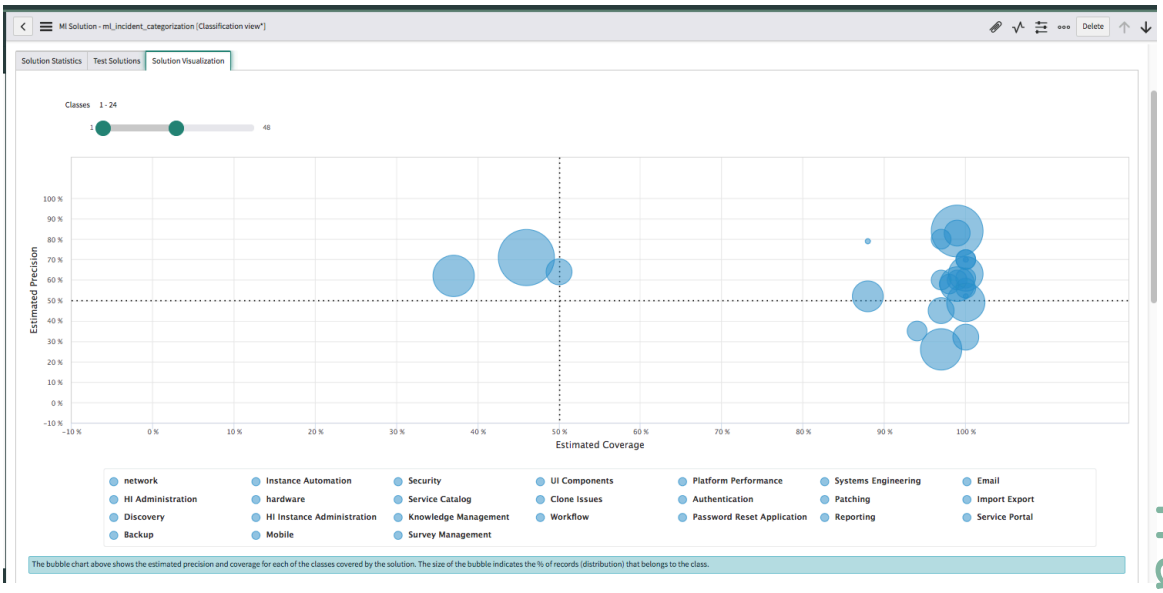
5. Se você enviou a solução para treinamento, clique em **OK** na janela **Ativação de treinamento** para confirmar.

   - O sistema programa a solução para treinamento com o serviço de treinamento mais próximo. O sistema envia uma notificação quando o treinamento é concluído, incluindo quaisquer erros que possam ter ocorrido no treinamento. Outros usuários podem assinar a categoria Inteligência preditiva Notificações. Quando o treinamento é concluído, o sistema carrega a solução como um registro de anexo.
   - Um gráfico de bolhas preenche a guia Visualização de solução do formulário de solução, mostrando a precisão e a cobertura estimadas para cada uma das classes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

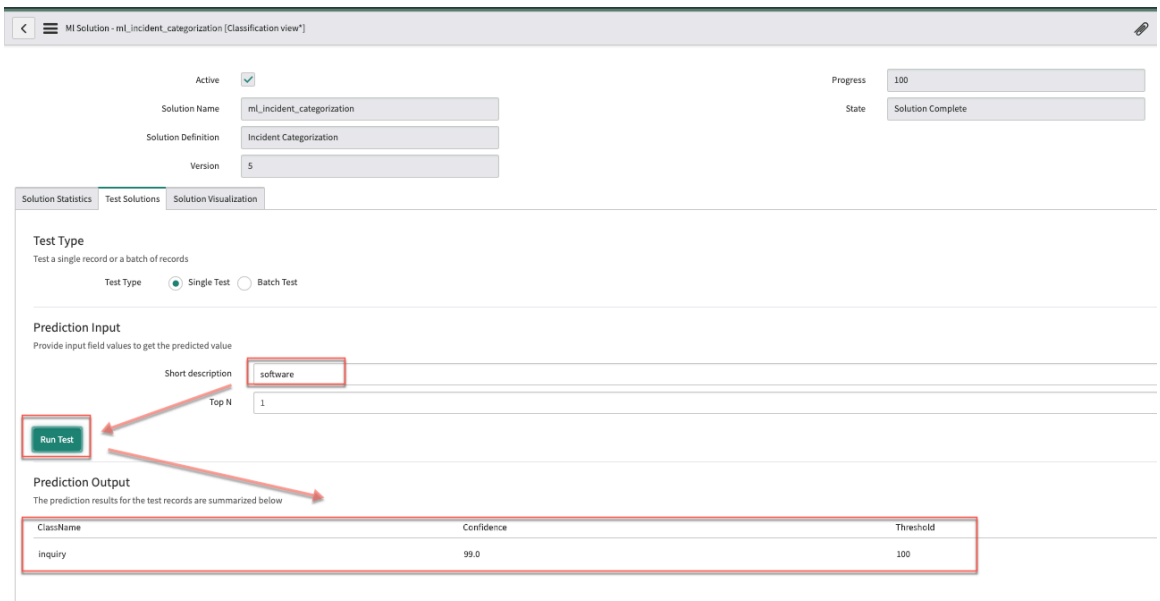
cobertas pela solução. O tamanho da bolha indica a porcentagem de registros (distribuição) que pertencem à classe. Ao apontar para uma bolha, você pode ver sua cobertura estimada, precisão estimada e distribuição.



O que Fazer Depois

Na seção Confiança de Classe da guia Estatísticas da Solução em sua solução, revise as estatísticas de precisão e cobertura da solução treinada.

Na guia Testar soluções em sua solução, você pode testar a saída de previsão inserindo valores dos campos de entrada, como a Descrição resumida.



Excluir uma classe da previsão

Exclua uma classe da previsão se sua precisão ou cobertura não forem satisfatórias. A exclusão de uma classe evita que o modelo de classificação preveja um valor de campo de saída específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Treine a definição da solução cujos valores de campo de saída você deseja excluir.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como parte do teste e refinamento da sua solução de classificação, você pode tentar excluir uma classe de saída para verificar o efeito nos resultados do modelo.

A exclusão de uma classe da previsão é temporária. A classe será restaurada na próxima vez que você treinar sua solução, desde que a definição da solução permaneça a mesma. Se suas metas de precisão ou cobertura ainda não forem atendidas, considere desativar a solução ou alterar a definição da solução.

Normalmente, você exclui uma classe da previsão se quiser que uma pessoa defina manualmente o valor da classe excluída. Por exemplo, exclua uma categoria de incidente específica quando a solução não oferecer precisão ou cobertura suficiente ou porque a classe aciona outra lógica de negócios que requer revisão ou aprovação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Soluções**.
2. Na lista Soluções de ML, selecione a solução cujas classes você deseja excluir.
   Esta solução deve ter um **Estado** de **Solução Concluída**.
3. Na lista relacionada **Confiança de classe**, selecione a classe que você deseja excluir.
4. No registro de Confiança de classe, revise as combinações de precisão e cobertura disponíveis na lista integrada **Pesquisas de cobertura de precisão**.
5. Marque a caixa de seleção para a combinação de precisão 100 e cobertura 0.

   Você pode marcar apenas uma caixa de seleção.
6. No controle Ações nas linhas selecionadas, selecione **Aplicar valores**.
   O sistema mostra uma janela de confirmação **de configuração de precisão/cobertura**.
7. Clique em **OK** para confirmar a mudança ou **em Cancelar** para descartá-la.

Resultado

A solução exclui a classe de todas as previsões até o próximo ciclo de treinamento.

O que Fazer Depois

Se você concluir que esta classe não contribui para previsões significativas, considere desativar a solução ou alterar a definição da solução.

Excluir uma classe do treinamento da solução

Exclua uma classe do treinamento da solução para impedir que o modelo faça previsões para uma classe de campo de saída específica. Por exemplo, você pode excluir uma categoria de incidente específica do treinamento se planejar descontinuar ou mudar a categoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Excluir uma classe do treinamento não impede que a solução faça previsões para registros que usam a classe excluída. O treinamento da solução ainda usa os valores do campo de entrada e de saída como dados e tenta corresponder os valores do campo 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.

a uma nova classe de campo de saída. Esta tentativa pode gerar resultados de previsão indesejáveis, a menos que você tenha outra classe adequada para substituir o valor da classe excluída.

Normalmente, você só exclui uma classe do treinamento se alterar a lista de valores de campo de saída válidos. Por exemplo, se você substituiu uma categoria de incidente por outra categoria de incidente, poderá excluir a categoria antiga do treinamento para que a solução use somente a nova categoria para previsões.

Nota:
Se você especificar um recall de destino para uma classe, não exclua a classe do treinamento, mesmo que o número de registros seja inferior a 30 para essa classe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
   O sistema mostra a lista atual de definições de solução.
2. Selecione a definição de solução que você deseja editar.

   Example
   Por exemplo, selecione **Categorização de incidentes** para excluir uma categoria de incidente do treinamento.
3. Edite o filtro para excluir a classe.
   Você pode usar os operadores **[is one of]** ou **[is not one of]** para excluir uma classe específica.

   Example

   Por exemplo, se você quiser excluir a classe Hardware, adicione esta condição: **[Category] [is not one of] [Hardware]**.
4. Clique em **Atualizar e treinar**.
   O sistema programa a solução para treinamento com o serviço de treinamento mais próximo. Quando o treinamento é concluído, o sistema carrega a solução como um registro de anexo.

Resultado
A solução exclui a classe de todas as previsões.

O que Fazer Depois
Revise as estatísticas de precisão e cobertura da solução treinada.

Ajustar uma solução de classificação treinada

Ajuste o desempenho de uma solução de classificação treinada configurando os valores de precisão e cobertura no nível de classe.

Antes de Iniciar

- Treine a definição da solução cujos valores de campo de saída você deseja configurar.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema cria um registro *de classe* para cada valor de campo de saída que pode prever. Cada registro de classe inclui uma lista de combinações possíveis de precisão e cobertura para escolher. Por padrão, as soluções usam a combinação mais alta de precisão e cobertura disponível. Você pode selecionar outra combinação para refinar as previsões com base em valores aceitáveis de precisão e cobertura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Soluções**.
   O sistema mostra a lista de soluções disponíveis.
2. Selecione a solução cujas classes você deseja configurar.
   Esta solução deve ter um **Estado** de **Solução Concluída**.
   O sistema mostra o registro da Solução.
3. Na lista relacionada **Confiança de classe**, selecione a classe que você deseja configurar.
   A solução lista somente valores de campos de saída para os quais ela pode fazer previsões. Se o valor do campo de saída estiver ausente nesta lista, atualize o filtro de definição de solução para fornecer mais dados para este valor de campo de saída e treine novamente a solução.
   O sistema mostra o registro de Confiança de Classe.
4. Revise as combinações de precisão e cobertura disponíveis na lista integrada **Pesquisas de cobertura de precisão**.
5. Marque a caixa de seleção da combinação de precisão e cobertura que você deseja usar para fazer previsões para esta classe.

   Você só pode marcar uma caixa de seleção. Algumas combinações produzem resultados de previsão especiais.

   Combinações de previsão especial

Resultado da previsão	Precisão	Cobertura
Nunca incluir classe em previsões	100	0
Sempre incluir a classe nas previsões	0	100

6. No controle Ações nas linhas selecionadas, selecione **Aplicar valores**.
   O sistema mostra uma janela de confirmação **de configuração de precisão/cobertura**.
7. Clique em **OK** para confirmar a mudança ou **em Cancelar** para descartá-la.

O que Fazer Depois

Teste as previsões para esta classe para verificar se o sistema produz resultados aceitáveis.

Configuração de métricas de destino para uma solução de classificação treinada

Defina valores para estatísticas de precisão, cobertura e recall para uma solução de aprendizado de máquina treinada.

Definição de valores de métrica de classificação no nível de classe ou solução

Inteligência preditiva fornece três tipos de métrica de classificação: precisão, cobertura e recall. Você configura essas métricas na guia Estatísticas da solução de um formulário de solução de classificação treinado. Embora você possa definir valores manualmente para essas métricas no nível da classe, isso pode ser um desafio se você tiver um grande número de classes para cobrir. Em muitos casos, talvez você não saiba o melhor valor a ser definido até que sua solução seja treinada. Este tópico se concentra na definição dos valores de métrica apenas no nível da solução.

Configuração de métricas de solução

Quando você aplica um valor a uma métrica, ele muda os valores das outras duas. Esse comportamento permite que você modifique suas métricas iterativamente em tempo real

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para ver quais combinações de valor renderizam resultados específicos. Quando você aplica um novo valor a uma métrica, o sistema o recalcula considerando suas novas metas.

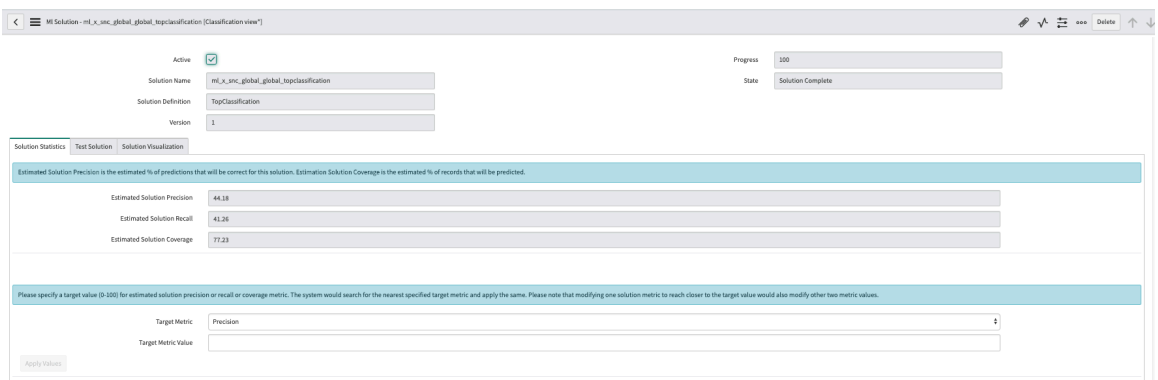
A aplicação de um valor a uma métrica solicita que o sistema treine suas previsões para privilegiar a métrica definida com base no maior valor percentual e a um custo para as outras métricas. O sistema tenta atender a esses valores, mas pode não defini-los exatamente como você solicita devido à forma como os dados que você está treinando são distribuídos.

Quando você aplica valores de métrica no nível da solução, o sistema define automaticamente os valores apropriados no nível da classe.

Aqui estão as etapas básicas para configurar uma métrica de destino para sua solução.

1. Navegue até a guia Estatísticas da solução de uma solução de ML treinada.
2. Revise as mensagens nas faixas verdes da tela que definem cada uma das métricas para que você possa entender melhor os valores que deseja atribuir à solução. As duas primeiras faixas de mensagem abordam as métricas estimadas de nível de solução. A terceira faixa aborda os resultados no nível de classe com base nos valores de solução que você aplicou.
3. Na lista de seleção **Métrica de destino**, selecione a métrica que você deseja configurar.
4. No campo **Valor da métrica de destino**, insira um valor de percentil numérico entre 0 e 100.
5. Clique em **Aplicar valores**.
6. *Resultado:* na guia Estatísticas de soluções, você pode revisar a mudança nos valores para **Precisão da solução estimada**, **Cancelamento da solução estimado**e **Cobertura da solução estimada**. O sistema calcula esses valores com base na **Métrica de destino** selecionada e no **Valor da métrica de destino** inserido para a solução.

Esta é uma amostra de página principal de uma solução de classificação treinada recentemente. Como você pode ver, a métrica de precisão é 44,18, o recall é 41,26 e a cobertura é 77,23.



Se você precisar ajustar esses valores padrão para um caso de uso, consulte as configurações de exemplo abaixo. Por exemplo, com base na solução de classificação que você está implementando, convém alterar o valor da métrica de destino para precisão, recall ou cobertura. Lembre-se de que quando você altera o valor da métrica de destino de uma métrica, como precisão, isso afeta os valores das métricas de recall e cobertura.

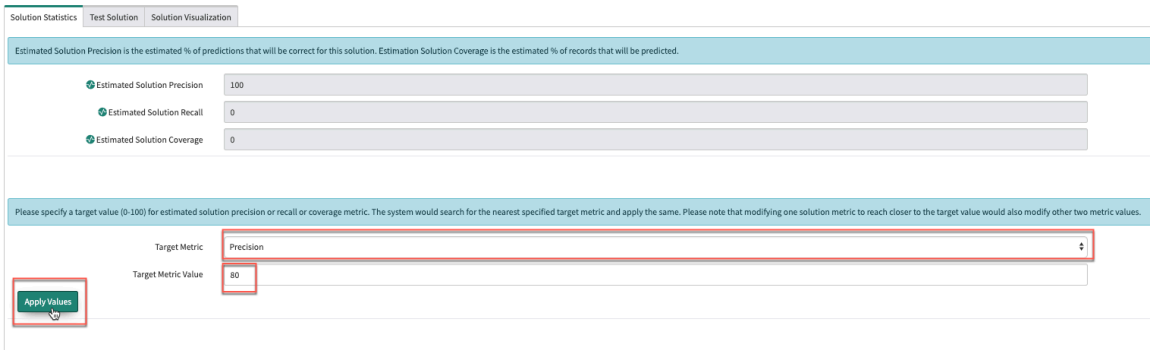
Exemplo de configuração de precisão

Neste cenário de exemplo, você está substituindo um processo de triagem manual para roteamento de registros de incidentes por uma solução de classificação de ML que atribui

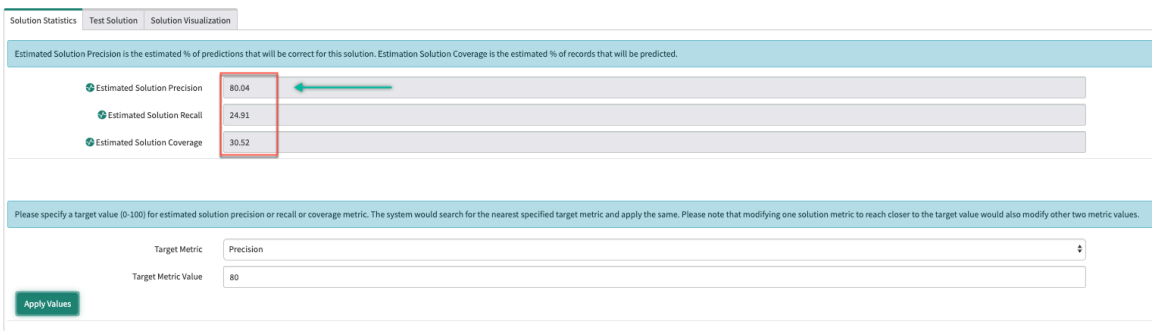
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

automaticamente os registros ao grupo de atribuição correto. Para este cenário, você tem um valor de destino em mente e o sistema deve prever corretamente pelo menos 80% do tempo. Portanto, defina o valor da métrica de precisão como 80 e clique em **Aplicar valores**.

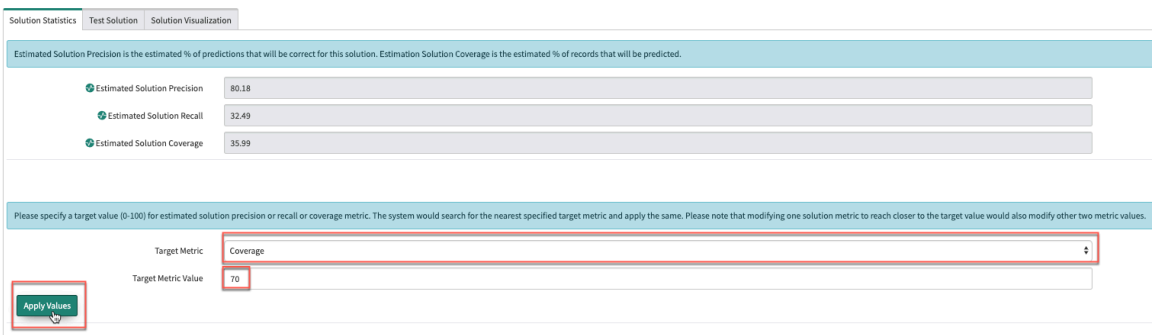


Aqui estão os valores de métrica que o sistema aplicou à solução. Neste cenário, o valor de precisão de 80,04 excedeu um pouco sua solicitação de 80%, portanto, você provavelmente está satisfeito com esse valor.



Exemplo de configuração de cobertura

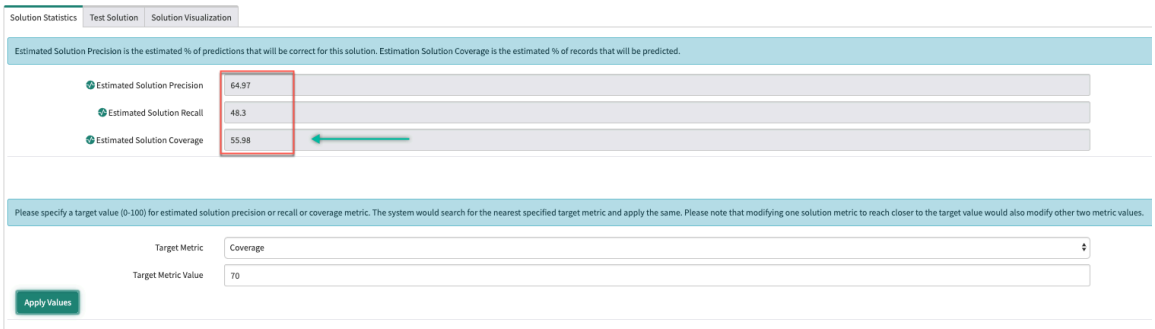
Em outro cenário de exemplo em que você está substituindo um processo de triagem manual para roteamento de registros de incidentes, seu objetivo mínimo é prever pelo menos 70% dos incidentes de entrada no primeiro trimestre do ano. Portanto, defina o valor da métrica de cobertura como 70 e clique em **Aplicar valores**.



Os valores de métrica que o sistema aplicou à solução são mostrados na imagem a seguir. O valor da métrica de cobertura aumentou de 35,99 para 55,98. No entanto, a métrica de precisão diminuiu de 80,18 para 64,97. Isso pode ocorrer porque você definiu a métrica de cobertura com um valor relativamente alto de 70 ou talvez devido à forma como os dados que você está treinando são distribuídos.

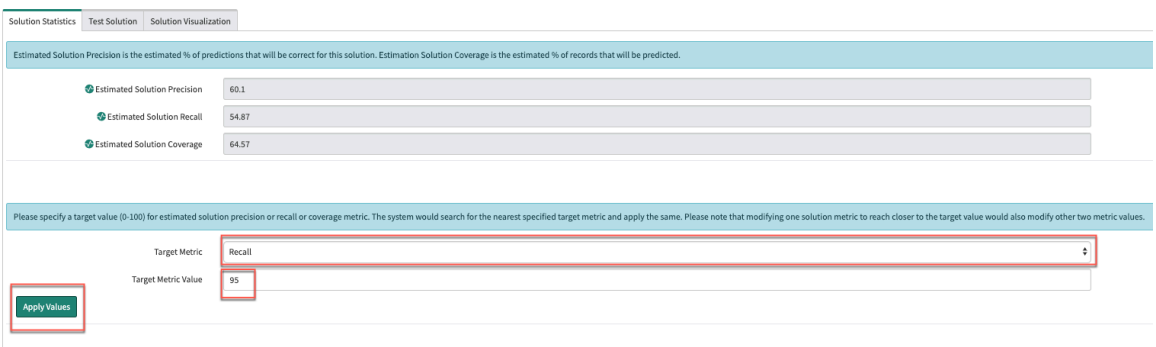
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

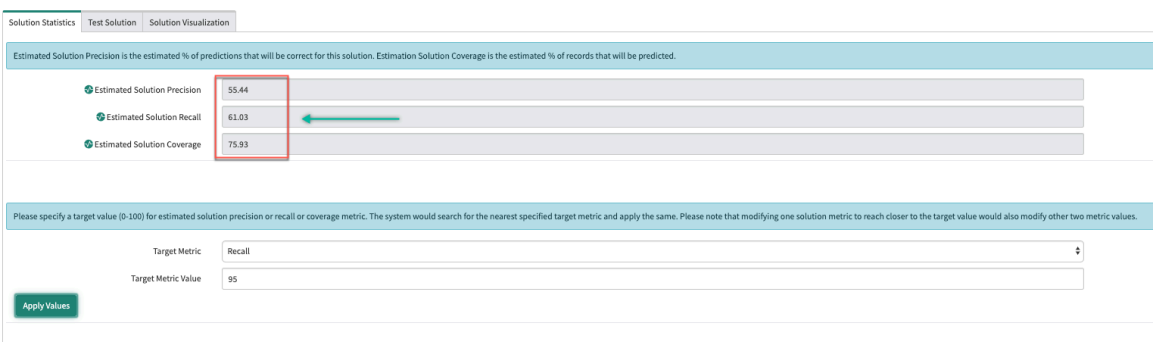


Exemplo de configuração de recall

Em outro cenário, classificar se um e-mail de entrada é um phishing ou não pode ser um caso de uso importante em uma solução de aprendizado de máquina relacionada à segurança. Nessa situação, é muito importante identificar todos os phishing e, às vezes, pode ser OK denunciar um não phishing como phishing. No entanto, nenhum phishing real deve ser classificado como não phishing. Nessas situações, a métrica de recall deve ter um valor alto, o que pode levar a porcentagens mais baixas de precisão e cobertura. Portanto, aqui você pode definir a métrica de recall como 95 e clicar em **Aplicar valores**.



Aqui estão os valores de métrica que o sistema aplicou à solução. O valor da métrica de recall aumentou de 54,87 para 61,03. No entanto, a métrica de precisão diminuiu de 60,1 para 55,44. Isso provavelmente ocorre porque você definiu a métrica de recall com o valor alto de 95.



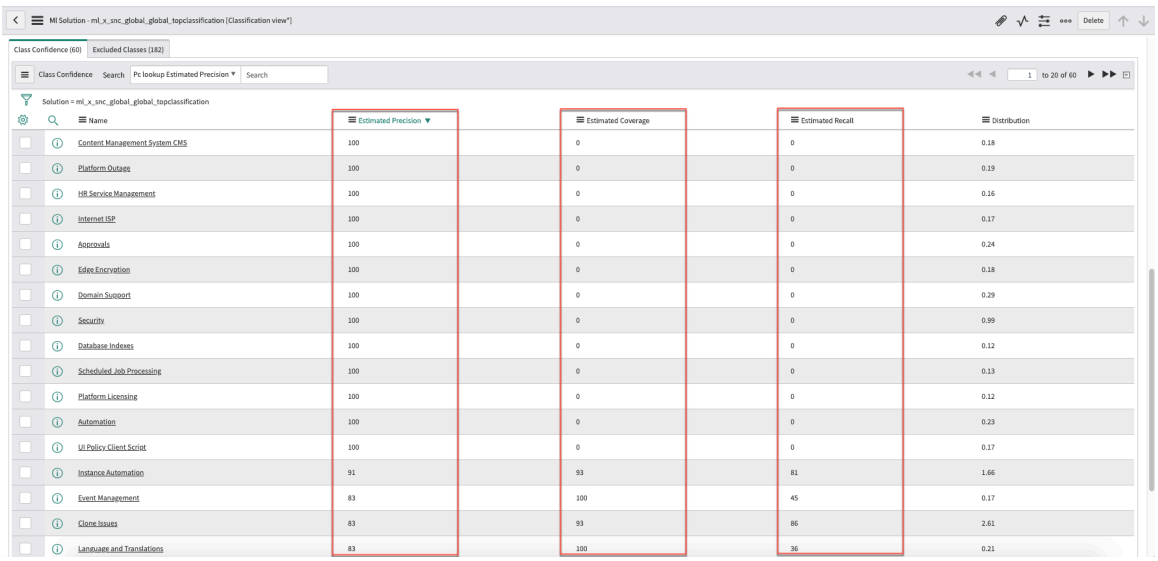
Resultados no nível de classe para os valores de métrica da solução que você aplica à sua solução

A imagem a seguir mostra um exemplo dos resultados no nível de classe que o sistema aplicou às estatísticas de precisão, cobertura e recall de uma solução para 37 classes. Você pode continuar modificando os valores de métrica até estar totalmente satisfeito com 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.

Ao classificar (z até a) na coluna Precisão estimada, você pode ver quais classes têm a maior precisão para a solução.



Usando Agrupar por para classificação

Use APIs para enviar simultaneamente várias soluções de classificação para treinamento com base no campo Agrupar por.

Você pode usar a capacidade Agrupar por opcional para treinar e manter uma solução de classificação que cobre mais de uma área de dados, como localização geográfica ou domínio.

Para treinar uma solução usando Agrupar por, você deve adicionar o parâmetro *groupby* ao criar uma definição de solução de classificação usando APIs. O parâmetro *groupby* aceita somente colunas categoriais como entradas, em que modelos individuais são criados no subconjunto de dados pertencentes a cada um dos valores *groupby*. Somente as soluções secundárias que passam nos critérios mínimos de registros definidos para a capacidade são criadas. Aqui, as chamadas de previsão são roteadas para o modelo Agrupar por correspondente com base no valor de Agrupar por presente na entrada de previsão. Não há suporte para previsões em lote.

Um cenário Agrupar por para localizações geográficas

Digamos que sua empresa global use o roteamento de classificação para registros de entrada, com um centro de suporte nos EUA e um na Europa. Aqui, você deseja criar uma única solução de classificação que tenha um modelo para seus incidentes nos Estados Unidos e outro para seus incidentes na Europa.

Neste cenário, você pode usar uma destas duas abordagens:

- Crie e treine duas definições de solução de classificação de ML separadas, em que uma é filtrada somente por incidentes dos EUA e uma somente por incidentes da Europa.
- Use o parâmetro *groupby* para criar Groupby para o local do país para que todas as definições dos EUA criem um modelo dos EUA e todas as definições da Europa criem um modelo da Europa. Em seguida, com base no incidente, o sistema identifica qual modelo usa para prever a categoria de classificação correta.

A segunda abordagem tem benefícios, pois os modelos usados podem estar em domínios diferentes, como saúde ou finanças. Essa abordagem é especialmente benéfica se você tiver vários locais ou domínios de país para manter.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 uso para treinamento e previsão usando o Agrupar por via API

```
var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
   'tableName' : 'incident',
   'fieldNames' : ['category','short_description','assignment_group','description','priority'],
   'encodedQuery' : 'activeANYTHING'
});

var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
   'label': 'solution label',
   'dataset' : myIncidentData,
   'groupByFieldName' : 'assignment_group',
   'predictedFieldName': 'category',
   'inputFieldNames': ['short_description','description','priority']
});
//Add solution definition
var solution_gr = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)
//Get existing solution
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
// submit training job
var solutionVersion = my_unique_name.submitTrainingJob();


// Run prediction
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("sys_id");
// configure optional parameters
var options = {};
options.apply_threshold = false;
var mlSolution = sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('solution name');
//Prediction using glide record
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict(input, options);
//Prediction using map
var results = mlSolution.getActiveVersion().predict([{ 'short_description':
 input.short_description,
                                        'assignment_group': input.assignment_group }], options);
```

Para obter mais contexto sobre este exemplo e o uso geral das APIs de aprendizado de máquina, consulte os links na seção Conteúdo relacionado nesta página.

Tópicos relacionados

- DatasetDefinition - Global
- ClassificationSolution - Global
- ClassificationSolutionStore - Global
- ClassificationSolutionVersion - Global

Explicabilidade do modelo

Analise a importância de cada campo de entrada para as previsões do seu modelo usando a explicabilidade do modelo. Crie um modelo de classificação de fluxo de trabalho que inclui uma análise gráfica da importância do recurso executando o script fornecido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

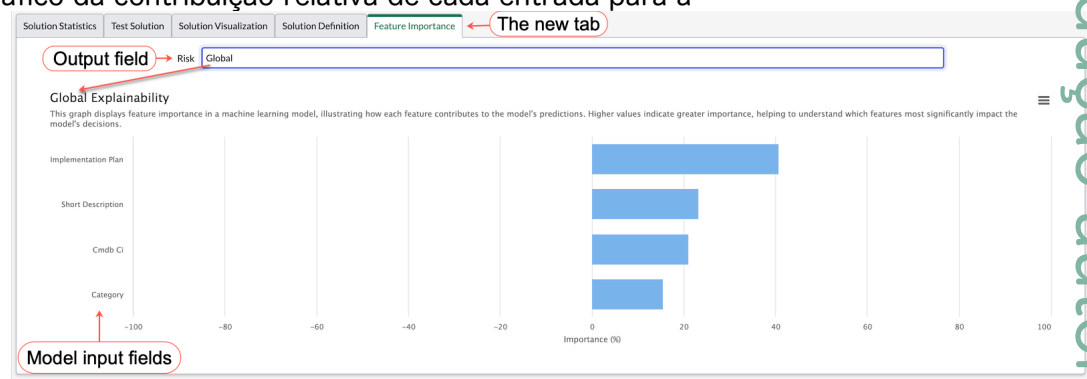
- Este método usa a API de solução de classificação de fluxo de trabalho, em vez do formulário de definição de solução, para criar e treinar um modelo com explicabilidade adicionada. Para obter informações sobre os componentes dos modelos de classificação de fluxo de trabalho, consulte Criar e treinar uma solução de classificação.
- Função necessária: ml_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A explicabilidade do modelo ajuda a identificar os principais recursos que influenciam as previsões do modelo durante o treinamento.

Nota:
A explicabilidade não pode ser adicionada a um modelo existente. Este método usa um script para criar e treinar um novo modelo de classificação de fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre como criar scripts de modelos de aprendizado de máquina, consulte Como usar APIs de aprendizado de máquina.

O script fornecido no procedimento cria e treina um modelo com explicabilidade definida como verdadeira. No formulário de solução do novo modelo, uma guia adicional chamada **Importância do recurso** é exibida. Esta guia oferece um gráfico da contribuição relativa de cada entrada para a previsão.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.
2. Edite o filtro de consulta e os valores de tabela, campo e variável no script a seguir de acordo com o modelo planejado e execute o script.

```
// Define a dataset
            var myIncidentData = new sn_ml.DatasetDefinition({
            'tableName': 'incident',
            'fieldNames': ['category', 'short_description', 'sys_updated_by',
'assignment_group', 'description', 'priority'],
            'encodedQuery': 'activeANYTHING'
            });

            // Define a classification solution definition with explainability field
            var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({
            'label': 'model explainability',
            'dataset': myIncidentData,
            'predictedFieldName': 'category',
            'inputFieldNames': ['short_description', 'priority'],
            //setting the explainability field to true.
            'explainability': 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.

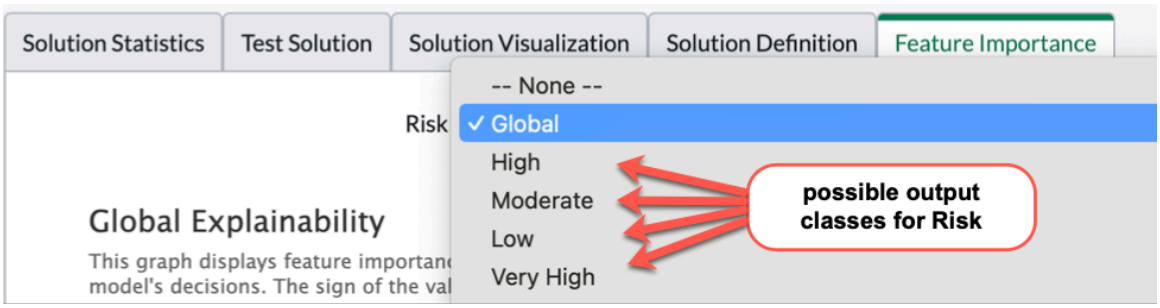
```
});

// Add solution to ClassificationSolutionStore
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution)

// Submit training job
var solutionVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

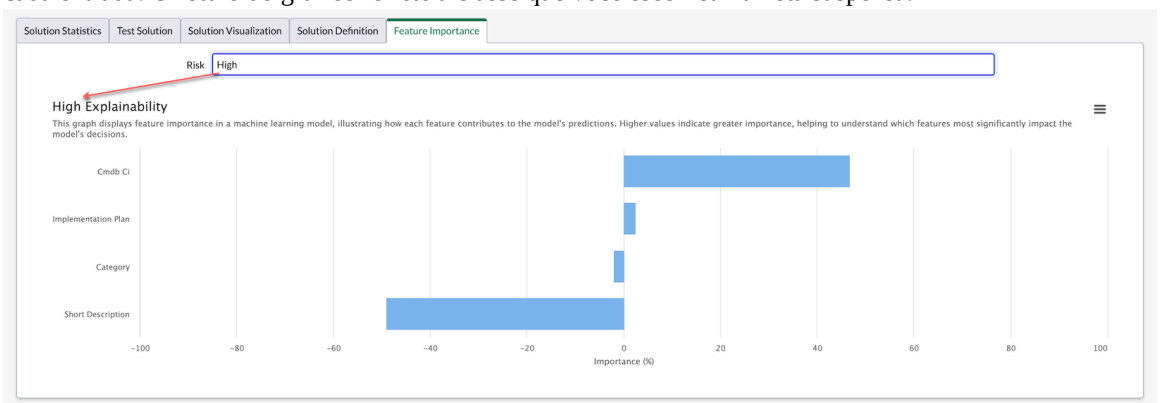
Nota:
Substitua o filtro de consulta e os nomes de tabela, campo e variável neste script pelos seus próprios valores.

3. Navegue até a tabela Soluções de ML [ml_solution] e abra sua nova solução selecionando o valor do campo **Ativo**.
4. No formulário de solução, localize e abra a guia **Importância do recurso**.
A Importância do recurso exibe uma lista suspensa.



   - O rótulo desta lista suspensa é o nome do campo de saída (previsto), portanto, o rótulo é específico para cada modelo.
   - Os valores na lista suspensa são as classes de saída possíveis para o campo de saída, mais a opção **Global**.

5. Inicie a análise gráfica selecionando um valor na lista suspensa.
O eixo y mostra os campos de entrada e o eixo x mostra a importância numérica de cada entrada. O rótulo do gráfico reflete a classe que você escolheu na lista suspensa.



Você pode passar o mouse sobre uma barra para exibir a porcentagem numérica da importância de cada entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Um valor de importância positivo significa que o campo de entrada aumenta a pontuação de previsão do modelo. Um valor negativo significa que o campo de entrada diminui a pontuação de previsão.

O que Fazer Depois
Considere descartar campos de entrada com pontuações de importância baixa. Treine novamente seu modelo após a modificação.

Criação e treinamento de uma solução de semelhança

Crie e treine uma solução de aprendizado de máquina para coletar e comparar seus registros existentes com novos registros semelhantes. Por exemplo, você pode comparar o texto em um registro de Incidente aberto com um registro de Incidente resolvido para reutilizar sua resolução.

Antes de Iniciar

- Função necessária: ml_admin ou admin

Importante:
Na versão Yokohama, os modelos nas estruturas de classificação, clustering e semelhança usam soluções de fluxo de trabalho. Eles são pré-treinados, portanto, um corpus de palavras não é necessário para suas novas soluções. Quando suas soluções existentes com um corpus de palavras são treinadas novamente após o upgrade, elas se tornam soluções de fluxo de trabalho e o campo Corpus de palavras é removido do formulário.

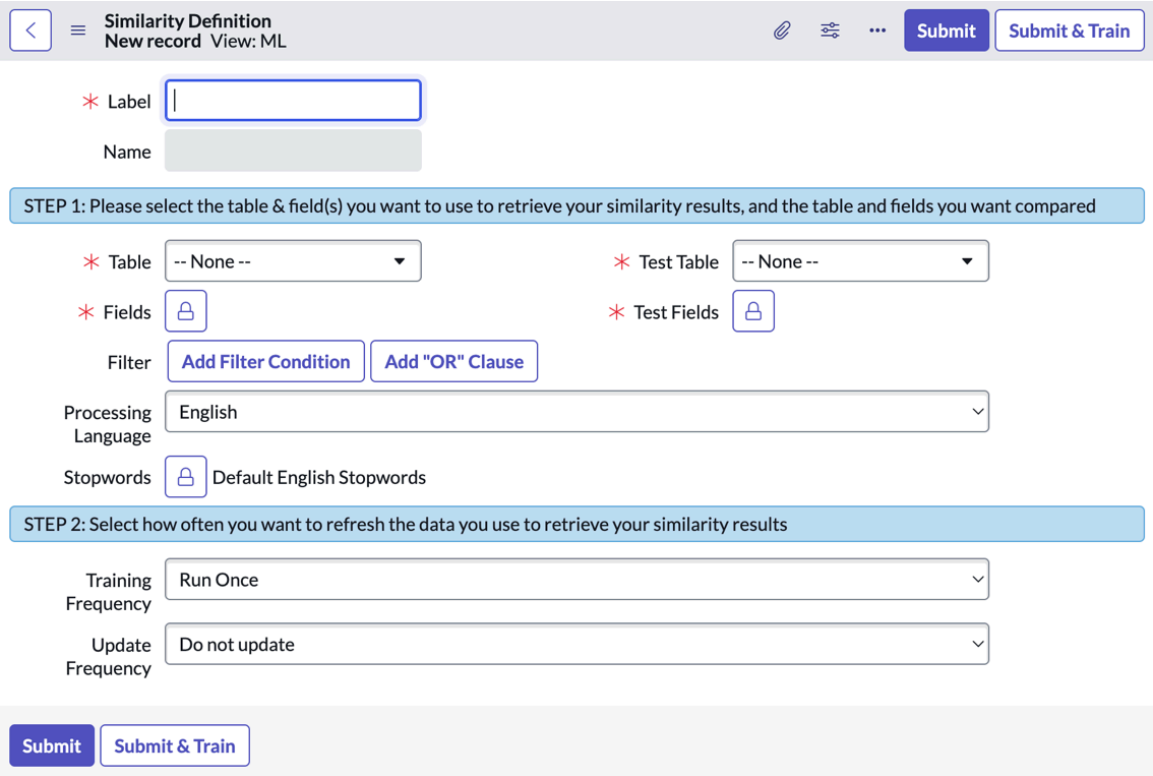
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O sistema usa uma solução de semelhança de fluxo de trabalho, que é pré-treinada e não exige que você crie um corpus de palavras. Depois de comparar os registros existentes com base na semelhança, o sistema recomenda exemplos que você pode revisar e reutilizar em sua solução.

Para obter informações sobre como usar dados de treinamento criptografados, consulte Criptografia de dados na Inteligência preditiva.

Neste procedimento de exemplo, você está trabalhando em registros de incidentes e deseja localizar artigos relevantes da Base de conhecimento que possam fornecer resoluções para esses incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Verifique se você está no escopo da aplicação desejado para a definição da solução e navegue até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, selecione **Novo**.
3. No formulário Definição de semelhança, preencha os campos.

Campo	Valor
Rótulo	Insira um nome exclusivo para sua solução de semelhança. Por exemplo, neste caso de uso, você pode inserir Corresponder artigos de conhecimento a incidentes.
Nome	Conforme você insere um valor de Rótulo, este campo é preenchido automaticamente com um nome somente leitura atribuído pelo sistema com base no valor do Rótulo.
Corpus de palavras	Se você tiver uma solução de semelhança legada, poderá selecionar um corpus de palavras relevante no campo **Corpus de palavras** no formulário de definição. **Nota:** A partir da versão Washington DC, um corpus de palavras não é necessário porque um modelo pré-treinado é usado. O campo **Corpus de palavras** não está visível no formulário de definição para modelos pré-treinados. Para obter mais informações, consulte Criar corpus de palavras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Tabela	No campo Tabela, selecione a tabela que contém os registros que você deseja usar como fonte de informações. Neste caso de uso, você seleciona a tabela **Conhecimento [kb_knowledge]**, pois os registros de Artigo da Base de Conhecimento podem fornecer informações relevantes para os Incidentes que você está tentando resolver. Depois de atribuir uma Tabela, o número de registros correspondentes às condições do filtro é exibido como um link. Selecione este link para exibir a lista de registros.
Tabela de Teste	No campo Tabela de teste, selecione a tabela que contém os registros que você deseja direcionar. Neste caso de uso, selecione a tabela **Incidente [incidente]**, pois ela contém os registros de incidentes que você está tentando resolver. **Nota:** Você pode selecionar a mesma tabela para Tabela e Tabela de teste. Por exemplo: usando condições de filtro, você pode coletar informações de incidentes recentes para ajudar nos incidentes de destino.
Campos	Para a Tabela selecionada, insira campos que provavelmente contêm palavras e frases relevantes para os Incidentes que você está tentando resolver. Neste exemplo, você escolhe **Descrição resumida** e **Corpo do artigo**. Incluir o corpo do artigo aumenta suas chances de capturar detalhes informativos sobre o assunto. **Nota:** **O tipo de registro** não é um tipo de dados compatível.
Campos de Testes	Para a Tabela de teste selecionada, insira campos que contenham texto que você deseja comparar com outros registros semelhantes. Neste exemplo, você escolhe a **Descrição resumida** dos registros de incidentes que está tentando resolver.
Filtro	Selecione **Adicionar condição de filtro** para aplicar condições aos registros de Campos que você está usando como fonte de informações. Por exemplo, neste caso de uso, você pode definir uma condição **workflow_state=published** para recuperar somente artigos publicados da base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	Nota: As inclusões de script não podem ser referenciadas no filtro. Use exibições de banco de dados como alternativa.
Idioma de Processamento	Selecione o idioma dominante do conjunto de dados no qual você está treinando. Além disso, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados por padrão. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em italiano e inglês. **Nota:** O termo *processamento* indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução, como tokenização de palavras, remoção de palavras irrelevantes e lematização.
Palavras irrelevantes	Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes para esse idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. A lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês** também está incluída. Para usar uma lista de palavras irrelevantes personalizada, selecione o ícone de cadeado ( ) e pesquise no campo **Selecionar registro de destino**.
Frequência de Treinamento	Selecione uma frequência de retreinamento. As opções disponíveis variam de **Executar uma vez** até **A cada 180 dias**.
Frequência de Atualização	Selecione com que frequência você deseja atualizar os dados usados para recuperar os resultados de semelhança. Por exemplo, para registros de incidentes em aberto, você pode selecionar uma frequência de atualização de **A cada 15 minutos**, já que novos incidentes geralmente ocorrem com frequência ao longo do dia. Essa frequência pode aumentar a probabilidade de que registros recém-abertos sejam incluídos na atualização. No entanto, para registros de artigos de conhecimento da base de conhecimento, que normalmente não são criados com frequência, você pode escolher uma frequência de atualização menos frequente, como **A cada 1 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.

Campo	Valor
	Nota: O programador de ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento de ML por instância em uma janela de 24 horas. Isso exclui solicitações de retreinamento programadas. Além disso, as atualizações de cluster e semelhança também são excluídas deste limite, mesmo se as novas solicitações de treinamento excederem 50 em uma janela de 24 horas.

4. Selecione o botão apropriado para a definição da solução.

5. Se você enviou a solução para treinamento, selecione **OK** na janela **Ativação de treinamento** para confirmar.

Resultado

- O sistema programa a definição da solução para processamento com o serviço de treinamento mais próximo e envia uma notificação quando o treinamento é concluído. A notificação inclui todos os erros que podem ter ocorrido durante o treinamento. Outros usuários podem assinar a categoria Inteligência preditiva Notificações.
- A solução treinada atualiza o formulário de definição de solução, onde ele fornece exemplos de soluções emparelhadas classificadas por grau de semelhança.
- Quando o treinamento é concluído, o sistema carrega a solução como um registro de anexo.

O que Fazer Depois

Revise os exemplos de solução de semelhança treinados na seção Links relacionados do formulário de definição de solução. Consulte Revisar exemplos de semelhança de solução.

Atualizar seu limite de pontuação de semelhança

Depois de revisar os exemplos de semelhança fornecidos pelo sistema, atualize o limite de pontuação de semelhança da solução se quiser que os resultados retornados pela solução sejam mais ou menos semelhantes.

Antes de Iniciar

- Revise os valores do limite de pontuação de semelhança para seus exemplos de semelhança.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Soluções**.
2. Na lista Soluções de ML, localize sua solução e clique no ícone Pesquisa de referência (i).
3. Clique em **Abrir registro**.
4. Na seção Estatísticas da solução, insira um novo valor numérico que represente uma porcentagem no campo **Limite de pontuação de semelhança**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, suponha que a pontuação atual seja 80. Em sua revisão de exemplo de semelhança, você decidiu aumentar a precisão das recomendações de semelhança ao custo de reduzir a cobertura de previsão. Portanto, você atualiza o campo inserindo a pontuação mais alta de 90.

5. No Menu de contexto, clique em **Salvar**.
   Sua solução usa o novo valor de limite que você atribuiu a ela e retorna resultados semelhantes com uma pontuação maior que 90. Se você definir a pontuação como 90, o grau de semelhança no corpus de palavras será preciso em pelo menos 91% do tempo.

Criar e treinar uma solução de cluster

Agrupe registros semelhantes em clusters para que você possa abordá-los coletivamente ou identificar padrões.

Antes de Iniciar

Função necessária: ml_admin ou admin

Importante:
Na versão Yokohama, os modelos nas estruturas de classificação, clustering e semelhança usam soluções de fluxo de trabalho. Eles são pré-treinados, portanto, um corpus de palavras não é necessário para suas novas soluções. Quando suas soluções existentes com um corpus de palavras são treinadas novamente após o upgrade, elas se tornam soluções de fluxo de trabalho e o campo Corpus de palavras é removido do formulário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Neste procedimento de exemplo, você está criando uma solução para identificar um incidente grave agrupando incidentes semelhantes que ocorreram recentemente.

Para obter informações sobre como usar dados de treinamento criptografados, consulte Criptografia de dados na Inteligência preditiva.

Procedimento

1. Verifique se você está no escopo da aplicação desejado para a definição da solução e navegue até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de clustering, selecione **Novo**.
3. No formulário Definição de clustering, configure os campos de acordo com a orientação a seguir.

Campo	Valor
Rótulo	Insira um nome exclusivo para sua solução de clustering. Por exemplo, neste caso de uso, você pode inserir Incidentes de grupo em um Incidente grave.
Nome	Conforme você insere o rótulo da solução, este campo é preenchido automaticamente com um nome atribuído pelo sistema com base no valor do rótulo.
Corpus de palavras	Se você tiver uma solução de cluster legada, poderá selecionar um corpus de palavras relevante no campo **Corpus de palavras** no formulário de definição. **Nota:** Com a versão Yokohama, um corpus de palavras não é necessário, porque um modelo pré-treinado é usado. O campo **Corpus de palavras** não está visível no formulário de definição para modelos pré-treinados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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 informações, consulte Criar corpus de palavras.
Tabela	Selecione a tabela que contém os tipos de registro que você deseja agrupar em um ou mais clusters. Por exemplo, neste caso de uso, você seleciona a tabela **Incidente [incident]**, pois ela contém registros de incidentes que você deseja agrupar para uma análise de incidente grave. Quando você atribui um valor de tabela, um link aparece no formulário que mostra o número de registros que correspondem às condições atuais.
Campos	Selecione um ou mais tipos de campos de entrada que ajudam o sistema a identificar os registros que você deseja incluir no cluster. Neste caso de uso, use **Descrição resumida**. **Nota:** Ao selecionar um campo de tipo de referência, você deve fazer referência com pontos até o nome da propriedade do campo. Por exemplo, em vez de `short_description`, insira `short_description.name`.
Usar Grupo por	Marque esta caixa de seleção somente se quiser agrupar registros de entrada por um campo antes de criar clusters. **Nota:** Marcar esta caixa de seleção ativa a lista **Agrupar por**. Se você não marcar a caixa de seleção, todos os registros da tabela serão agrupados em clusters.
Agrupar por	A seleção de um valor nesta lista é opcional. Se você fizer isso, o sistema agrupará os registros em um ou mais clusters com base em sua seleção.
Campos da Pureza	Escolha campos da tabela que possam ajudar o sistema a identificar a classe mais frequente no cluster. Neste cenário de exemplo, selecione **Categoria** e **Grupo de atribuição.Nome**.
Filtro	Adicione condições de filtro a serem aplicadas aos registros de campo de entrada que você deseja incluir em seus clusters. O número de registros para clustering é limitado a 300.000. **Nota:** As inclusões de script não podem ser referenciadas no filtro. Use exibições de banco de dados como alternativa.
Idioma de Processamento	Selecione o idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for italiano, escolha **italiano**. Além disso, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados por padrão. Por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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
	exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano. **Nota:** O termo *processamento* indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Por exemplo, tokenizar palavras, remover palavras irrelevantes e truncar.
Palavras irrelevantes	Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes nesse idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. A lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês** também está incluída. Se você criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada, poderá selecioná-la no campo Palavras irrelevantes para adicioná-la à sua solução.
Frequência de Atualização	Selecione com que frequência você deseja que o sistema atualize seus clusters com registros novos e atualizados. **Nota:** O sistema extrai registros com base nas condições do filtro Agrupar por que você define na solução de cluster, se houver. Por exemplo, se você selecionar **A cada 15 minutos**, o sistema identificará quais registros chegaram dentro desse intervalo de tempo. O sistema tenta atribuí-los aos clusters existentes ou cria um novo cluster, se possível. Neste exemplo, chegam 20 novos registros. Se 16 desses registros entrarem em um cluster existente e 4 não, o sistema formará um novo cluster para os quatro registros não atribuídos. Você também pode optar por não atualizar seus clusters.
Frequência de Treinamento	Selecione com que frequência você deseja que o sistema descarte todos os resultados de cluster anteriores e recrie os clusters desde o início. As opções variam de diariamente, a cada três dias, a cada sete dias ou mensalmente. Você também pode optar por treinar o cluster 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.

Campo	Valor
	Nota: O programador de ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento de ML por instância em uma janela de 24 horas. O limite exclui solicitações de retreinamento programadas. Além disso, as atualizações de clustering e semelhança também são excluídas deste limite, mesmo se as novas solicitações de treinamento excederem 50 em uma janela de 24 horas.
Número mínimo de registros por cluster	Insira o número mínimo de registros que você deseja que um cluster contenha. O valor inserido deve ser 2 ou superior.

4. Selecione a opção ou botão apropriado do menu de contexto para a definição da solução.

5. Se você enviou a solução para treinamento, clique em **OK** na janela Ativação de treinamento para confirmar.

Resultado
O sistema treina a solução e notifica você em tempo real quando o treinamento é concluído.

Um gráfico de mapa de árvore aparece na guia Visualização de cluster do formulário Definição de solução de cluster. O gráfico mostra os clusters que o sistema formou para sua solução em ordem decrescente do canto superior esquerdo ao canto inferior direito. Os rótulos de nó do mapa de árvore são o Conceito de Cluster, que é criado pelas principais palavras do cluster e ajuda a ver o conteúdo mais importante encontrado em cada cluster.

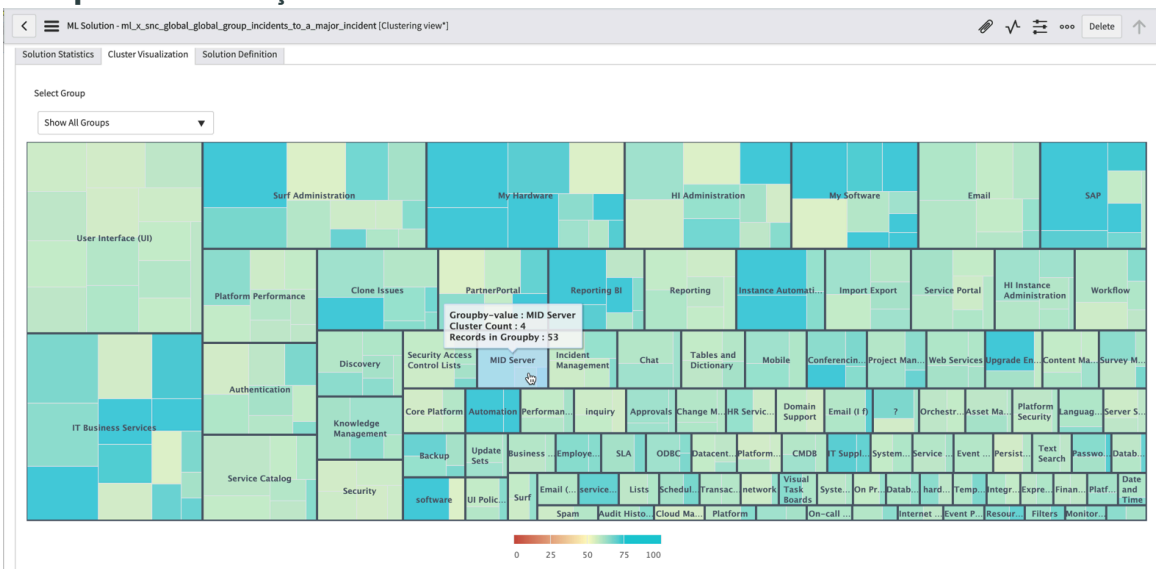
Nota:
O Conceito de cluster exibe as principais palavras dos dados de entrada processados, no idioma dos dados. Dependendo do idioma, o Conceito de cluster pode exibir palavras em sua forma raiz e, portanto, aparecer truncado.

Cada nó é colorido de vermelho a verde, dependendo da qualidade do cluster desse nó. O filtro Selecionar grupo aparece somente quando você seleciona os campos **Usar agrupar por** e **Agrupar por** no formulário Definição de cluster. Ao apontar para um cluster, você pode ver seu valor Groupby, Contagem de Cluster e Registros em Groupby.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

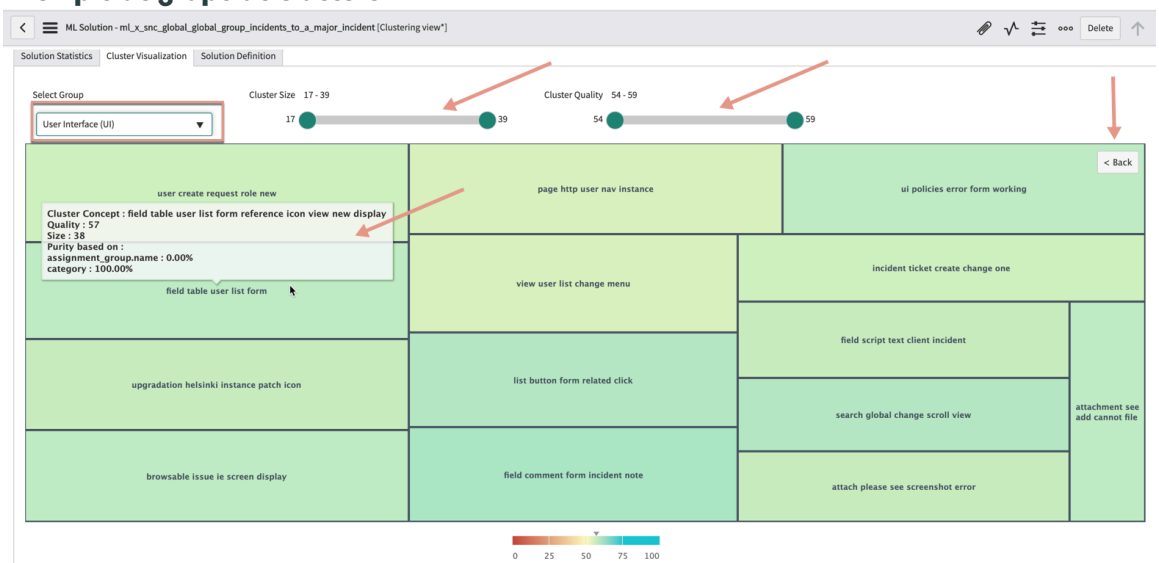
Exemplo de visualização de cluster



Para abrir um cluster, você pode clicar nele ou selecioná-lo no filtro Mostrar todos os grupos.

Dentro do agrupamento de clusters, você pode filtrar ainda mais os resultados usando as duas barras deslizantes para tamanho e qualidade do cluster, respectivamente. Você também pode navegar para trás clicando no botão Voltar, que só aparece quando uma hierarquia de cluster está presente. Quando você aponta para um cluster neste nível, os valores de percentil do campo Pureza aparecem junto com os valores de Conceito, Qualidade e Tamanho do cluster.

Exemplo de grupo de clusters

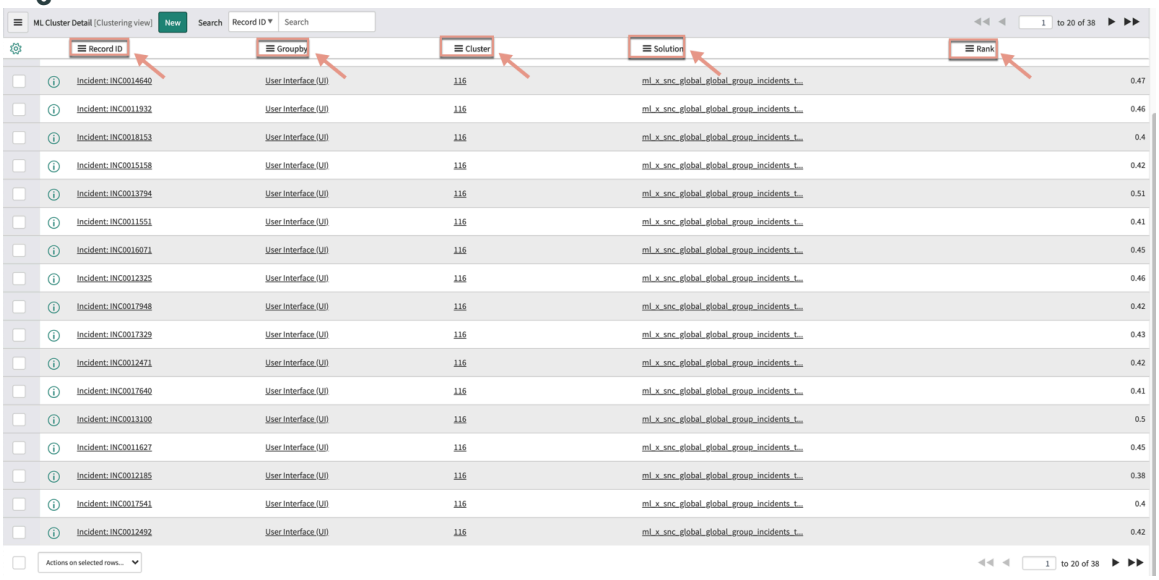


Quando você clica em um nó de cluster, os detalhes do cluster de ML aparecem em um formato de exibição de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de detalhes do cluster

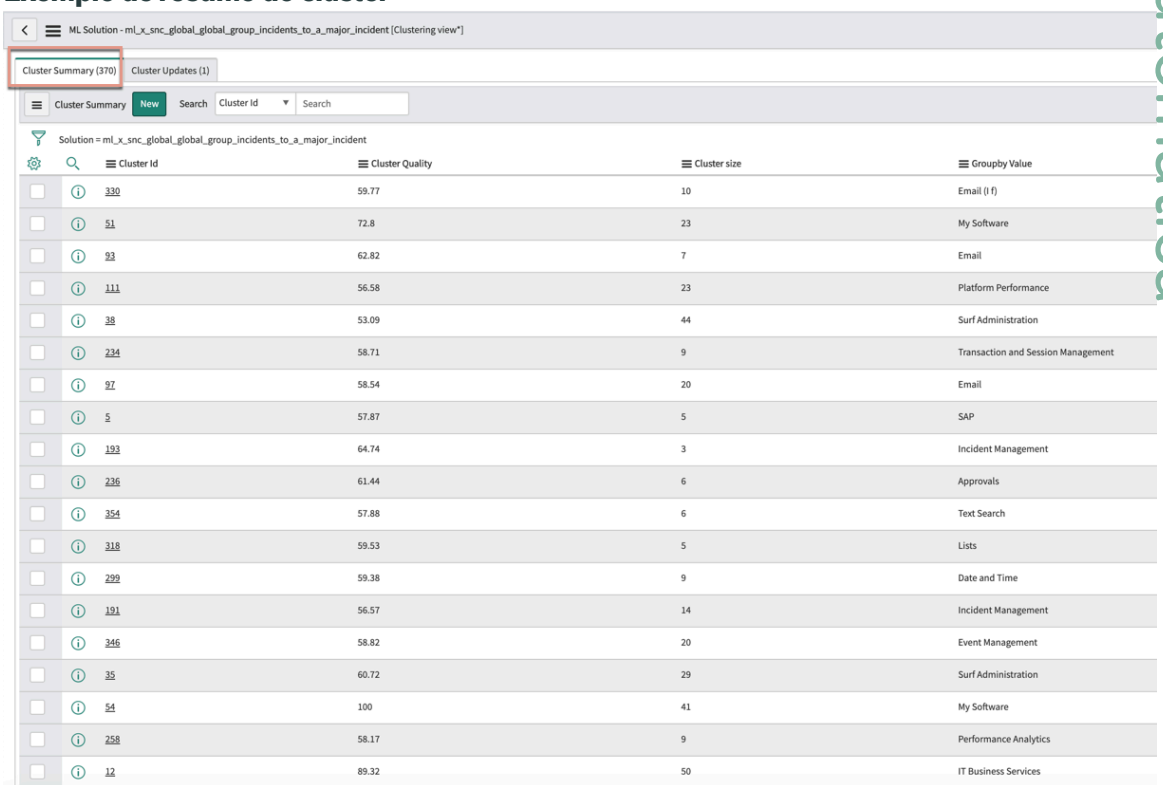


O que Fazer Depois

- Revise a saída da solução na guia Estatísticas da Solução da sua solução. Se você não estiver satisfeito com os resultados da solução de clustering, reconfigure os valores que definiu para a solução e treine-a novamente até que os resultados sejam satisfatórios.

- Revise a guia Resumo do cluster para obter uma exibição de lista dos IDs de cluster, tamanho de qualidade e valores de GroupBy.

Exemplo de resumo do cluster

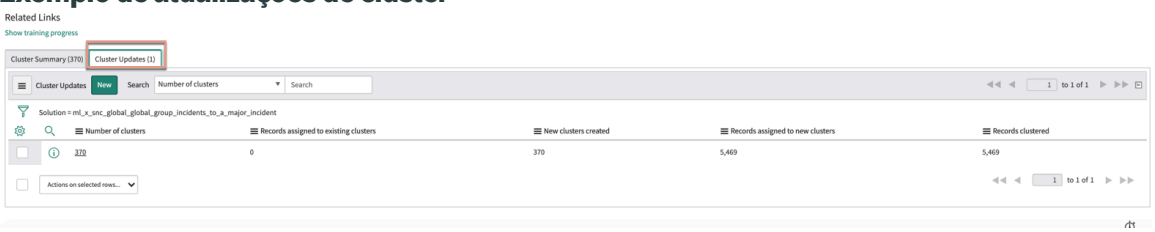


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na guia Atualizações de cluster, revise o resumo das mudanças nos clusters para cada intervalo de atualização de cluster configurado na definição da solução.

Exemplo de atualizações de cluster



Atribuir um nome a um cluster

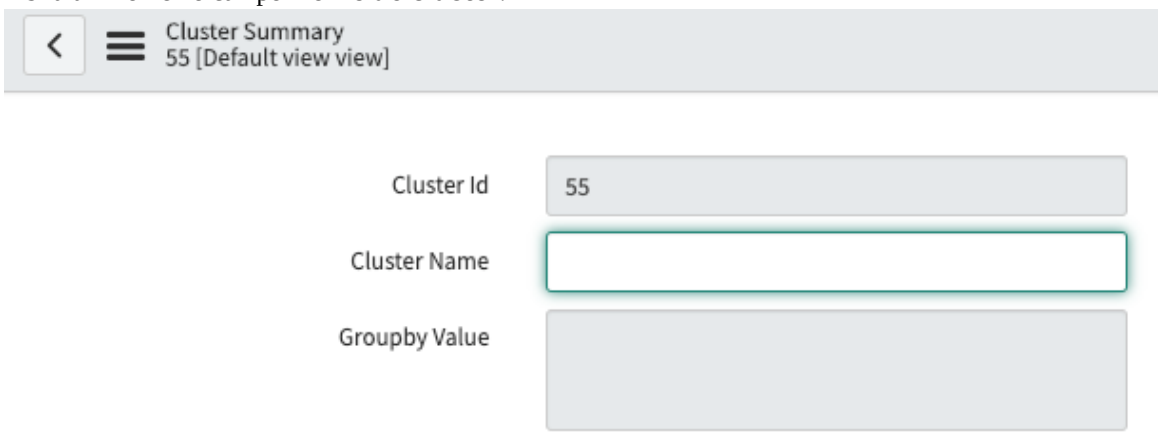
Nomeie seus clusters para ajudar a identificá-los e organizá-los.

Antes de Iniciar

- Crie uma definição de solução de clustering ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Soluções**.
2. Selecione uma solução.
3. Na lista relacionada **Resumo do cluster**, selecione um ID de cluster.
4. Insira um nome no campo **Nome do cluster**.



5. Selecione **Atualizar**.

Gerar uma amostra representativa de um cluster

Exibir os 25 principais registros mais representativos de um cluster.

Antes de Iniciar

- Crie uma definição de solução de clustering ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

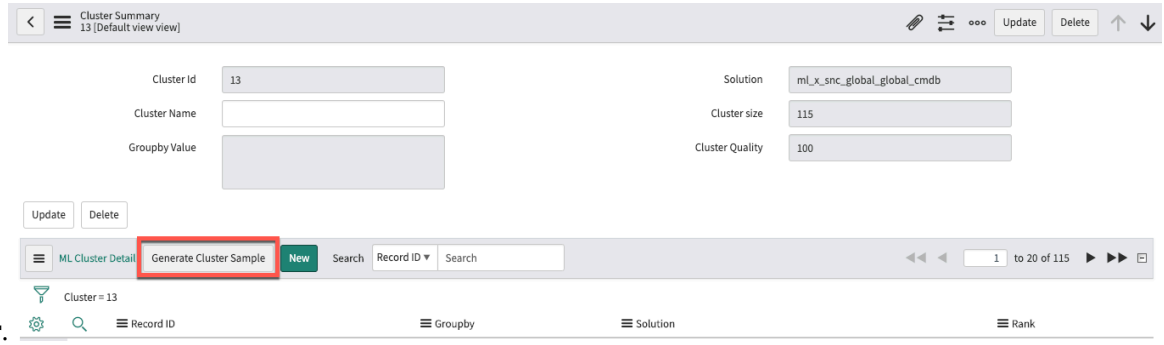
Gerar uma amostra de um cluster filtra os registros desse cluster. A geração de uma amostra funciona em clusters com mais de 25 registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Soluções**.
2. Selecione uma solução de clustering.
3. Na lista relacionada **Resumo do cluster**, selecione um ID de cluster.
4. Selecione **Gerar amostra de cluster**.



Resultado

A lista **Detalhes do cluster de ML** mostra os 25 principais registros no cluster. A amostra de cluster também se aplica à visualização de cluster.

Aplicar pureza em uma solução de cluster

Aplique pureza a uma solução de clustering para ver informações instantâneas de seus clusters. Use a pureza automática para ver informações sem especificar a definição.

Antes de Iniciar

- Crie uma solução de definição de clustering ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com *o Pureza*, você pode escolher as informações a serem mostradas ao exibir seus clusters. Para obter mais informações, consulte https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006 .

A aplicação *da pureza automática* determina automaticamente quais informações serão mostradas com base na significância da distribuição. Por padrão, a pureza automática seleciona **Grupo de atribuição**, **Categoria**e **Prioridade**. Você pode mudar as seleções de pureza automática padrão editando a tabela ml_autopurity_config.

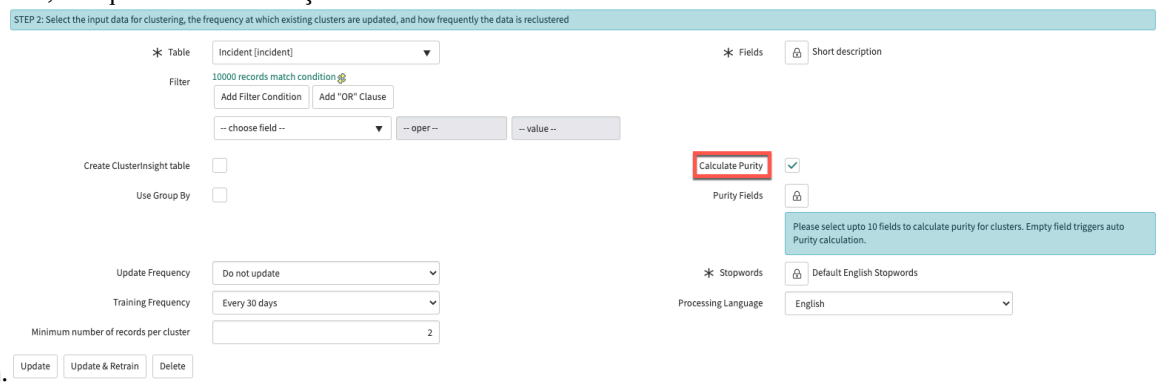
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Definições de solução**.
2. Selecione uma definição de solução ou crie uma nova.

Tradução automática

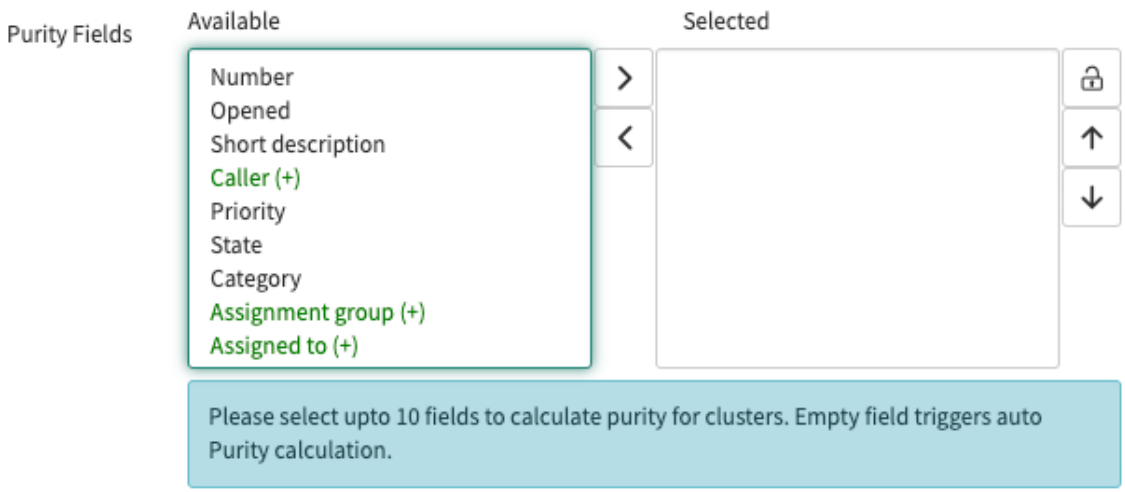
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na **Etapa 2**, marque a caixa de seleção **Calcular pureza**.



4. **Opcional:** Selecione o ícone de cadeado **Pureza** e escolha as informações.

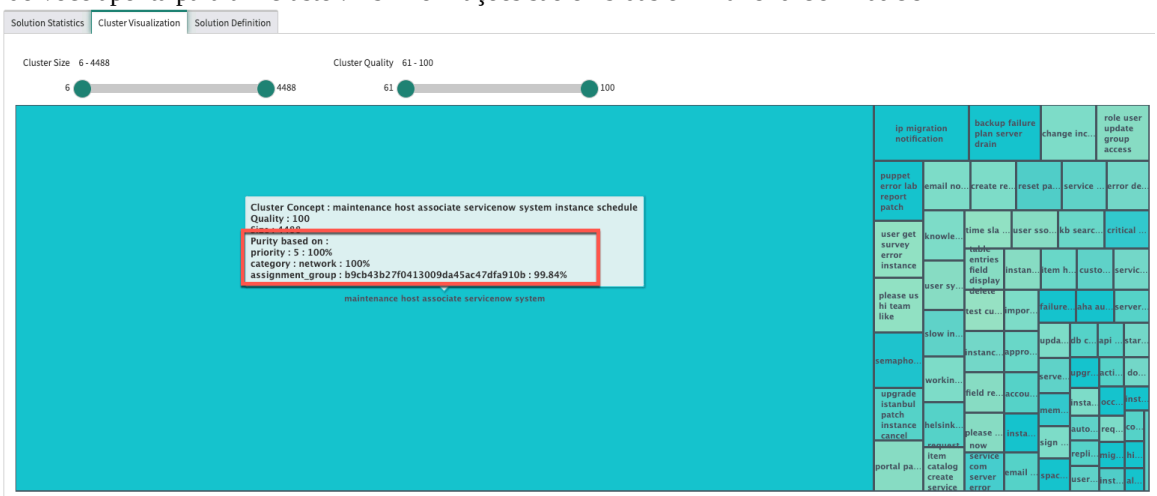
> **Nota:**
> Deixar os campos de pureza em branco aciona a pureza automática.



5. Selecione **Atualizar** ou **Salvar**.

Resultado

Quando você exibe a **Visualização de cluster**, suas informações são mostradas quando você aponta para um cluster. As informações são exibidas em **Pureza com base 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.

Analisar um cluster com uma fonte de dados

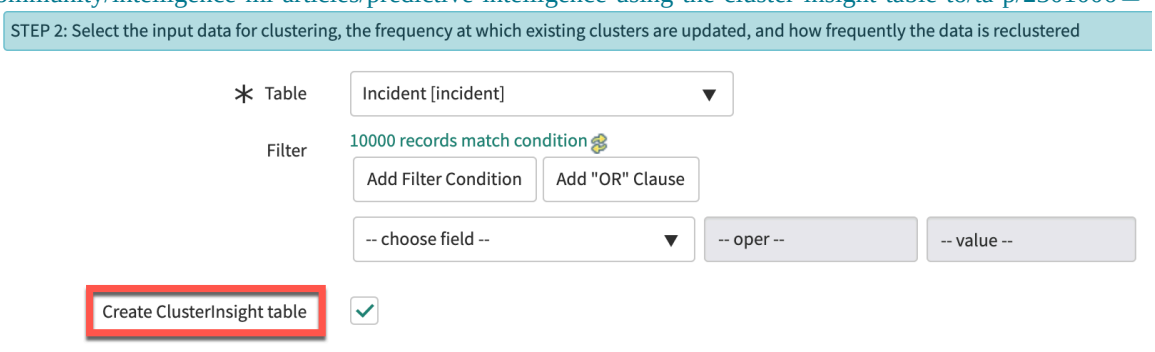
Analise um cluster por qualquer uma das dimensões disponíveis na tabela de origem.

Antes de Iniciar

- Crie uma definição de solução de clustering ou use uma existente.
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Analise um cluster com uma fonte de dados acessando a tabela de informações do cluster. Você pode adicionar uma tabela de informações do cluster ao criar uma solução ou editar uma solução existente. Para obter mais informações, consulte https://www.servicenow.com/community/intelligence-ml-articles/predictive-intelligence-using-the-cluster-insight-table-to/ta-p/2301006



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Clustering** > **Soluções**.
2. Selecione uma solução.
3. Em **Visualização de cluster**, selecione um cluster.
4. Na tabela **Cluster Insight**, selecione o ícone do menu de lista ( ) ao lado de um cabeçalho de coluna e selecione **Gráfico de barras**.

Resultado

A página **Criar um relatório** mostra os dados de informações selecionados em um gráfico de barras. Você pode usar este método em diferentes informações e tabelas e com diferentes visualizações.

Criar e treinar uma solução de regressão

Treine sua solução usando dados históricos para prever saídas numéricas, como uma temperatura ou um preço de ação. Por exemplo, você pode usar a regressão para estimar o tempo necessário para resolver um incidente ou um caso.

Antes de Iniciar

Importante:
O suporte para novas soluções de regressão está obsoleto na versão Yokohama. Você ainda poderá editar e treinar as soluções existentes, mas não poderá criar novas.

Função necessária: ml_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As soluções de regressão permitem prever uma estimativa de ponto e um intervalo de previsão. O modelo resultante fornece as seguintes estatísticas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 absoluto médio* (MAE), que mede o desvio médio de um valor previsto do valor real. Essa métrica é útil e fácil de entender, já que sua escala é a mesma que a de seu destino. No entanto, o MAE é ilimitado, dificultando a comparação entre modelos.
- *O erro percentual médio absoluto simétrico* (SMAPE) é um valor percentual do desvio do previsto para o real. SMAPE é uma versão limitada do MAE, exceto por ter um intervalo de valores entre 0 e 100. Quanto menor o valor de SMAPE, melhor será a precisão do modelo.
- *Precisão do intervalo* é a porcentagem de valores reais entre um intervalo previsto. Em outras palavras, é o intervalo entre os limites superior e inferior da previsão. Por exemplo, se quatro de cinco valores reais estiverem dentro do intervalo previsto, a precisão do intervalo será de 80%.
- *A largura média do intervalo* é a diferença entre os limites superior e inferior da previsão. Esta métrica explica o quão informativo é o intervalo. Quanto menor for a largura média, melhor será o modelo

Ao fazer previsões, a regressão também permite especificar um nível de confiança para o intervalo de previsão (intervalo).

Neste procedimento de exemplo, você cria e treina uma definição de solução de regressão para prever o tempo necessário para restaurar um banco de dados em nuvem.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Regressão** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de regressão, clique em **Novo**.
3. No formulário Definição de regressão, configure esses campos de acordo com a orientação a seguir.

Campo	Valor
Rótulo	Insira um nome exclusivo para sua solução de regressão. Por exemplo, neste caso de uso, você pode inserir `Teste de regressão para restauração do banco de dados`.
Nome	Conforme você insere o valor do rótulo da solução, este campo é preenchido automaticamente com um nome atribuído pelo sistema semelhante ao valor do rótulo.
Corpus de palavras	Selecione um corpus de palavras existente que seja relevante para sua solução. Por exemplo, neste caso de uso, você seleciona um corpus de palavras que tem um título como **Incidentes nos últimos 3 meses**. Se você não tiver um corpus de palavras relevante, siga as etapas para criar um corpus de palavras primeiro. Quando o corpus de palavras estiver completo, você poderá selecioná-lo no campo Corpus de palavras no formulário Definição de regressão. No entanto, a seleção do corpus de palavras é opcional. Se os dados de entrada tiverem colunas de texto e você não escolher um corpus de palavras, sua solução de regressão treinará um novo modelo de corpus de palavras usando as colunas de texto nos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou 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
	dados de entrada. O corpus de palavras resultante pode ser reutilizado em qualquer outra solução de regressão ou outro tipo de solução de ML. **Nota:** Um modelo pré-treinado é usado em vez do Word Corpus para usuários que ativaram Inteligência preditiva a partir de Utah.
Tabela	Selecione a tabela de banco de dados na qual você está aplicando a regressão. A tabela deve conter registros históricos que o sistema pode usar para prever o período de tempo para a restauração do banco de dados.
Campo de Saída	Selecione o campo cujo valor você deseja que o modelo preditivo defina. Em geral, um bom campo de saída é um campo numérico, inteiro ou de ponto flutuante. Neste cenário de exemplo, você usa o campo **Duração** para medir um período de tempo. O campo de saída deve gerar um valor numérico.
Campos	Selecione um ou mais tipos de campo que ajudam o sistema a identificar os registros que você deseja treinar usando a regressão. Neste cenário de exemplo, você usa **Descrição resumida**, **Datacenter de origem**, **Datacenter de destino**e **Tamanho do banco de dados**. (short_description, Sourcedc, Targetdc e Dbsize.) Os tipos de campo de entrada podem ser cadeia de caracteres, nominais ou numéricos.
Filtro	(Opcional) Adicione condições de filtro aos registros de campo de saída que você deseja treinar usando regressão. **Nota:** ◦ O número mínimo de registros para treinamento de regressão é de 10.000 registros. ◦ O número máximo de registros para treinamento de regressão está limitado a 300.000.
Idioma de Processamento	Selecione o idioma primário do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Se o idioma do conjunto de dados for italiano, escolha **italiano**. Além disso, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados por padrão. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	Nota: O termo *processamento* indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Essas etapas incluem tokenização de palavras, remoção de palavras irrelevantes e truncamento.
Palavras irrelevantes	Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o seu idioma de processamento for italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. A lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês** também é exibida em sua seleção. Se você criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada, poderá selecioná-la no campo Palavras irrelevantes para adicioná-la à sua solução. Neste cenário, você usa a lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês**.
Frequência de Treinamento	Selecione a frequência com que o sistema gera novamente a solução com base nos registros correspondentes ao **Filtro**. Suas opções incluem: ◦ Executar uma vez ◦ A cada 30 dias ◦ A cada 60 dias ◦ A cada 90 dias ◦ A cada 120 dias ◦ A cada 180 dias Neste cenário, você seleciona A cada 30 dias Por padrão, o sistema executa o treinamento uma vez. Esta prática permite que você revise e atualize a definição da solução conforme necessário até que ela forneça valores aceitáveis de cobertura e precisão. **Nota:** ◦ O número mínimo de registros necessários para o treinamento da solução de regressão está definido em 10.000. ◦ O programador de ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento de ML por instância em uma janela de 24 horas. Este limite exclui solicitações programadas para retreinamento. Além disso, as atualizações de clustering e semelhança também são excluídas deste limite, mesmo se as novas solicitações de treinamento excederem 50 em uma janela de 24 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.

4. Clique na opção ou botão apropriado do menu de contexto para a definição da solução.

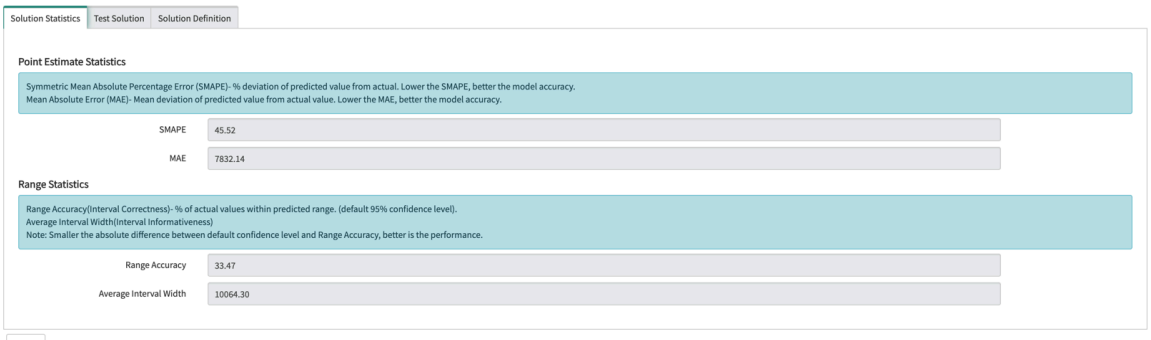
5. Se você enviou a solução para treinamento, clique em **OK** na janela **Ativação de treinamento** para confirmar.

   O sistema programa a solução para treinamento com o serviço de treinamento mais próximo. O sistema envia uma notificação quando o treinamento é concluído, incluindo quaisquer erros que possam ter ocorrido no treinamento. Todos os outros usuários podem assinar a categoria Inteligência preditiva Notificações. Quando o treinamento é concluído, o sistema carrega a solução como um registro de anexo.

O que Fazer Depois

Neste cenário de exemplo, você criou uma solução de ML a partir da definição da solução. As guias Estatísticas da solução, Solução de teste e Definição da solução são exibidas na seção Links relacionados da sua solução de ML.

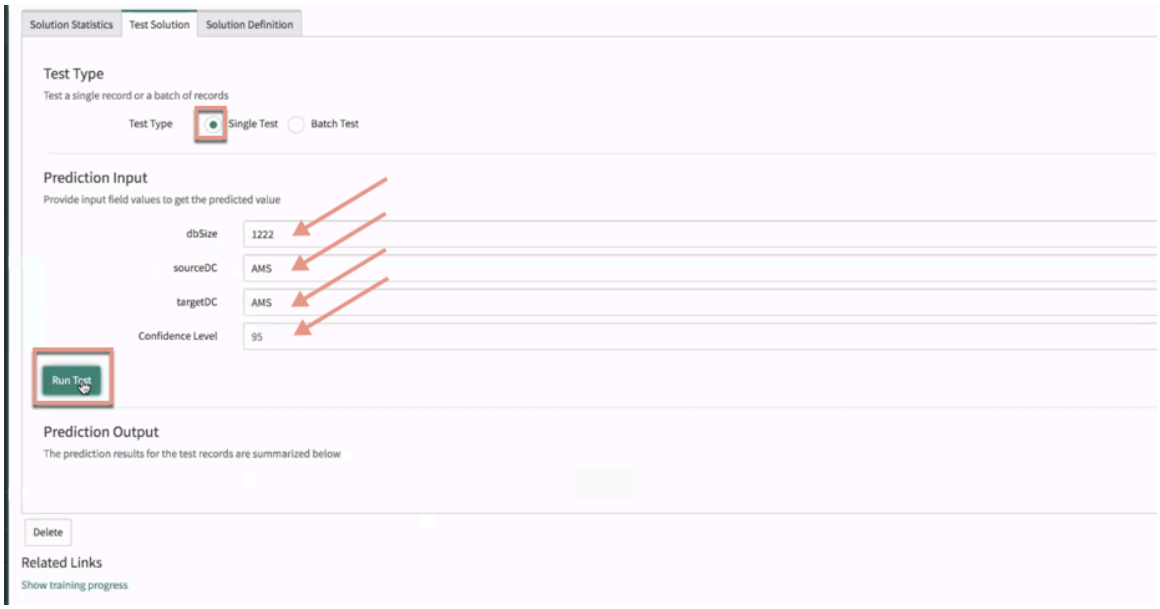
Na guia Estatísticas da Solução, revise as estatísticas de Estimativa de Ponto e Intervalo (intervalo de previsão) geradas por sua solução.



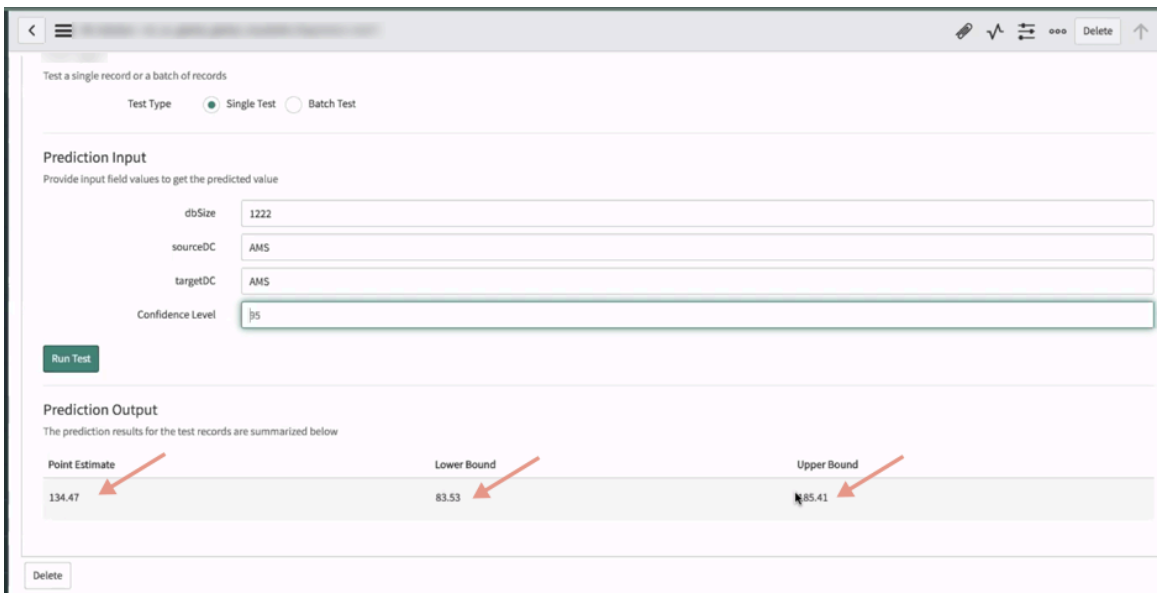
Na guia Soluções de teste da sua solução, você pode testar a saída de previsão dos registros usados como entrada para a previsão inserindo valores para os campos de entrada, como **Datacenter de origem**, **Datacenter de destino**e **Tamanho do banco de dados**. Você também pode usar o nível de confiança de previsão padrão de 95ou inserir um nível diferente entre 0 e 100. Usar 95 como o valor significa que o sistema tem 95% de confiança de que a previsão real está dentro do intervalo de previsão. Clique no botão **Executar teste** para encontrar a saída da previsão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 executar o teste, as estatísticas de saída da previsão são exibidas. A estimativa de ponto na tela é um valor único em um ponto no tempo. Por exemplo, a restauração do banco de dados leva 134,47 segundos para ser concluída. Os limites inferior e superior na tela significam um valor de precisão de intervalo. Por exemplo, a restauração do banco de dados leva de 84,53 a 185,41 segundos para ser concluída.



Exibir o andamento do treinamento da solução

Exiba o andamento ou as estatísticas de treinamento da solução para determinar se uma solução está disponível ou quanto tempo o próximo ciclo de treinamento pode levar para ser concluído.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O treinamento da solução envolve estas etapas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

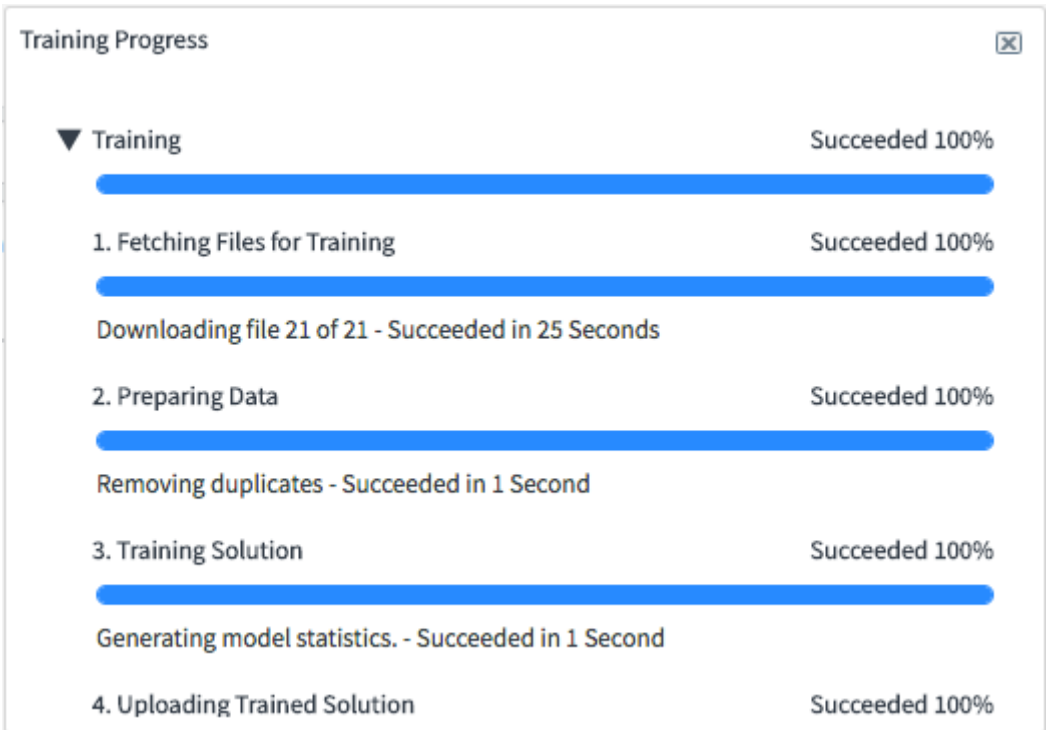
1. Buscando arquivos para treinamento. O sistema baixa os registros de treinamento e os envia para o serviço de treinamento mais próximo.
2. Preparando os dados. O sistema remove registros duplicados do conjunto de treinamento.
3. Treinamento da solução. O serviço de treinamento treina a solução.
4. Carregando a solução treinada. O serviço de treinamento carrega a solução como registros de anexo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Soluções** ou **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Soluções**.
2. Na lista Soluções de ML, selecione a solução cujo andamento ou estatísticas você deseja exibir.

   Example
   Por exemplo, selecione **Categorização de incidentes** para ver o histórico de treinamento.
3. Na seção **Links relacionados**, clique em **Mostrar andamento do treinamento**.
   Os tempos de treinamento variam de acordo com o número de registros e classes no conjunto de treinamento. Quanto mais registros e classes você usar, mais longo será o treinamento. Por exemplo, um conjunto de dados que contém 100.000 registros e várias centenas de classes pode levar cerca de cinco horas para ser concluído.

   O sistema mostra uma janela pop-up de Andamento do treinamento.



O que Fazer Depois

Para soluções de classificação, consulte Revisar estatísticas da solução de classificação.

Para obter soluções de semelhança, consulte Revisar exemplos e pontuações de solução de semelhança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 estatísticas da solução de classificação

O painel Estatísticas da solução em Inteligência preditiva foi descontinuado na versão Xanadu. Ele forneceu estatísticas de precisão e cobertura para cada classe em uma solução de classificação.

Antes de Iniciar

- Função necessária: admin, ml_admin ou ml_report_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

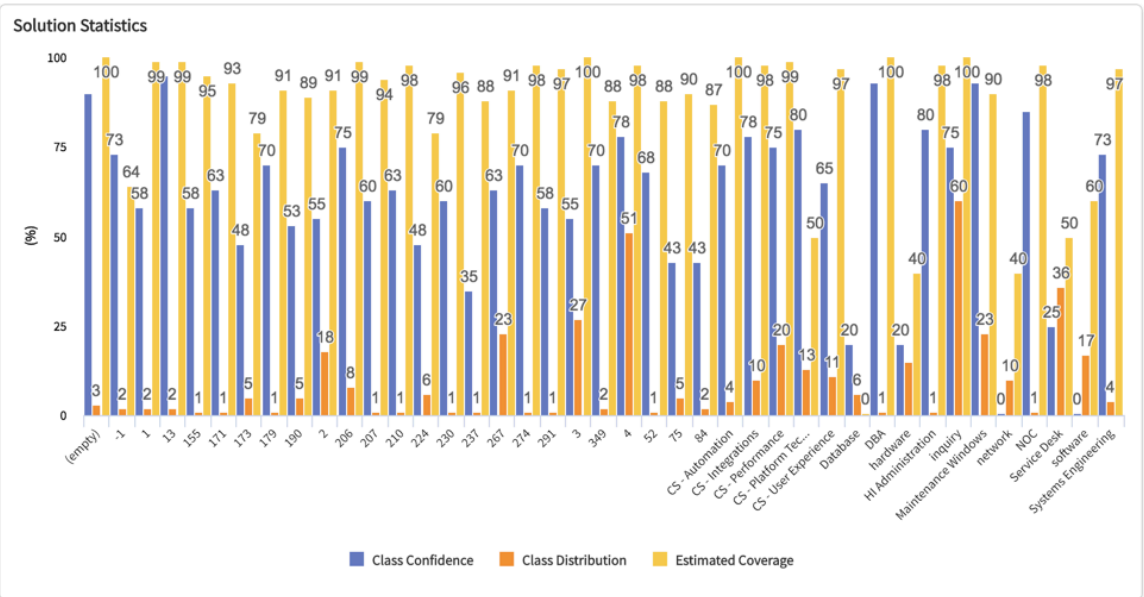
Importante:
Com a versão Yokohama, o painel Estatísticas da solução está obsoleto. Os clientes de upgrade podem continuar usando os painéis de estatísticas de soluções existentes no menu da aplicação. Para novos clientes que estão integrando com a versão Yokohama, o painel Estatísticas de soluções não está disponível. As informações a seguir são fornecidas para o contexto legado.

O painel Estatísticas da solução lista a precisão, a cobertura e a distribuição de cada classe de soluções ativas. O sistema usa as classes com o maior número de registros ao criar uma solução. O número de classes previstas pode ser inferior a 50 e pode ignorar uma classe se não houver dados históricos suficientes para criar uma solução que possa prever a classe com confiança.

O painel Estatísticas da solução é diferente da guia Estatísticas da solução em um registro de Solução de ML. Para obter mais informações, consulte Criar e treinar uma solução de classificação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Estatísticas de Solução**.
2. Em **Filtrar por solução**, selecione a solução cujas estatísticas você deseja revisar.
3. Em **Filtrar por versão**, selecione a versão da solução cujas estatísticas você deseja revisar.
4. Clique em **Aplicar.**
   O sistema atualiza o painel com base nos filtros selecionados.



5. Identifique classes com combinações indesejadas de valores de precisão, cobertura e distribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, identifique classes que têm baixa precisão ou cobertura, mas uma alta distribuição.

6. Identifique as classes ausentes que você deseja que o modelo inclua.

Example
Por exemplo, identifique quaisquer categorias de incidentes ausentes na solução de classificação de incidentes.

O que Fazer Depois
Se você estiver satisfeito com a solução revisada, a versão mais recente já está ativa e pronta para uso. Se você não estiver satisfeito, poderá escolher uma versão diferente da solução e torná-la ativa. Você também pode ajustar e reajustar a solução configurando a precisão e a cobertura da classe para usar valores aceitáveis.

Revisar exemplos de semelhança de solução

Revise os exemplos de semelhança e as pontuações geradas durante o treinamento da solução para determinar se o limite de pontuação de semelhança é suficiente.

Antes de Iniciar
- Treinar uma solução de semelhança
- Função necessária: admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O treinamento da solução gera exemplos de registros de dados emparelhados com uma pontuação de percentil que representa o grau de semelhança entre os dois registros. Quanto maior a pontuação, maior a semelhança. Uma pontuação de 100 indica registros idênticos e uma pontuação de 0 indica registros diferentes.

A solução retorna somente resultados de semelhança que têm uma pontuação maior que o limite.

Nota:
Os filtros de semelhança especificados na definição da solução não são aplicados para exemplos de semelhança e são aplicados somente durante a previsão.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Soluções**.
2. Na lista Soluções de ML, localize sua solução e clique no ícone Pesquisa de referência.

3. Clique em **Abrir registro**.
4. Na seção Links relacionados, clique em **Exemplos de semelhança**.
5. Revise os exemplos de semelhança e suas pontuações de limite para determinar os níveis de precisão e cobertura que você deseja aplicar aos resultados de semelhança da solução.
Quanto maior for a pontuação de semelhança, mais precisa será e menos cobertura oferecerá. Quanto menor a pontuação de semelhança, mais cobertura ela tem e menos precisão ela oferece.
6. Com base em sua revisão, determine se deve aumentar ou diminuir o valor do limite de pontuação de semelhança para sua solução de semelhança.

O que Fazer Depois
Se você decidir ajustar a pontuação da sua solução de semelhança, atualize o limite de solução de semelhança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar o Inteligência preditiva

Treine e use soluções Inteligência preditiva para realizar várias tarefas e que se integram a outros produtos ServiceNow, como Inteligência para documentos e Inteligência para tarefas.

Visão geral da Inteligência preditiva

Inteligência preditiva é a interface pela qual você pode treinar modelos na ServiceNow AI Platform. Esses modelos permitem prever, estimar e identificar padrões que podem ser usados para rotear trabalho, preencher campos de formulário, estimar tempos de espera e muito mais.

- Mostre sugestões de artigos relevantes.
- Atribuir, categorizar e priorizar tarefas.
- Detectar incidentes graves.
- Recomende resoluções de caso.
- Evite artigos e ideias duplicados.
- Detectar tentativas de phishing.

Para obter mais informações sobre os diferentes tipos de soluções disponíveis, consulte Explorar a Inteligência preditiva.

Como treinar suas soluções de ML

Inteligência preditiva O permite que você treine modelos preditivos e soluções de aprendizado de máquina que podem ser aplicados usando dados em suas instâncias. As soluções que você cria usam as estruturas para prever, recomendar e organizar dados. Para começar, consulte Como criar e treinar soluções.

Você também pode estender Inteligência preditiva para outros processos e aplicações, como:

- Categorização de incidentes: prevê a categoria de incidentes com base na descrição resumida. Consulte Inteligência preditiva para Gestão de incidentes .
- Atribuição de caso do CSM: prevê o grupo de atribuição de registro de caso com base na descrição resumida. Consulte Inteligência preditiva para gestão de casos .

Para obter mais informações, consulte ServiceNow apps e recursos que usam Inteligência preditiva.

Como testar e monitorar previsões

Depois de criar e treinar suas soluções, chame a API Inteligência preditiva para fazer uma previsão de solução. Use os resultados para avaliar o desempenho da solução e fazer mudanças conforme necessário.

Você pode rastrear a cobertura e a precisão dos modelos preditivos implantados usando o painel Estatísticas da solução, que fornece relatórios sobre essas áreas de previsão por padrão.

Relatório	Descrição
Cobertura média de previsão (últimos 30 dias)	A porcentagem de previsões que gerou um resultado do número total de previsões tentadas. Clique na

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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	Descrição
	pontuação de cobertura para ver um detalhamento por classe.
Cobertura de previsão diária	A porcentagem de registros criados em um determinado dia em que a solução foi capaz de prever um resultado.
Precisão média de previsão (últimos 30 dias)	A porcentagem de previsões em que o valor previsto foi igual ao valor final do campo quando o registro foi encerrado. Clique na pontuação de precisão para ver um detalhamento por classe.
Precisão de previsão diária	A porcentagem de registros encerrados em um determinado dia em que o valor do campo previsto foi igual ao valor final.

Para obter mais informações, consulte Como testar e monitorar previsões.

Preparando sua instância

Para aproveitar ao máximo Inteligência preditiva, você vai querer se preparar. Você não precisa escrever código ou fazer cálculos, mas decidir o que espera fazer com as definições da solução facilitará a implementação.

- Identifique os problemas que você deseja resolver com Inteligência preditiva.
- Ter de 30.000 a 300.000 registros de alta qualidade a partir dos quais Inteligência preditiva podem aprender.
- Defina suas expectativas.

Nota:
Inconsistências ou lacunas nos dados de treinamento podem gerar previsões incorretas ou não confiáveis.

Processo de implementação

Inteligência preditiva O leva aproximadamente 14 dias para ser implementado em uma instância de produção.

- Dia 1: clonar a instância de produção para uma instância de não produção.
- Dias 2–10: crie uma definição de solução, treine-a em registros históricos e valide se a solução funciona conforme desejado na instância de não produção.
- Dias 11–13: crie conjuntos para importação e atualização para mover a solução para a produção, treinar e validar na nova instância e definir a frequência de retreinamento.
- Dia 14 em diante: monitore a solução.

Em geral, os ambientes de não produção são onde os fluxos de trabalho podem ser testados e formatados antes de serem movidos para a instância de produção para treinar modelos e testar previsões.

Para obter mais informações sobre como começar com Inteligência preditiva, consulte nosso guia sobre como começar com Inteligência preditiva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar APIs de aprendizado de máquina

Use ServiceNow APIs de aprendizado de máquina (ML) para treinar modelos de aprendizado de máquina e executar inferências.

As APIs de ML permitem soluções de treinamento e o gerenciamento de versões da solução. Você pode obter e definir versões ativas, monitorar o status de treinamento e muito mais. A API de ML também fornece codificadores, que permitem o uso de frequência de documento de frequência inversa (TF-IDF) como um corpus de palavras. As estimativas de previsibilidade permitem avaliar o valor preditivo das colunas da tabela.

Nota:
Inteligência preditiva Execução de APIs com privilégios totais antes da versão Washington DC do Patch 7. Depois dessa versão, conceda acesso usando ACLs. Para obter mais informações, consulte Query ACLs .

Visão geral da classe da API de ML

Esta seção descreve resumidamente as classes para treinamento de soluções de ML e execução de inferências com soluções treinadas.

Conjuntos de dados

Um conjunto de dados é um conjunto de registros, incluindo um nome de tabela, colunas e critérios de seleção de linha a serem usados como entrada para algoritmos de treinamento de ML. Os conjuntos de dados não contêm os dados reais.

Para obter mais informações, consulte DatasetDefinition .

Objetos de ML – Soluções, codificadores e estimativas

Os objetos de ML definem uma configuração de treinamento específica a ser aplicada em um conjunto de dados. Algumas operações são comuns em objetos de ML. Os objetos de solução incluem classificação, clustering, regressão e semelhança.

Codificadores são objetos de processamento de texto pré-treinados ou treinados com base nos conjuntos de dados de idioma fornecidos. Você pode treinar codificadores que determinam como o sistema interpreta e processa os campos de texto. Para soluções de ML que incluem texto, você pode treinar um codificador para especificar como processar texto e usar o codificador treinado em uma solução.

Os objetos PredictabilityEstimate estimam quais campos em um conjunto de dados são previsíveis e os recursos nos quais essa previsibilidade se baseia.

Para obter mais informações, consulte:

- Solução de classificação
- ClusteringSolution
- Codificador
- PrevisibilidadeEstimativa
- SoluçãoDeRegressão
- SemelhançaSolução

Lojas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 objetos de ML são mantidos em um armazenamento específico para cada tipo de objeto. Cada classe de armazenamento inclui métodos para operações de adição, obtenção, atualização e exclusão.

Para obter mais informações, consulte:

- ClassificationSolutionStore
- ClusteringSolutionStore
- EncoderStore
- PrevisibilidadeEstimateStore
- RegressionSolutionStore
- SimilaritySolutionStore

Versões

Cada objeto treinado resulta em uma nova versão na qual você pode executar tarefas. Use a API de versão para obter qualquer versão de solução e executar tarefas nela.

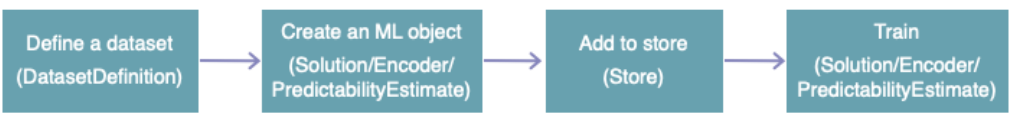
Para obter mais informações, consulte:

- ClassificationSolutionVersion
- ClusteringSolutionVersion
- EncoderVersion
- PrevisibilidadeEstimateVersion
- RegressionSolutionVersion
- SimilaritySolutionVersion

Reunindo tudo: fluxos da API de ML

Você pode usar o seguinte fluxo para configurar e treinar soluções, codificadores e estimativas de previsibilidade:

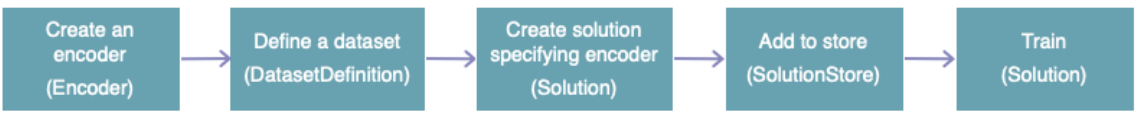
Fluxo de API de ML – Treinamento de solução, codificador e estimativa



Nota:
As definições do codificador são compatíveis com várias definições de conjunto de dados, mas têm o mesmo fluxo de treinamento.

Para treinar uma solução com um codificador, crie o codificador primeiro e, em seguida, inclua o codificador na configuração da solução.

Fluxo de API de ML – Treinamento de API de solução com codificador



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos do codificador de objeto de ML:

- Necessário em soluções de API de semelhança.
- Necessário em soluções de API de cluster, a menos que esteja usando o algoritmo de distância Levenshtein, caso em que os codificadores são opcionais.
- Opcional para soluções de classificação e regressão.
- Indisponível para estimativas de previsibilidade.

Introdução ao treinamento da solução de API de ML

Siga este detalhamento de exemplo para saber como configurar e treinar uma solução.

Configurar e treinar uma solução



1. Defina um conjunto de dados usando a API *DatasetDefinition*.

```
var myData = new sn_ml.DatasetDefinition({

 'tableName' : 'incident',
 'fieldNames' : ['assignment_group', 'short_description', 'description'],
 'encodedQuery' : 'activeANYTHING'

});
```

2. Use o construtor para definir a solução, incluindo o conjunto de dados na configuração.

```
var mySolution = new sn_ml.ClassificationSolution({

 'label': "my solution definition",
 'dataset' : myData,
 'predictedFieldName' : 'assignment_group',
 'inputFieldNames':['short_description']

});
```

   - *ClassificationSolution()*
   - *ClusteringSolution()*
   - *Codificador ()*
   - *PrevisibilidadeEstimate()*
   - *RegressionSolution()*
   - *SimilaritySolution()*

3. Adicione a definição de solução ao armazenamento usando o método *add()*.

```
var my_unique_name = sn_ml.ClassificationSolutionStore.add(mySolution);
```

   - *ClassificationSolutionStore - add()*
   - *ClusteringSolutionStore – add()*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *EncoderStore – add()*
- *PredictabilityEstimateStore - add()*
- *RegressionSolutionStore – add()*
- *SimilaritySolutionStore - add()*

4. Treine a solução usando o método *submitTrainingJob()*. Depois que o treinamento for concluído, você poderá gerenciar a solução treinada usando uma API de versão de solução. Uma solução pode ser treinada novamente várias vezes. Cada treinamento resulta em uma nova "versão" de solução na qual você pode executar inferências.

```
var myClassifierVersion = mySolution.submitTrainingJob();
```

- *ClassificationSolution - submitTrainingJob()*
- *ClusteringSolutionVersion – submitTrainingJob()*
- *Codificador - submitTrainingJob()*
- *PredictabilityEstimate - submitTrainingJob()*
- *RegressionSolution - submitTrainingJob()*
- *SimilaritySolution - submitTrainingJob()*

Exibir todas as soluções de classificação em uma loja

Você pode usar o método store *getAllNames()* para ver uma lista de todas as soluções que foram adicionadas ao armazenamento.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(sn_ml.ClassificationSolutionStore.getAllNames
()), null, 2));
```

Na saída, o sistema nomeou a solução como ml_x_snc_global_global_my_solution_definition. Use este nome em exemplos subsequentes para obter informações da versão.

```
*** Script: [
  "ml_incident_assignment",
  "ml_x_snc_global_global_my_solution_definition",
  "ml_incident_categorization"
]
```

- *ClassificationSolutionStore - getAllNames()*
- *ClusteringSolutionStore – getAllNames()*
- *EncoderStore – getAllNames()*
- *PredictabilityEstimateStore – getAllNames()*
- *RegressionSolutionStore – getAllNames()*
- *SimilaritySolutionStore – getAllNames()*

Introdução às versões da solução de API de ML

Siga estes exemplos de detalhamentos para saber como gerenciar versões de soluções treinadas.

Verificar status de treinamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obtenha a solução de classificação na loja, escolha uma versão e verifique o status de treinamento. Os métodos usados para verificar o status de treinamento são aplicáveis a todos os tipos de objeto de ML.



1. Obtenha a solução do armazenamento de soluções de classificação usando o método *get()*.

```
// Get the solution created in the previous example from the classification
 solution store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

   - *ClassificationSolutionStore - get()*
   - *ClusteringSolutionStore – get()*
   - *EncoderStore – get()*
   - *PredictabilityEstimateStore - get()*
   - *RegressionSolutionStore - get()*
   - *SimilaritySolutionStore - get()*

2. Acesse a versão mais recente da solução usando o método de solução *getLatestVersion()* e obtenha seu status de treinamento usando o método de versão *getStatus()*.

```
// Access the latest version of the solution and print its training status
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(mlSolution.getLatestVersion().getStatus(),
 null, 2)));
```

   Saída quando o treinamento é concluído:

```
*** Script:
 {"state":"solution_complete","percentComplete":"100","hasJobEnded":"true"}
```

getLatestVersion()	getStatus()
ClassificationSolution - getLatestVersion()	*ClassificationSolutionVersion - getStatus()*
ClusteringSolution – getLatestVersion()	*ClusteringSolutionVersion – getStatus()*
Codificador - getLatestVersion()	*EncoderVersion – getStatus()*
PredictabilityEstimate - getLatestVersion()	*PredictabilityEstimateVersion - getStatus()*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

getLatestVersion()	getStatus()
RegressionSolution - getLatestVersion()	*RegressionSolutionVersion - getStatus()*
SimilaritySolution - getLatestVersion()	*SimilaritySolutionVersion - getStatus()*

Obter previsões usando uma versão de solução

Depois que a solução tiver sido treinada, obtenha a versão treinada e execute uma previsão nela. Obtenha a solução que você criou na loja. Em seguida, escolha a versão treinada e preveja a versão treinada.



Nota:
Não é possível fazer previsões sobre codificadores e estimativas de previsibilidade.

1. Obtenha a solução do armazenamento de soluções de classificação usando o método *get()*.

```
// Get the solution created in the first example from the classification solution
 store
var mlSolution =
 sn_ml.ClassificationSolutionStore.get('ml_x_snc_global_global_my_solution_defi
nition');
```

2. Use o método *get()* da API GlideRecord para fornecer um registro da tabela Incidente [incidente].

```
// single GlideRecord input
var input = new GlideRecord("incident");
input.get("<sys_id>");
```

3. Opcional. Configure o parâmetro *ClassificationSolutionVersion - prever()* método *options* para retornar os três principais resultados e retornar todos os resultados.

```
// configure optional parameters
var options = {};
options.top_n = 3;
options.apply_threshold = false;
```

4. Declarar uma variável chamada resultados e atribuí-la ao trabalho de previsão. Para executar o trabalho de previsão, obtenha a versão da solução mais recente usando o método *ClassificationSolution - getLatestVersion()* e chame o método *ClassificationSolutionVersion - prever()* nela.

```
var results = mlSolution.getLatestVersion().predict(input, options);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- `ClassificationSolutionVersion - prever ()`
- `ClusteringSolutionVersion – prever ()`
- `RegressionSolutionVersion - prever ()`
- `SimilaritySolutionVersion - prever ()`

5. Imprima a saída dos resultados previstos.

```
gs.print(JSON.stringify(JSON.parse(results), null, 2));
```

Exemplo de saída de resultados previstos:

```
*** Script: {
 "<sys_id>": [
  {
   "confidence": 99,
   "threshold": 24.75,
   "predictedValue": "Email",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 5.88210244009169,
   "threshold": 100,
   "predictedValue": "Email (I/f)",
   "predictedSysId": ""
  },
  {
   "confidence": 2.3461203499840932,
   "threshold": 14.81,
   "predictedValue": "Authentication",
   "predictedSysId": ""
  }
 ]
}
```

Como testar e monitorar previsões

Avalie a cobertura e a precisão das suas soluções de aprendizado de máquina (ML), testando-as. Depois de implantado, acompanhe o desempenho ao longo do tempo para ver o desempenho das suas soluções. Use as informações para fazer mudanças em suas soluções para melhorar as previsões.

Soluções de teste

Depois que suas soluções de ML forem treinadas, você poderá chamar a API Inteligência preditiva para fazer uma previsão de solução. Use a API para testar as seguintes soluções:

- Testar uma previsão de solução de classificação
- Testar uma previsão de solução de semelhança

Previsões de monitoramento

Para previsões de classificação, use o painel Resultados de previsão para rastrear a cobertura e a precisão das previsões ao longo do tempo.

Para saber como, consulte Acompanhar resultados de previsão de classificação 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.

Solução de problemas de previsão

Para solucionar problemas comuns com previsões de solução, consulte o artigo Problemas comuns da Inteligência preditiva [KB781893] na Now Support Base de conhecimento.

Testar uma previsão de solução de classificação

Depois que suas soluções de aprendizado de máquina (ML) forem treinadas, você poderá chamar a API Inteligência preditiva para fazer uma previsão de solução. Neste procedimento de exemplo, usamos o Explorador de REST API para testar uma previsão de solução de classificação para categorização de incidentes.

Antes de Iniciar
Treine sua solução de ML antes de testar uma previsão.

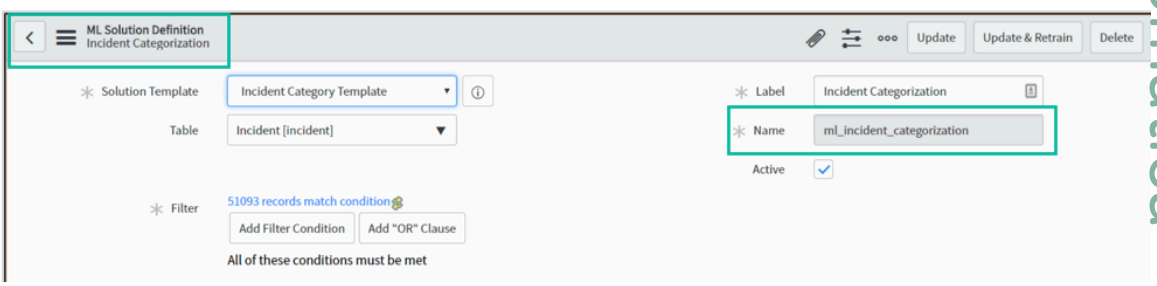
Função necessária: web_service_admin, rest_api_explorer, admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento usa dados de amostra para ilustrar o que você pode fazer em sua instância e pode não representar dados ou registros que estão realmente em sua instância.

Este cenário ilustra uma previsão de solução de classificação para uma solução de ML hipotética que você criou e treinou anteriormente. Você também pode usar o Explorador de REST API para testar uma previsão de solução de semelhança.

Procedimento

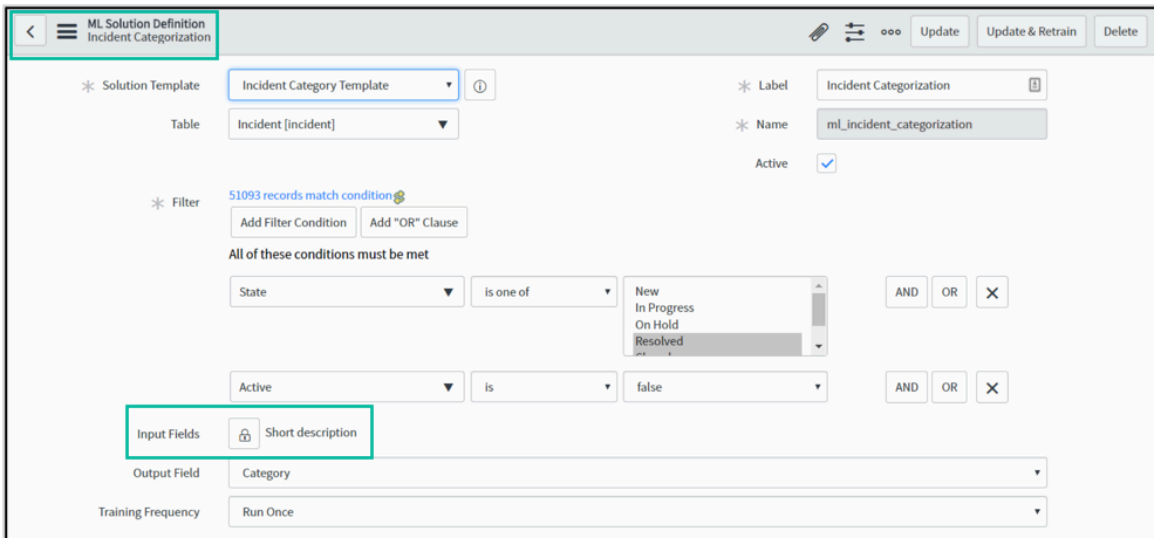
1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Definições de solução**.
2. Localize a definição de solução de ML cuja previsão você deseja testar e copie o valor **de Nome** para a área de transferência ou para um arquivo do Bloco de Notas.
   Nesse caso, use o valor do campo **Nome** no registro *de Categorização de incidentes* de definição de solução de ML, conforme ilustrado no exemplo a seguir.



3. Anote e salve os **campos de entrada** usados no registro de definição de solução de ML que você deseja que o Explorador de REST API use em sua chamada para a API Inteligência preditiva.
   Nesse caso, usamos o campo **_description curto**, pois o modelo de previsão foi treinado para usar esse campo para aprender sua definição de categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Navegar até **Serviços web do sistema** > **REST** > **Explorador de REST API**.
5. Defina esses campos de opção da seguinte forma.
   O formulário Inteligência preditiva é exibido. Você usa este formulário para preparar sua solicitação de chamada para a API Inteligência preditiva.
6. No campo **valor** do solution-name, digite `ml_incident_categorization`.

   Nota:
   Este é o valor de Nome capturado na Etapa 1 deste procedimento.

7. Clique em **Adicionar parâmetro de consulta**.
   O formulário Inteligência preditiva é atualizado para mostrar a seção **Parâmetros de consulta**.
8. Digite `short_description` no primeiro campo.

   Nota:
   Este é o campo de entrada capturado na Etapa 2 deste procedimento.

9. Digite uma descrição resumida de um incidente no segundo campo.
   Por exemplo, digite `Não é possível conectar`.
10. Clique no botão **Enviar**.
    O Explorador de REST API envia sua solicitação para a API Inteligência preditiva.
    O sistema prevê o valor de saída na seção Corpo da resposta da saída da API. Você pode usar outras descrições resumidas para testar o que a solução está prevendo.
11. **Opcional:** Envie uma solicitação diferente para a API Inteligência preditiva para que você possa testar o modelo de previsão novamente.

    a. Retorne à seção **Parâmetros de consulta** do formulário Inteligência preditiva.

    b. Digite uma descrição resumida que faça referência a um tipo diferente de incidente no segundo campo.
    Por exemplo, digite `Não é possível conectar ao MSSQL`.

    c. Clique no botão **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 seção Corpo da resposta pode ser atualizada para mostrar um resultado diferente do que você viu na Etapa 9, dependendo de quais categorias de incidente você configurou na configuração de definição de solução. Em outras palavras, alterar o texto de descrição resumida pode recategorizar o incidente como um tipo diferente de problema.

Example:
Você também pode testar o modelo de previsão Inteligência preditiva ao criar um novo registro de incidente usando o formulário de incidente.

1. Navegar até **Incidente** > **Criar novo**.
2. No novo formulário de Incidente que é carregado, defina os campos da seguinte forma.
   - **Usuário:** insira o nome do solicitante.
   - **Categoria:** deixe como padrão.
   - **Descrição resumida:** insira uma descrição resumida que você deseja testar.
3. Envie o formulário de incidente.

Resultado: quando o formulário é atualizado, uma mensagem informativa aparece com a categoria de incidente definida automaticamente com um valor específico.

Nota:
Para algumas descrições resumidas, a previsão pode não ser processada porque a solução não tem confiança suficiente na previsão do valor desta entrada.

Tópicos relacionados

API Inteligência preditiva

MLPredictor - Global

Testar uma previsão de solução de semelhança

Depois que suas soluções de aprendizado de máquina (ML) forem treinadas, você poderá chamar a API Inteligência preditiva para fazer uma previsão de solução. Neste procedimento de exemplo, usamos a aplicação Explorador de REST API para testar uma previsão de solução de semelhança para recomendações de incidentes resolvidos.

Antes de Iniciar
Treine sua solução de ML antes de testar uma previsão.

Função necessária: web_service_admin, rest_api_explorer, admin ou ml_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este procedimento usa dados de amostra para ilustrar o que você pode fazer em sua instância e pode não representar dados ou registros que estão realmente em sua instância.

Este cenário ilustra uma previsão de solução de semelhança para uma solução de ML hipotética que você criou e treinou anteriormente. Você também pode usar o Explorador de REST API para testar uma previsão de solução de classificação.

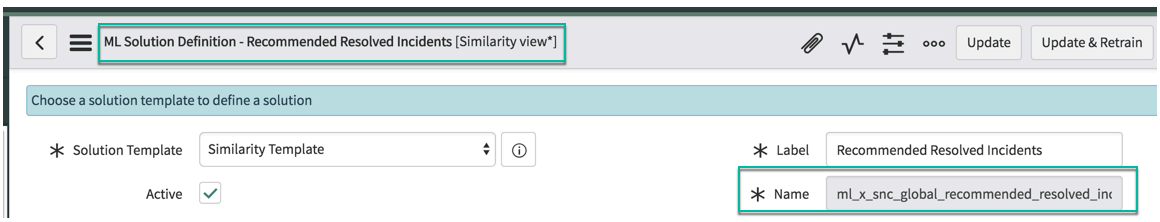
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Localize a definição de solução de ML cuja previsão você deseja testar e copie o valor **de Nome** para a área de transferência ou para um arquivo do Bloco de Notas.

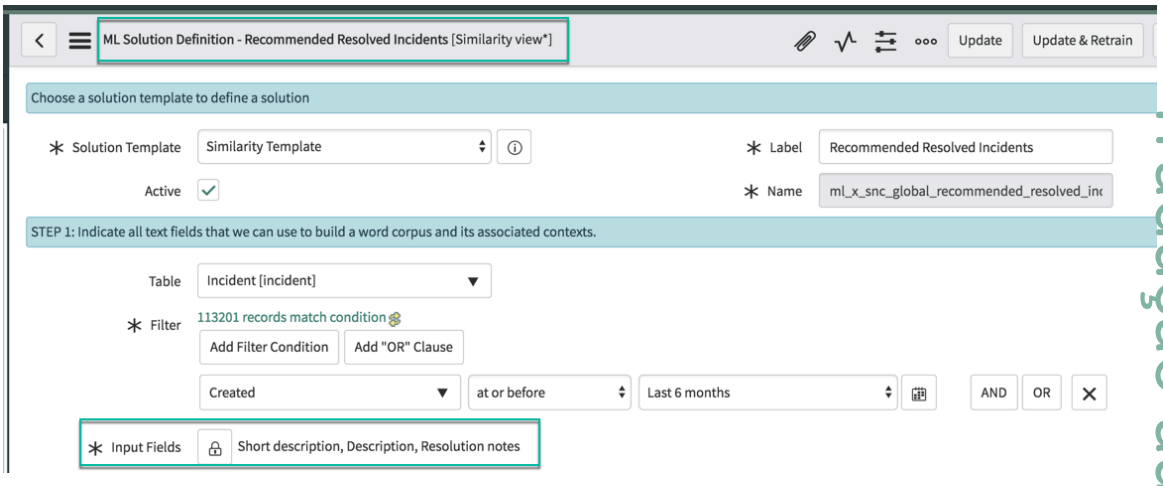
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nesse caso, usamos o valor do campo **Nome** no registro *de Incidentes resolvidos recomendados* da definição de solução de ML, conforme ilustrado no exemplo a seguir.



3. Copie os valores **dos campos de entrada** usados no registro de definição de solução de ML que você deseja que o Explorador de REST API use em sua chamada para a API Inteligência preditiva.
   Nesse caso, usamos o tipo de campo **Descrição resumida**, pois o modelo de previsão foi treinado para usar este campo para aprender, emparelhar e recomendar registros semelhantes para sua revisão.



4. Clique com o botão direito do mouse na guia do navegador que você está usando para exibir sua instância e selecione **Duplicar**.
5. Na guia duplicada do navegador, navegue até **Serviços web do sistema** > **REST** > **Explorador de REST API**.
6. Clique em **Explorar**.
7. Defina esses campos de opção da seguinte forma.
   O formulário Inteligência preditiva é exibido. Você usa este formulário para preparar sua solicitação de chamada para a API Inteligência preditiva.
8. No campo **valor** do solution-name, insira `ml_x_snc_global_recommended_resolved_incidents`.

   Nota:
   Este é o valor de Nome capturado na Etapa 2 deste procedimento.

9. Clique em **Adicionar parâmetro de consulta**.
10. Na seção Parâmetros de consulta, insira o valor de um dos Campos de entrada da solução que você está testando.

    a. No primeiro campo, cole `short_description`.

    Nota:
    Este é um dos campos de entrada capturados na Etapa 2 deste 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.

Você pode usar outros tipos de campo, como **Descrição** ou **Anotações de resolução** para testar o que a solução está prevendo.

b. No segundo campo, insira algum texto que você possa encontrar em um registro de incidente.
Por exemplo, insira `Erros de descoberta`.

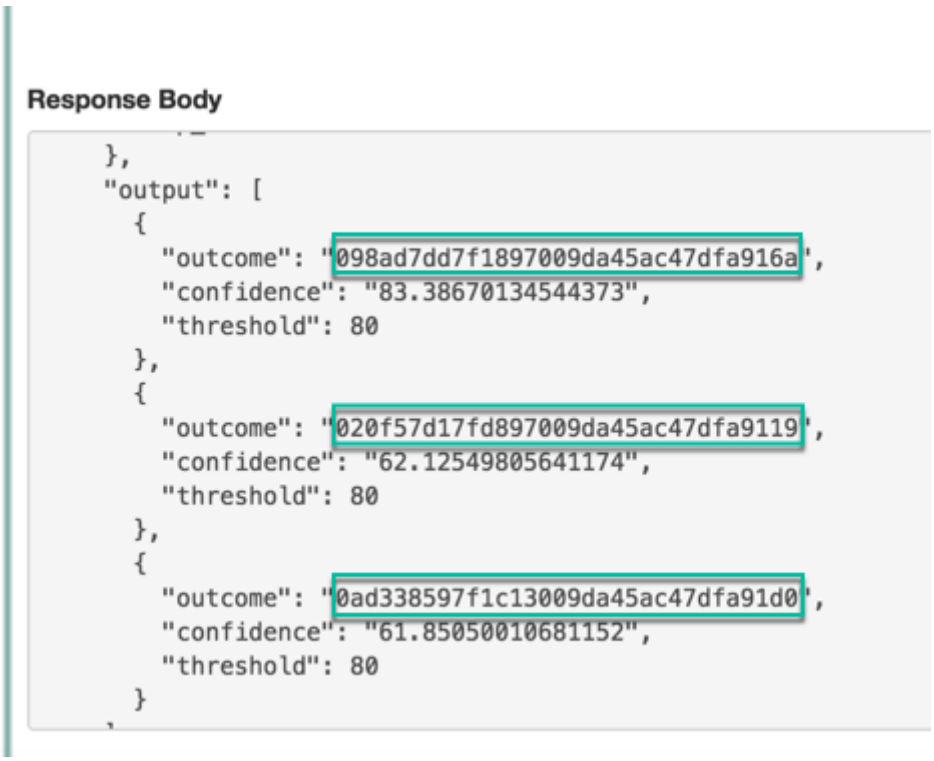
11. Clique no botão [+] para criar uma segunda condição de consulta que define o número de resultados que você deseja consultar.

a. No primeiro campo, insira `top_n`.

b. No segundo campo, insira `3`.
Essas condições definem a consulta para recuperar os três principais registros de incidentes mais semelhantes.

12. Clique em **Enviar**.
O Explorador de REST API envia sua solicitação para a API Inteligência preditiva.

13. Na seção Corpo da resposta, copie os três valores de resultado que sua chamada de API retornou, conforme ilustrado na imagem abaixo.



14. Na guia original do navegador, navegue até **Central de serviços** > **Incidentes**.

15. Conforme mostrado na imagem abaixo, defina as condições de filtro para os três resultados da REST API para a exibição de lista da tabela Incidentes.

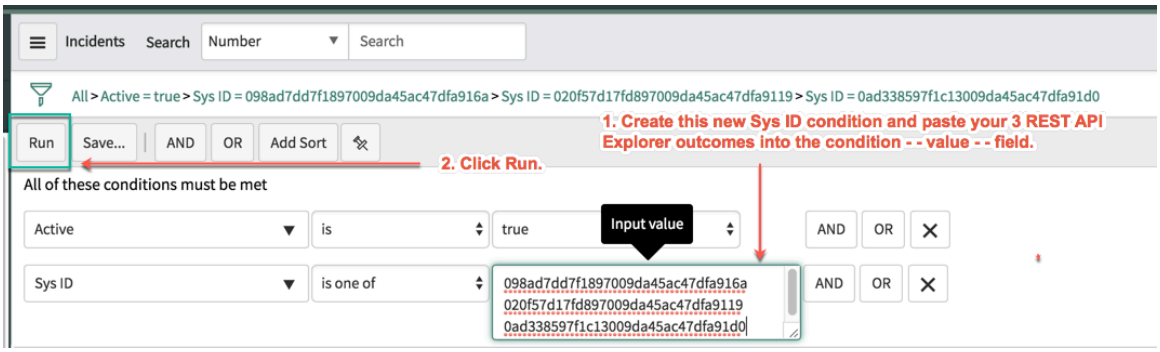
a. Adicione as condições Ativo e SYS ID abaixo ao ícone Filtro da exibição de lista de Incidentes.

b. Cole os três resultados da REST API no campo **Valor de entrada** da condição de ID do sistema que você criou.

c. Clique em **Executar**.

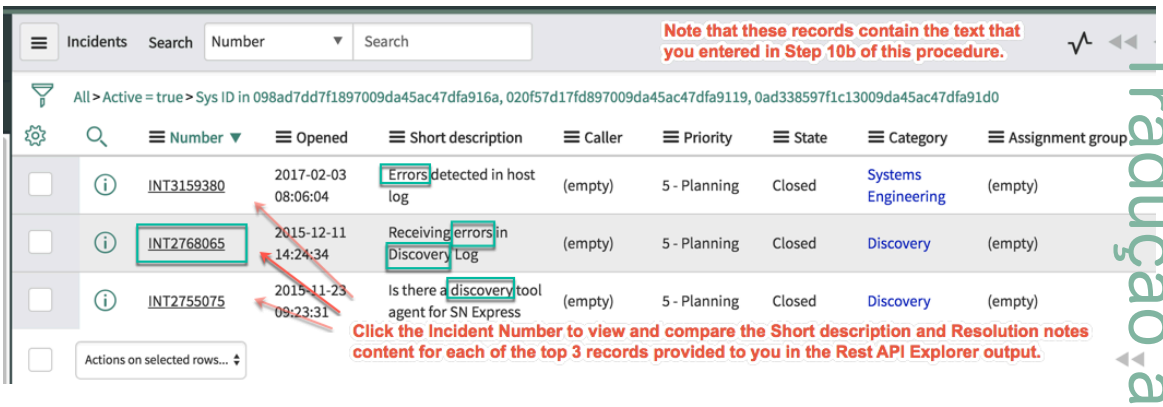
Tradução automática

© 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.

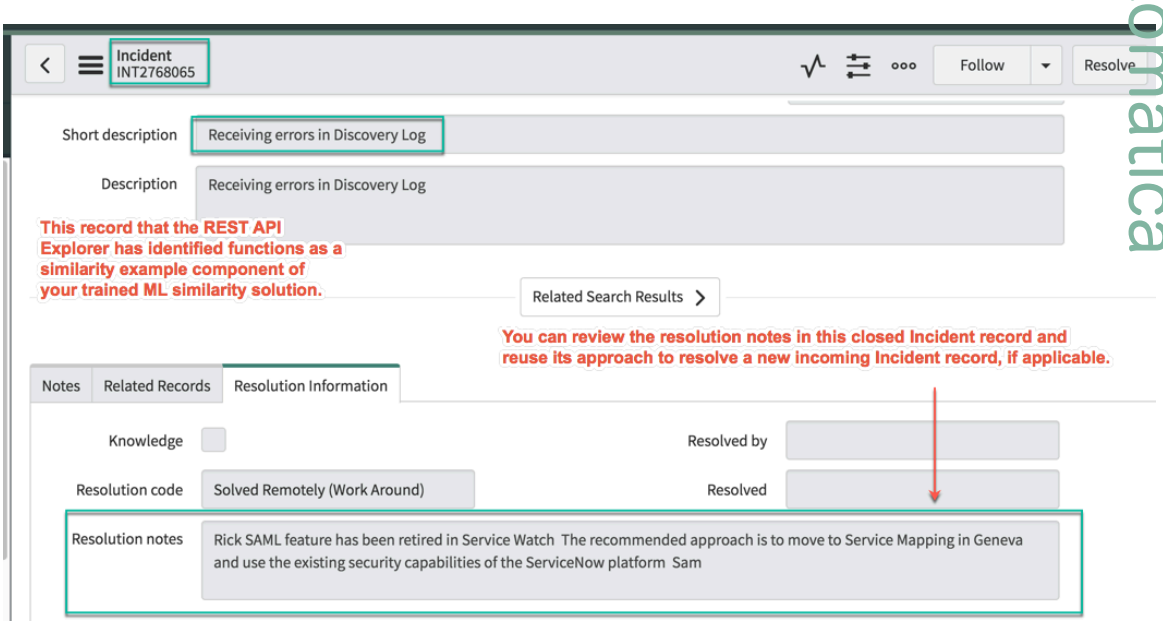


16. De acordo com a imagem abaixo, compare a lista retornada de incidentes com a entrada para a saída de previsão no Explorador de REST API.

a. Clique no Número do Incidente para abrir o registro do Incidente.



b. De acordo com a imagem abaixo, revise o texto de Anotações de resolução no registro do Incidente.



Tradução automática

Tópicos relacionados

API Inteligência preditiva

MLPredictor - 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.

Acompanhar resultados de previsão de classificação ao longo do tempo

Use o painel Resultados de previsão para determinar se as previsões da solução de classificação estão melhorando ao longo do tempo. Identifique soluções que precisam de refinamento ou retreinamento.

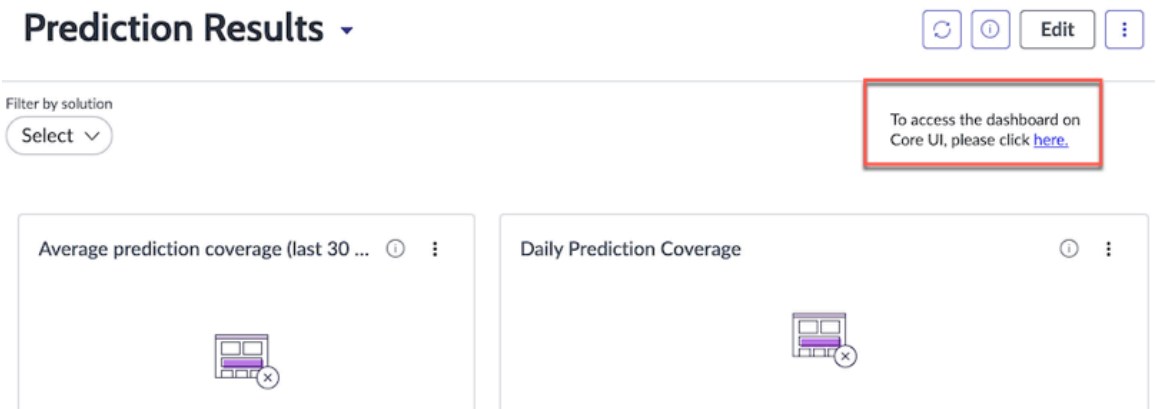
Antes de Iniciar

- Função necessária: admin, ml_admin ou ml_report_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O painel Resultados de previsão relata a cobertura, a precisão e o recall ao longo do tempo para soluções de classificação.

Com a versão Xanadu, este painel foi migrado para a IU Next Experience. Os clientes que estão atualizando de versões anteriores podem acessar a versão IU principal no painel atual.



No painel Resultados de previsão, as estatísticas são fornecidas em dois intervalos de tempo: a média dos últimos 30 dias e diária. Os indicadores *de cobertura*, *precisão*e *recall* são definidos da seguinte forma.

Indicadores de resultados de previsão

Tipo de relatório	Definição
Cobertura	A porcentagem de previsões que gerou um resultado do número total de previsões que foram tentadas.
Precisão	A porcentagem de previsões em que o valor previsto era igual ao valor final do campo quando o relatório foi encerrado.
Cancelar	A porcentagem de previsões corretas que gerou um resultado do número total de previsões que foram tentadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência preditiva** > **Classificação** > **Relatório de Resultados de Previsão**.
2. No prompt **Filtrar por solução** do painel Resultados de previsão, selecione as estatísticas de solução que você deseja revisar.
   O sistema atualiza o painel com base na solução 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.

3. Identifique classes com valores anômalos de cobertura, precisão ou recall.

Example
Por exemplo, identifique soluções em que a cobertura, a precisão ou o recall está diminuindo ao longo do tempo.

O que Fazer Depois
Refine o filtro de definição de solução incluindo ou excluindo classes conforme necessário. Após a atualização, treine novamente a solução.

Como revisar seus trabalhos de treinamento da solução ML

Use o módulo Soluções de ML (exibição Trabalhos de treinamento de ML) para monitorar o status e o andamento do treinamento de Inteligência preditiva soluções. O módulo exibe trabalhos de treinamento para soluções de API e interface do usuário.

Segundo plano e uso

Quando você envia uma solução de ML ou definição de solução de ML para treinamento, ela vai para um datacenter ServiceNow para processamento para prever e entregar um resultado de dados. Dependendo do tamanho da solução, o treinamento pode levar horas ou, às vezes, dias para ser concluído. A exibição Trabalhos de treinamento de ML ajuda você a ficar por dentro de todos os trabalhos de treinamento de solução de ML em andamento e concluídos em sua instância.

Para acessar essa exibição, use a função admin ou ml_admin e o seguinte caminho de navegação: **Inteligência preditiva** > **Trabalhos de treinamento**.

Nota:
O programador de ML limita o número de treinamentos que uma instância pode confirmar a 50 novas solicitações de treinamento de ML por instância em uma janela de 24 horas. Isso exclui solicitações de retreinamento programadas. Além disso, as atualizações de cluster e semelhança também são excluídas deste limite, mesmo se as novas solicitações de treinamento excederem 50 em uma janela de 24 horas.

Resumo da exibição de Trabalhos de treinamento de ML

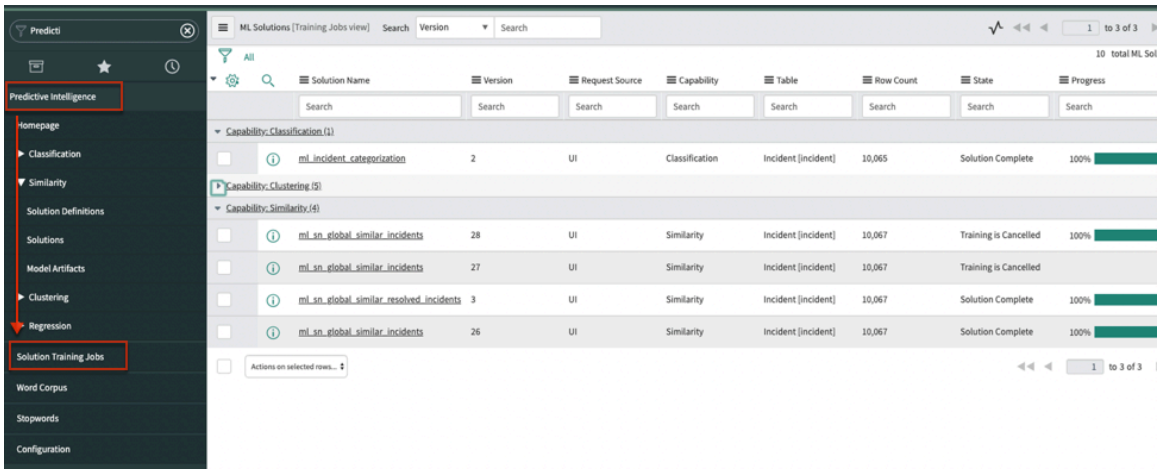
A exibição mostra todos os trabalhos de treinamento de ML agrupados pelas quatro Inteligência preditiva estruturas de capacidade: classificação, semelhança, agrupamento e regressão.

Cada registro exibe valores como nome da solução, versão, estado de treinamento e porcentagem de conclusão de treinamento.

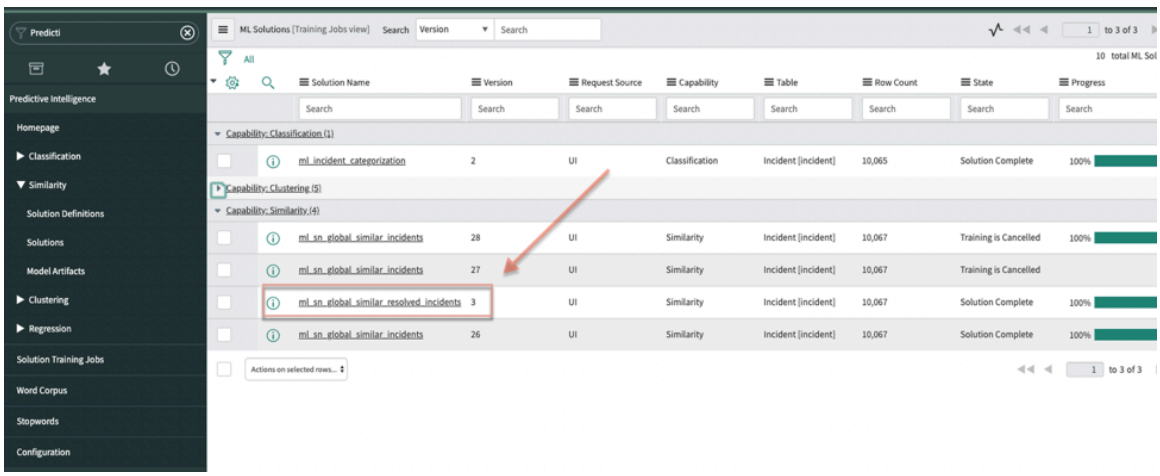
Se você não tiver trabalhos de treinamento para uma capacidade específica, a lista não exibirá um grupo para essa capacidade. Por exemplo, neste cenário, não há grupo para regressão porque você ainda não tem nenhuma solução de regressão que tenha enviado para treinamento.

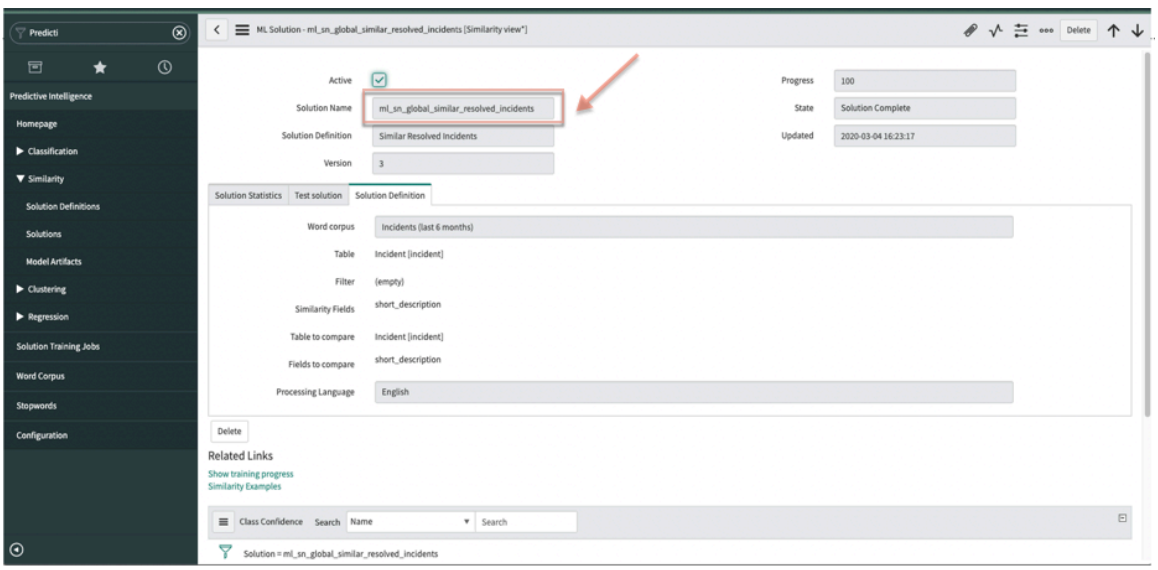
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione o Nome da solução para ver os detalhes da solução de ML, conforme demonstrado nas imagens abaixo.





Domain Separation e Inteligência preditiva

Domain Separation é compatível com o aplicativo Inteligência preditiva. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui todos os aspectos do suporte de nível **básico**.
- As propriedades da aplicação reconhecem o domínio conforme necessário.
- 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 do Domain Separation e Inteligência preditiva

Com Inteligência preditiva, você pode criar soluções de aprendizado de máquina usando conjuntos de dados históricos. Uma definição de solução de aprendizado de máquina pode ser configurada em Inteligência preditiva por domínio, o que garante que os dados usados pela solução sejam específicos do domínio. Depois que uma solução é treinada em um domínio, as previsões da solução podem ser aplicadas nesse domínio.

Como o Domain Separation funciona no Inteligência preditiva

Um proprietário de instância pode treinar uma solução de aprendizado de máquina (ML) para cada domínio criando uma definição de solução para cada domínio e treinando essas soluções. Dessa forma, cada solução usa dados específicos para o domínio correspondente.

- Os dados podem ser separados por domínio
- A coluna domínio está presente nas tabelas de aplicativo do sistema de base
- A configuração específica do domínio é gerenciada pelo proprietário da instância
- Os domínios de locatário podem gerenciar os próprios dados de aplicativo
- As propriedades da aplicação reconhecem o domínio quando necessário

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Suporte a exibição de banco de dados para Inteligência preditiva

Use exibições de banco de dados para associar duas ou mais tabelas como entrada para sua solução de aprendizado de máquina (ML).

Como usar exibições de banco de dados em uma solução de ML

As exibições do banco de dados ajudam a expandir a quantidade de campos que sua solução pode usar para treinamento. Ao usar mais de uma tabela no formulário de definição de solução de ML, você pode acessar mais dados de entrada para ajudar a enriquecer o resultado da solução.

Tradução automática

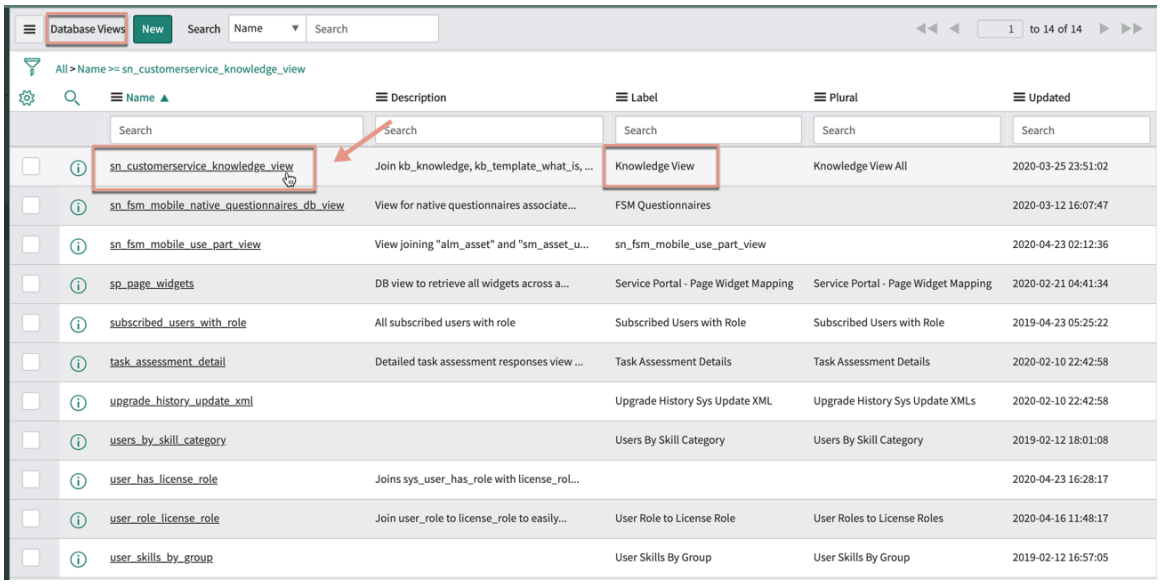
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As exibições do banco de dados permitem associar duas ou mais tabelas em uma exibição consolidada. Para que isso funcione em uma solução de ML, você deve primeiro criar a exibição do banco de dados. Consulte Exibições do banco de dados .

As exibições de banco de dados são compatíveis com todas as quatro estruturas de capacidade Inteligência preditiva : classificação, semelhança, clustering e regressão.

Um exemplo de exibição de banco de dados para Inteligência preditiva

No cenário de exemplo a seguir, você criou uma exibição de banco de dados para uso em uma solução de semelhança de ML. A imagem abaixo mostra o registro de exibição do banco de dados que você criou, incluindo o **Nome** e **o Rótulo**.

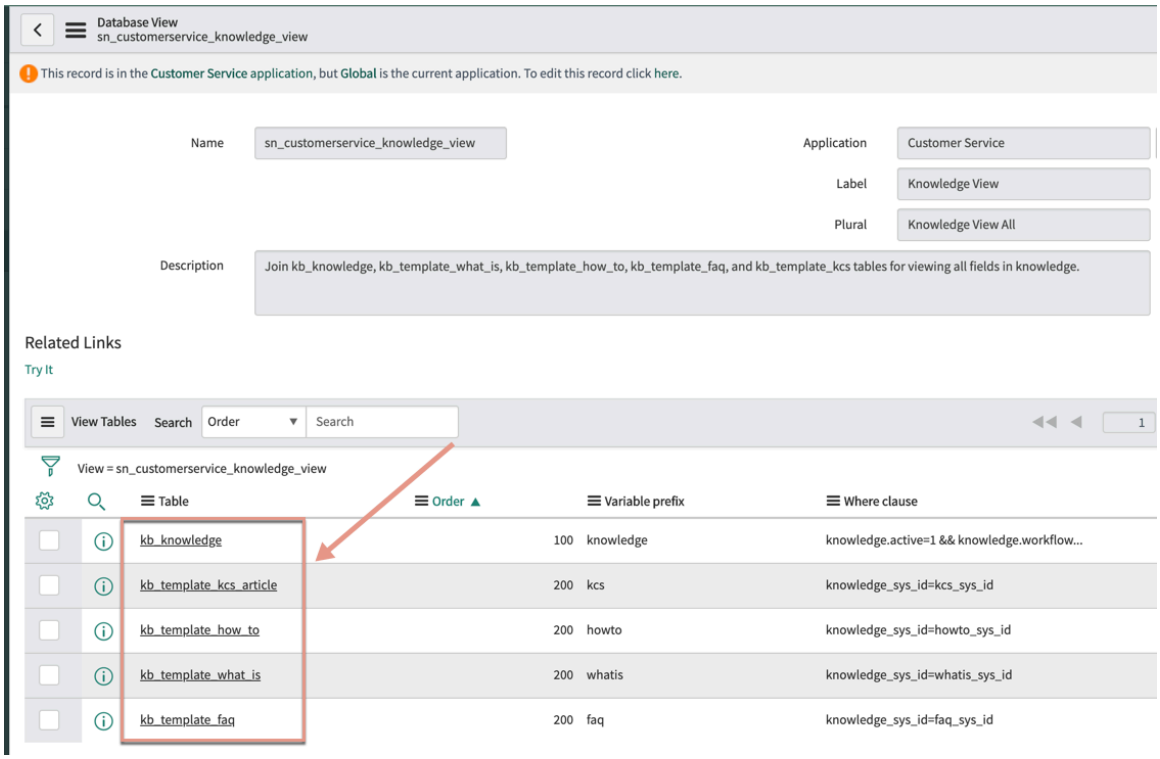


Quando você clica no registro **Nome**, seu conteúdo aparece, conforme mostrado na imagem abaixo. No conteúdo de exibição do banco de dados, as cinco tabelas da Base de conhecimento que você ingressou na exibição são listadas. A maioria dessas tabelas contém diferentes tipos de modelo de artigo de conhecimento, como Perguntas frequentes ou um artigo de instruções.

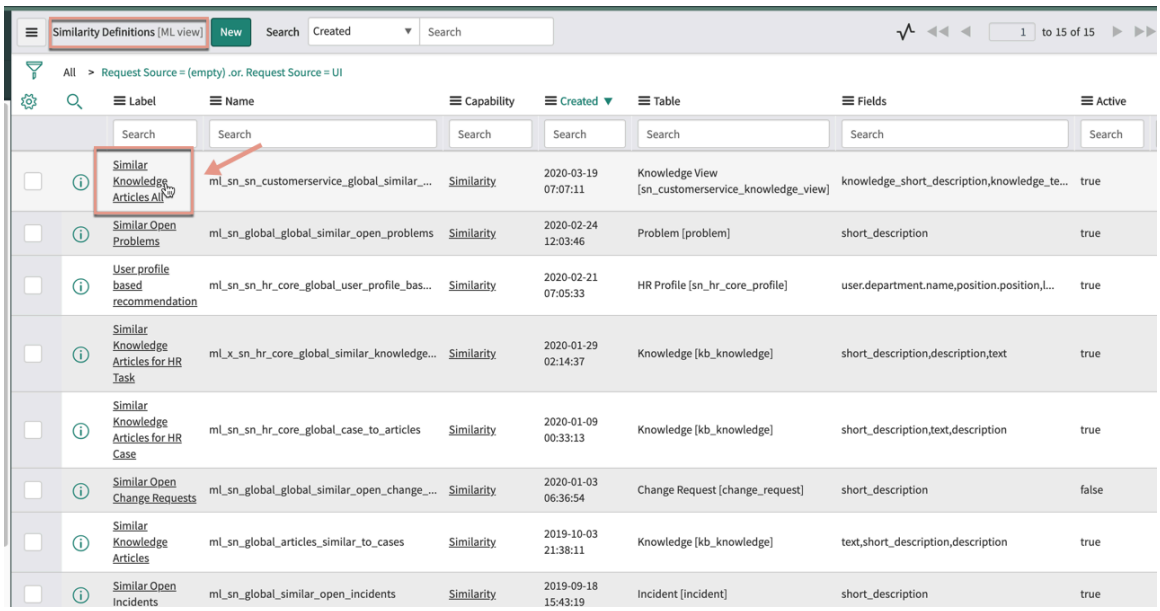
Quando uma exibição de banco de dados é usada como entrada para uma solução de semelhança, cada uma das tabelas que constituem a exibição deve ter pelo menos o número necessário de registros definidos na configuração da instância ServiceNow. O número mínimo padrão necessário é 10.000. Por exemplo, a exibição do banco de dados **de Exibição de conhecimento** tem cinco tabelas e cada tabela deve ter 10.000 registros. Se uma tabela não tiver 10.000 registros, talvez você não veja os resultados dessa tabela. Se você precisar alterar esse valor, entre em contato com o Suporte ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Na imagem abaixo, você pode ver o registro de definição de solução de semelhança que já criou e que planeja associar à exibição do banco de dados. Quando você clica no **rótulo** do registro de semelhança, o formulário de definição de semelhança é exibido.

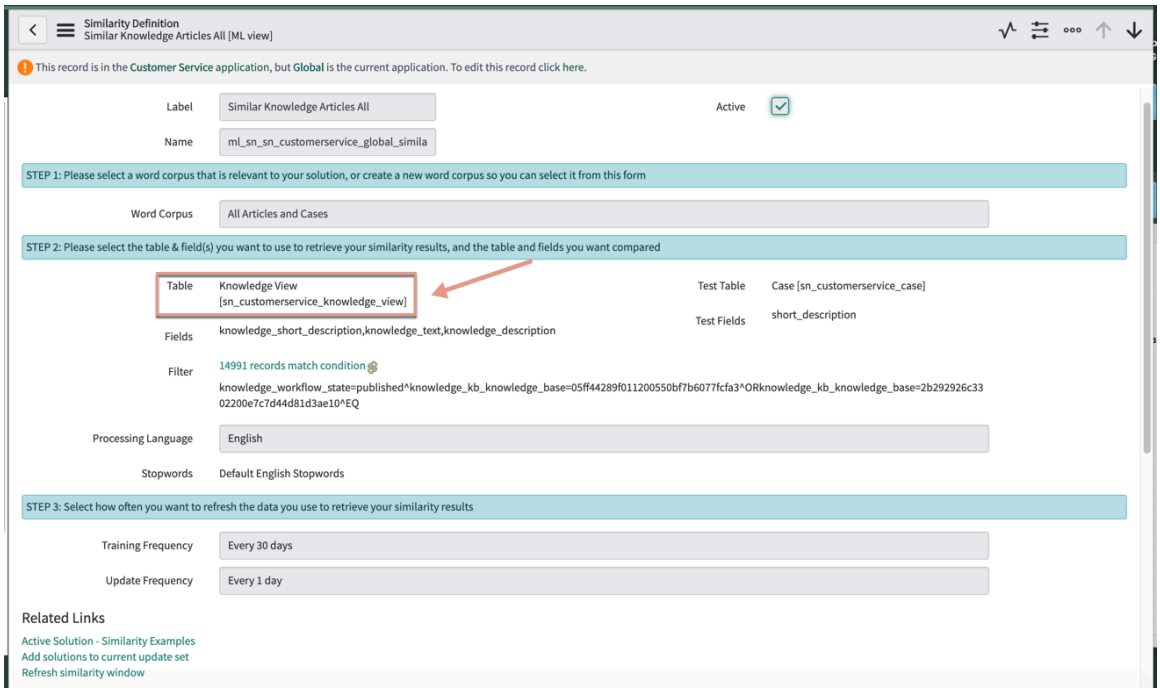


Os formulários de definição de semelhança comparam os registros de tabela existentes com base na semelhança usando uma tabela no campo **Tabela** e outra tabela no campo **Tabela de teste**.

Para usar uma exibição de banco de dados em sua solução de semelhança, em vez de selecionar uma tabela no campo **Tabela**, selecione a exibição de banco de dados que você criou, que neste cenário de exemplo é a exibição de banco de dados de **exibição de conhecimento**. Essa configuração aumenta o número de registros que sua solução usa no treinamento porque o sistema compara e processa cinco tabelas de dados em vez de uma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



ServiceNow® apps e recursos que usam Inteligência preditiva

Revise este tópico para ver uma amostra de ServiceNow aplicações e recursos que aproveitam a funcionalidade Inteligência preditiva.

Quando aplicável, as equipes ServiceNow trabalham juntas para criar produtos que aplicam a inteligência artificial e as capacidades de aprendizado de máquina que Inteligência preditiva fornece.

Essas equipes têm clientes em diferentes unidades de negócios (BUs) e setores. Por exemplo, as equipes de marketing, produto, design, desenvolvimento e documentação Customer Service Management (CSM) fazem parceria com a equipe da plataforma Inteligência preditiva para entregar produtos específicos da BU para ServiceNow clientes do CSM.

Esta é uma lista de alguns dos produtos ServiceNow que usam a funcionalidade Inteligência preditiva.

Soluções de aprendizado de máquina para Gestão estratégica de portfólios	Soluções de aprendizado de máquina para Gestão de conhecimento	Soluções de aprendizado de máquina para IT Service Management
Soluções de aprendizado de máquina para Prestação de serviços de RH	Soluções de aprendizado de máquina para o Espaço do agente de Prestação de serviços de RH	Issue assignment using the Governance, Risk, and Compliance Predictive Intelligence plugin
Soluções de aprendizado de máquina para Resposta a vulnerabilidades	Soluções de aprendizado de máquina para Customer Service Management	Soluções de aprendizado de máquina para administração de pesquisa
Soluções de aprendizado de máquina para Gestão de serviços de campo	Soluções de aprendizado de máquina para Gestão de eventos	Soluções de aprendizado de máquina para Flow Designer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use a Inteligência preditiva no Workflow Studio com ações de ML

Use ações Inteligência preditiva em Workflow Studio para criar fluxos que incorporam as previsões do modelo.

Antes de Iniciar

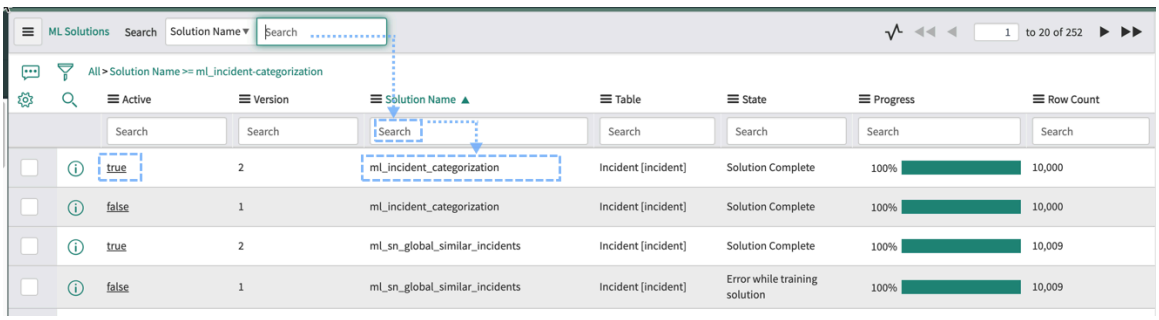
- Certifique-se de que os seguintes plug-ins estejam ativados em sua instância: Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) e Inteligência preditiva para Workflow Studio (com.snc.ml_flowdesigner).
- Crie ou use uma solução Inteligência preditiva treinada existente.
- Funções necessárias: administrador ou ml_admin e flow_designer ou delegado_developer.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Workflow Studio O permite que você automatize processos complexos. A primeira coisa a identificar é qual processo você deseja automatizar. Neste cenário de exemplo, você está automatizando a atribuição de uma categoria a um registro de incidente. Quando você conclui o fluxo, o próximo registro de incidente criado em sua instância atualiza o campo Categoria no registro com base no texto inserido no campo **Descrição resumida**.

Você pode implantar qualquer solução de ML de classificação, semelhança ou regressão ativa e treinada em seu fluxo, conforme apropriado para o seu caso de uso.

Neste procedimento de exemplo, você cria um fluxo que implanta a solução *ml_incident_categorization* em uma ação Workflow Studio. Você pode encontrar essa solução pesquisando na tabela Soluções de ML, conforme mostrado na imagem abaixo. Confirme se a solução usada foi treinada e se o valor **Ativo** está definido como **verdadeiro**.



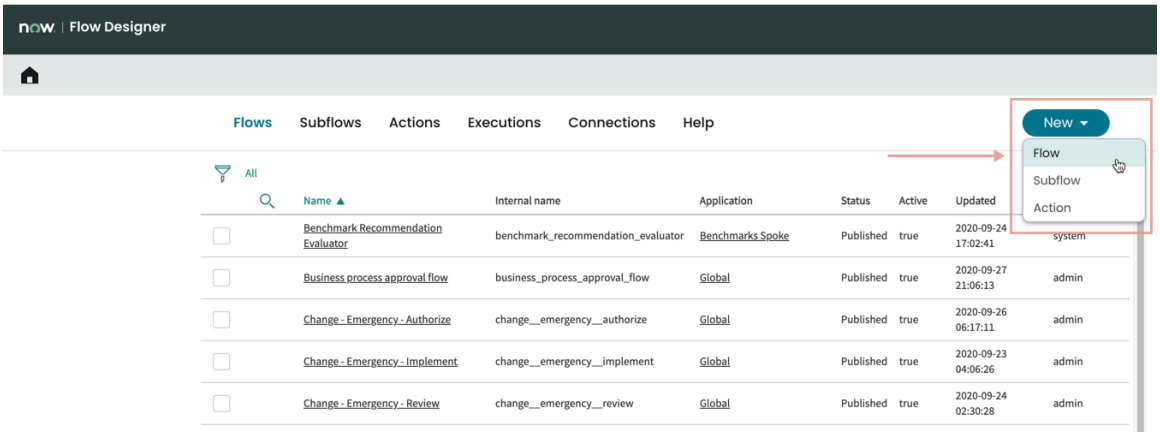
Para obter mais informações sobre como usar o Flow Designer em Workflow Studio, consulte Exploring flows . Para obter informações sobre as Ações incluídas em Inteligência preditiva para Workflow Studio, consulte a tabela Ações do spoke em Machine Learning solutions for Flow Designer .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > *`Workflow Studio`*.
2. Selecionar **Novo(a)** > **Fluxo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



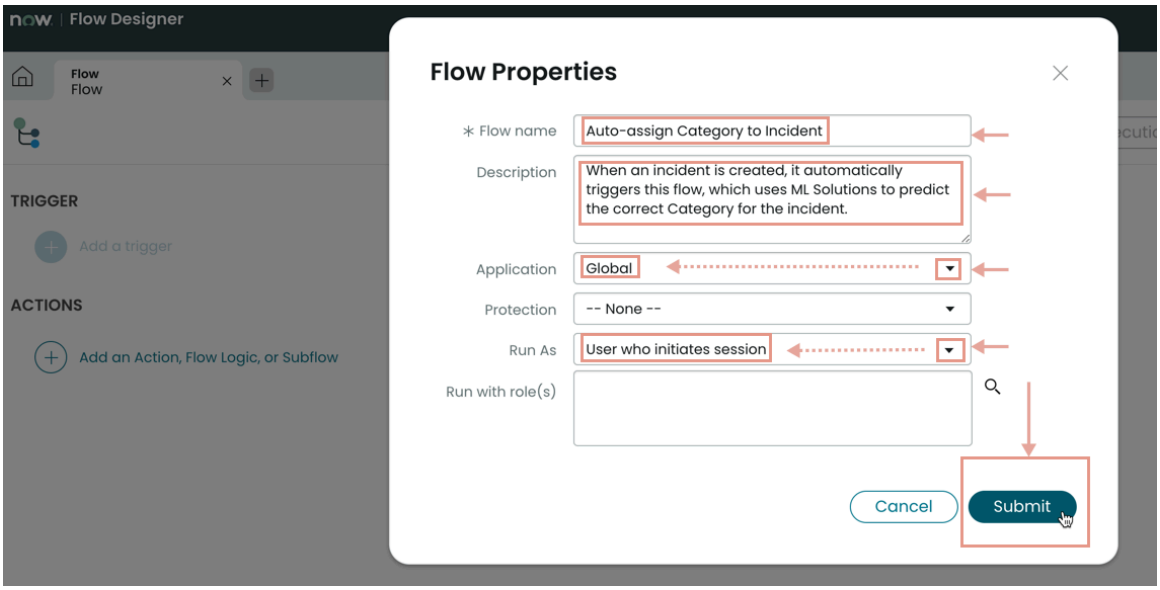
3. Na tela **Vamos obter os detalhes do seu fluxo**, configure os campos a seguir.

Campo	Descrição
Nome do fluxo	Forneça um nome para o fluxo. Neste cenário, você insere Atribuição automática de categoria ao incidente.
Descrição	Insira uma breve descrição resumida do que o fluxo entrega. Por exemplo, você insere o seguinte: Quando um incidente é criado, ele aciona automaticamente este fluxo, que usa Soluções de ML para prever a Categoria correta do incidente.
Aplicação	Selecione **Global**.
Proteção	Selecione **--Nenhum--** ou **Somente leitura**. Neste cenário, você seleciona **--Nenhum--**.
Executar como	Selecione **Usuário que inicia a sessão**.
Executar com funções	Deixe em branco.
Padrão de prioridade do fluxo	Médio (padrão).

4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

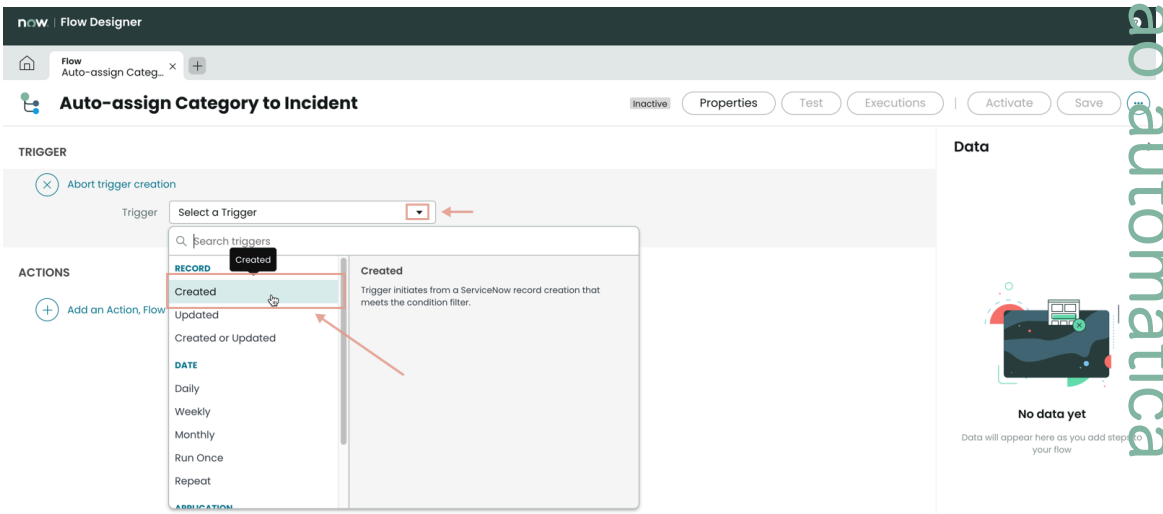
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A tela Fluxo é exibida, mostrando o nome *Atribuir automaticamente a categoria ao incidente* que você atribuiu ao fluxo. Se a tela *Introdução* for exibida, selecione **Ignorar tour**.

5. Na seção GATILHO da tela, configure os seguintes campos para criar um gatilho para o fluxo.

a. Adicionar um gatilho: selecione **Criado**.

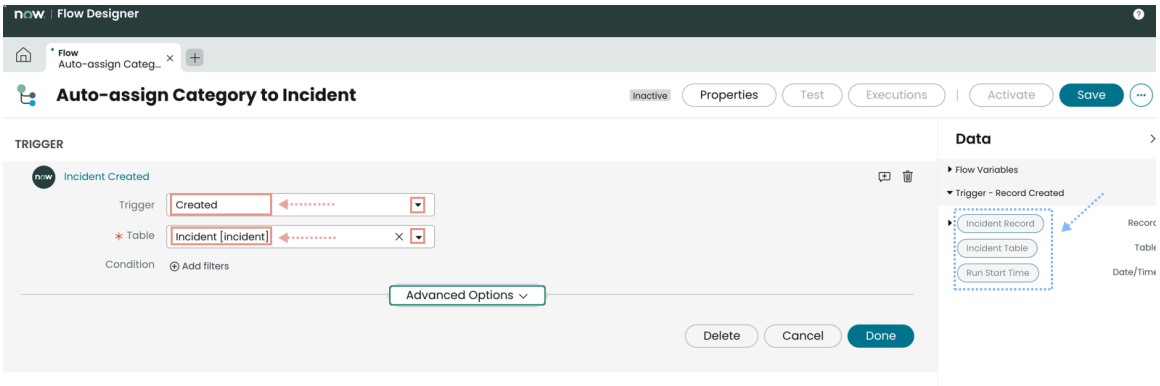


b. Tabela: Selecionar **incidente [incidente]**.

> **Nota:**
> Quando você configura os campos **Gatilho** e **Tabela**, as cápsulas de dados de registro aparecem na seção **Dados** da tela para que você possa usá-las em seu fluxo.

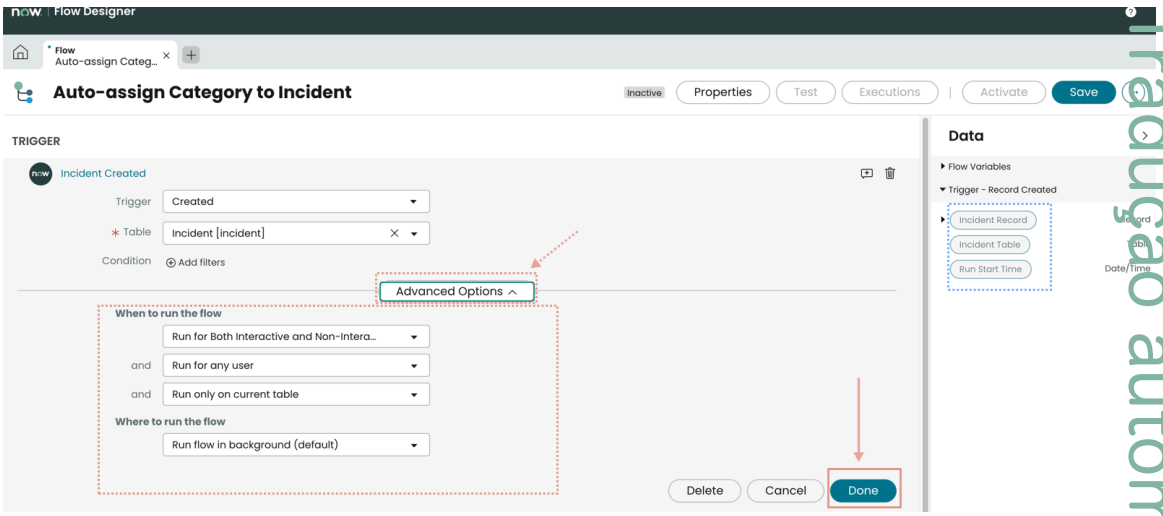
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



c. Condição: selecione **Adicionar filtros** se quiser adicionar condições ao fluxo.

d. Opcional: Abra o painel **Opções avançadas** para exibir as condições adicionais que você pode aplicar ao fluxo.



e. Opcional: Para fechar o painel, selecione **Opções avançadas**.

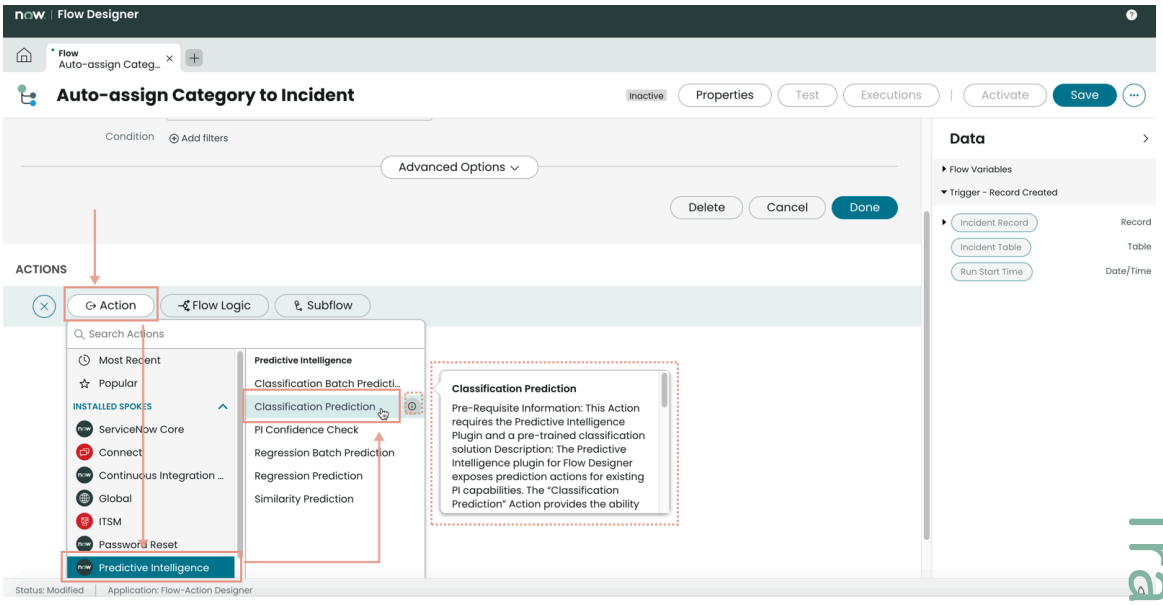
f. Clique em **Done** (Concluído).

6. Na seção AÇÕES da tela, configure os seguintes campos para criar uma ação de Previsão de classificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Adicionar uma ação, lógica de fluxo ou subfluxo: selecionar **Ação** > **Inteligência preditiva** > **Previsão de classificação**.

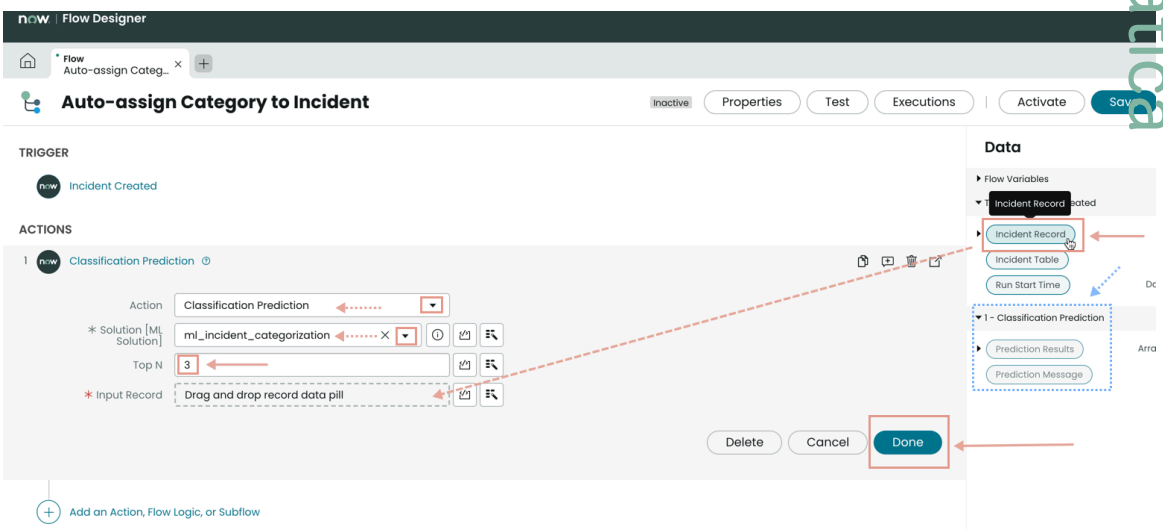


Selecione a dica da ferramenta para ver uma descrição de uma previsão de classificação.

b. Nome da solução [Solução de ML]: selecione **ml_incident_categorization**.

c. N superior: insira 3.
Quando você insere um número, como 3, o sistema usa as 3 principais previsões de ML que têm a pontuação de confiança de previsão mais alta. Se você não inserir nada, o sistema definirá o valor padrão como 1.

d. Registro de entrada: arraste e solte a cápsula de dados **Gatilho → Registro de incidente** no campo Registro de entrada.



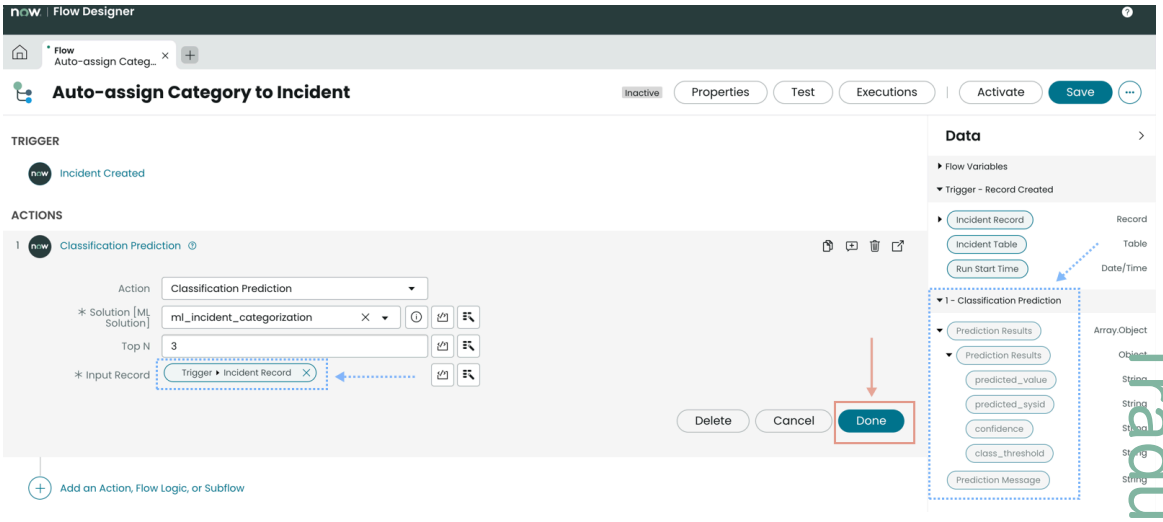
Os valores Ação, Nome da solução, N principal e Registro de entrada fornecem uma base para a previsão de categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A cápsula de dados que você soltar neste registro também deve ser um registro. Por exemplo, não tente soltar uma cápsula de tabela ou uma cápsula de data/hora no campo Registro de entrada.

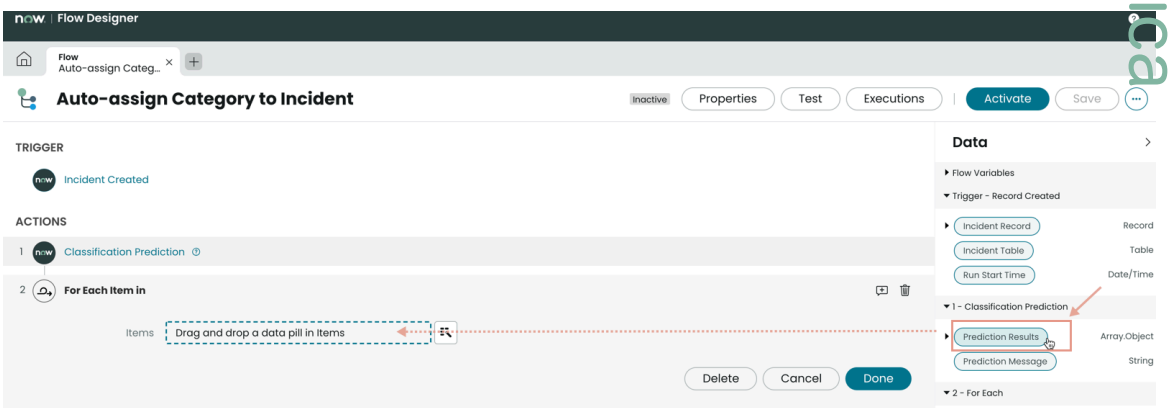
e. Clique em **Done** (Concluído).
Resultado: a ação Previsão de classificação é concluída no fluxo e suas cápsulas de dados aparecem na seção Dados da tela.



7. Na seção AÇÕES da tela, use as etapas a seguir para criar ações e lógica de fluxo para os Resultados de previsão do incidente.

Nota:
Embora você possa usar um loop para iterar todos os resultados de previsão, o cenário mostrado nesta documentação usa um número relativamente pequeno de ações. Para obter configurações de fluxo mais avançadas, consulte Flow Designer .

a. Para cada item na lista de itens: arraste e solte a cápsula de dados **Resultados de previsão** no campo **Itens**.



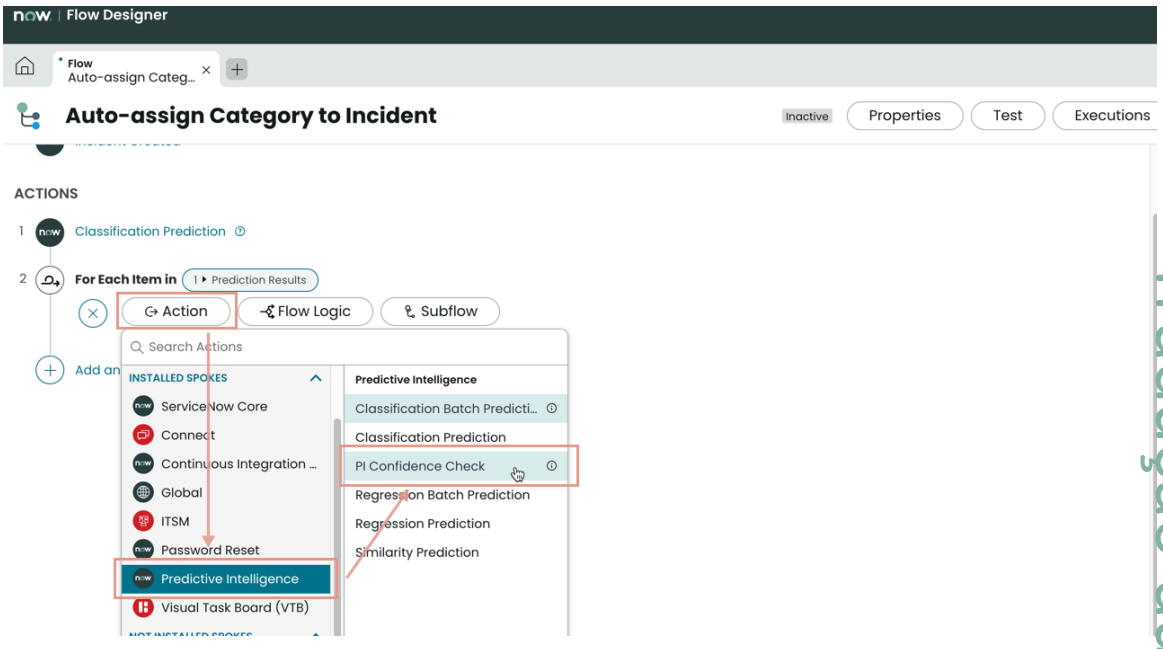
Nota:
Para acessar a lista de itens na ação Previsão de regressão, você não precisa da lógica de fluxo **Para cada item**.

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.

b. Clique em **Concluído**.
Resultado: a ação Resultados da previsão é iniciada no fluxo e suas cápsulas de dados aparecem na seção Dados da tela.

8. Na seção AÇÕES da tela, selecione **Ação** > **Inteligência preditiva** > **Verificação de confiança do PI**.
A Verificação de confiança de PI é uma ferramenta que você pode usar para comparar valores em um fluxo. Neste caso de uso, ele compara os valores de resultado da previsão e a saída da verificação é Verdadeira ou Falsa.



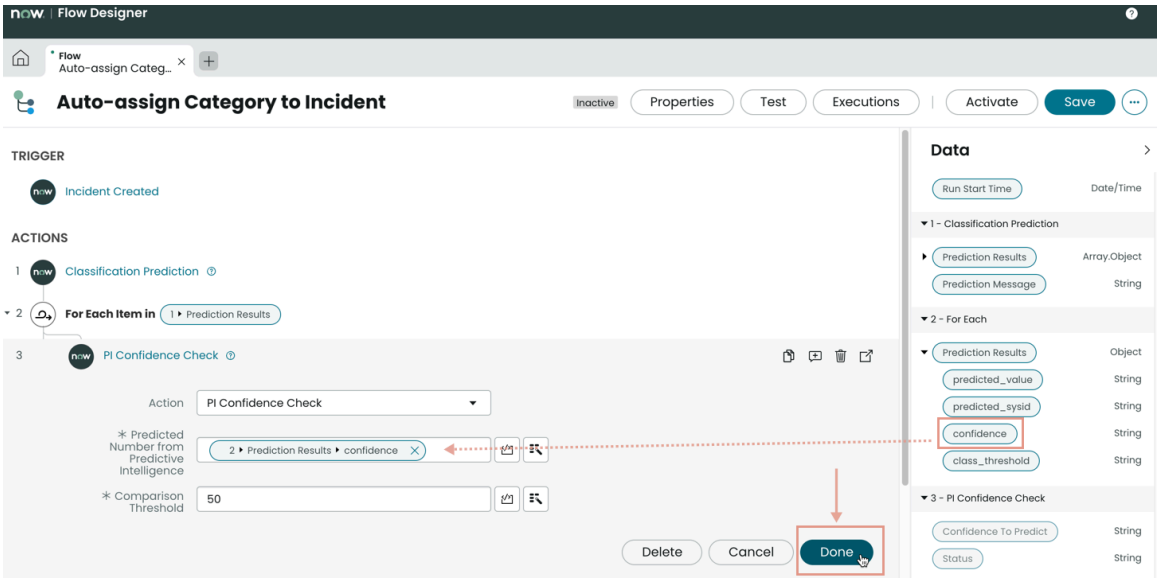
9. Arraste e solte a cápsula de dados **de confiança** no campo **Número previsto da Inteligência preditiva**.

10. Insira 50 no campo **Limite de comparação**.
Neste cenário de exemplo, você insere o número 50, que instrui o sistema a usar previsões com uma pontuação de confiança acima de 50%.

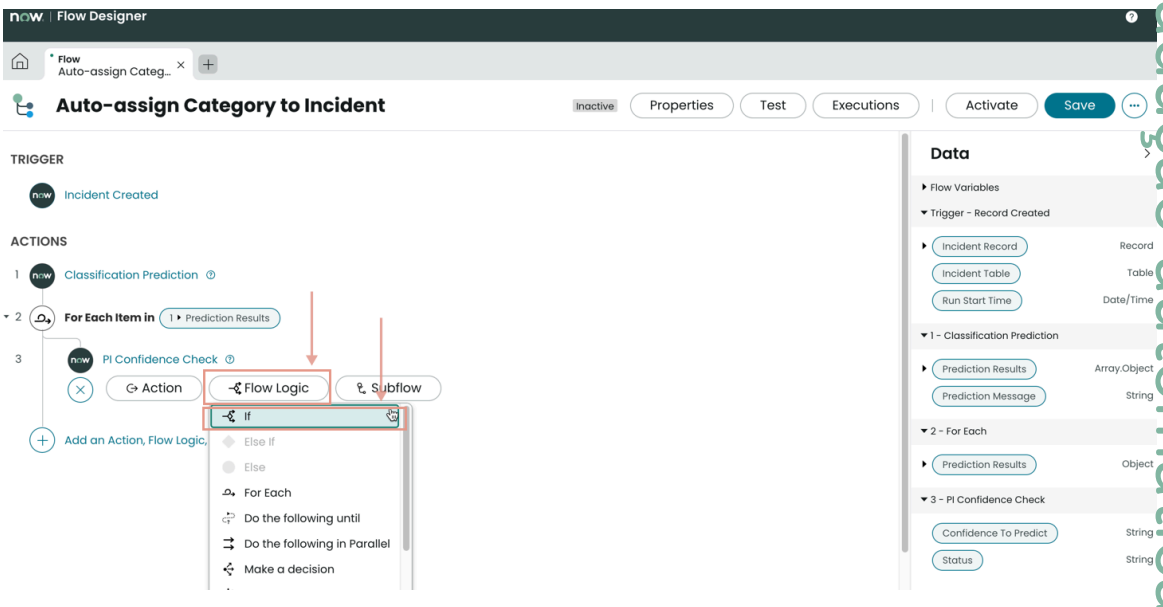
11. Clique em **Done** (Concluído).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



12. Selecionar **Lógica de fluxo** > **If** para adicionar uma condição ao fluxo.

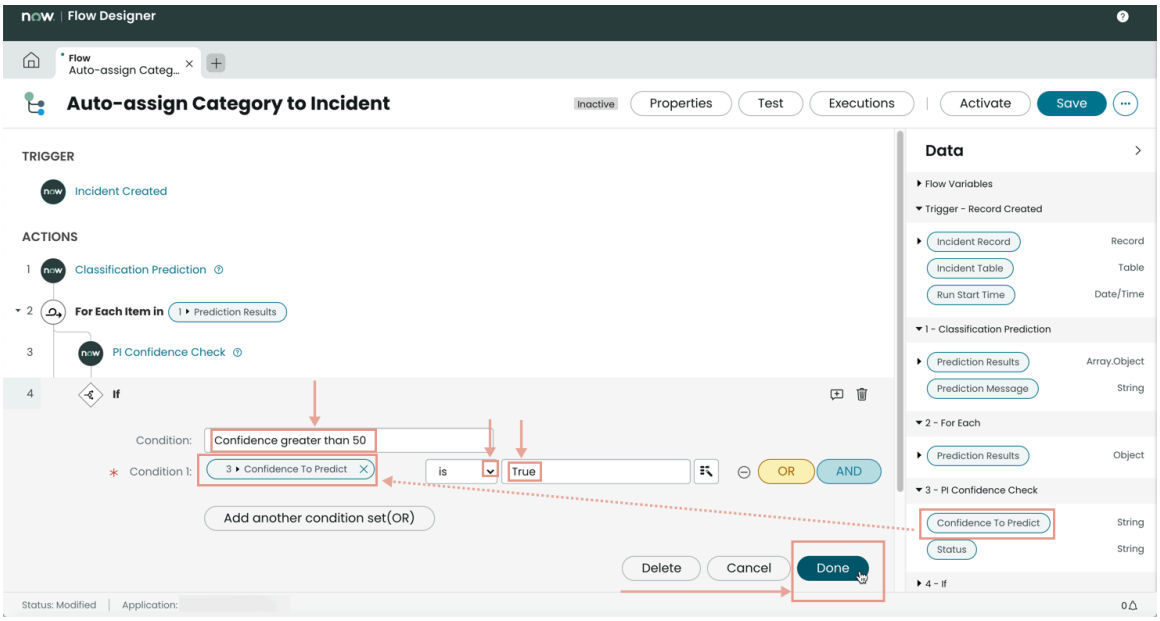


13. Configure os campos a seguir para definir a primeira parte da lógica de fluxo de condição.

- **Condição**: insira um nome para a condição que defina o que ela faz. Neste cenário de exemplo, você insere Confiança maior que 50.
- **Condição 1**: arraste e solte a cápsula de dados **Confiança para prever** no campo. Selecione **é** e insira o valor Verdadeiro. Esta etapa conclui a primeira parte (o antecedente) da lógica de fluxo de condição.
- Clique em **Done** (Concluído).

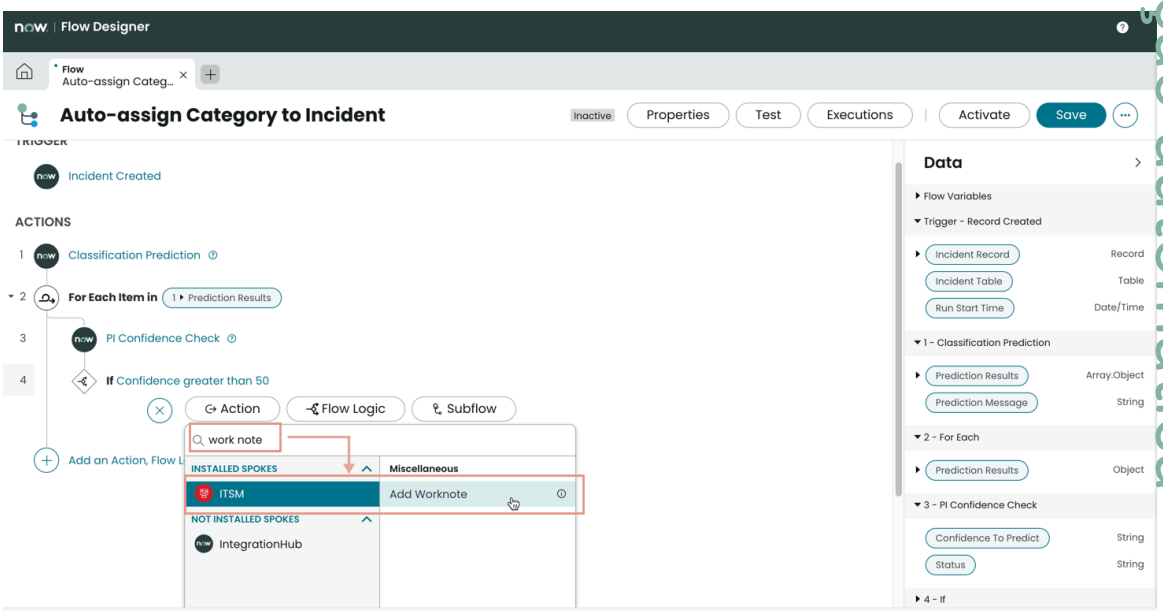
Tradução automática

© 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.



14. Selecione **Ação** e insira anotação de trabalho no campo de pesquisa.

15. Selecionar **ITSM** > **Adicionar Anotação de Trabalho** para adicionar uma anotação de trabalho como a segunda parte (a conclusão) da condição.

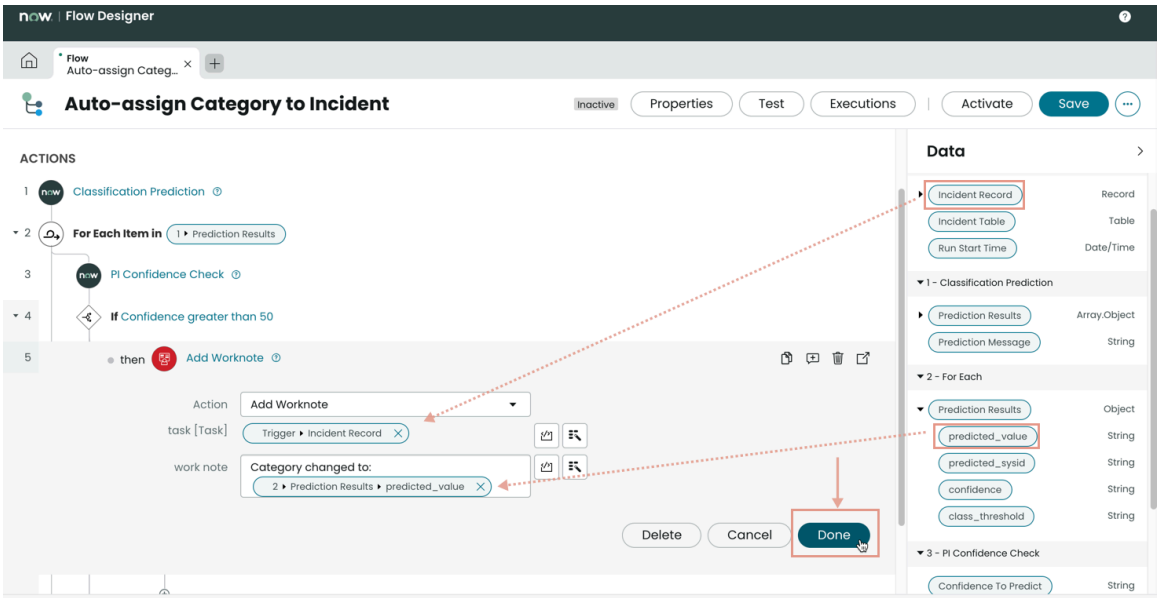


16. Configure os campos a seguir para definir a segunda e última parte da lógica de fluxo de condição.

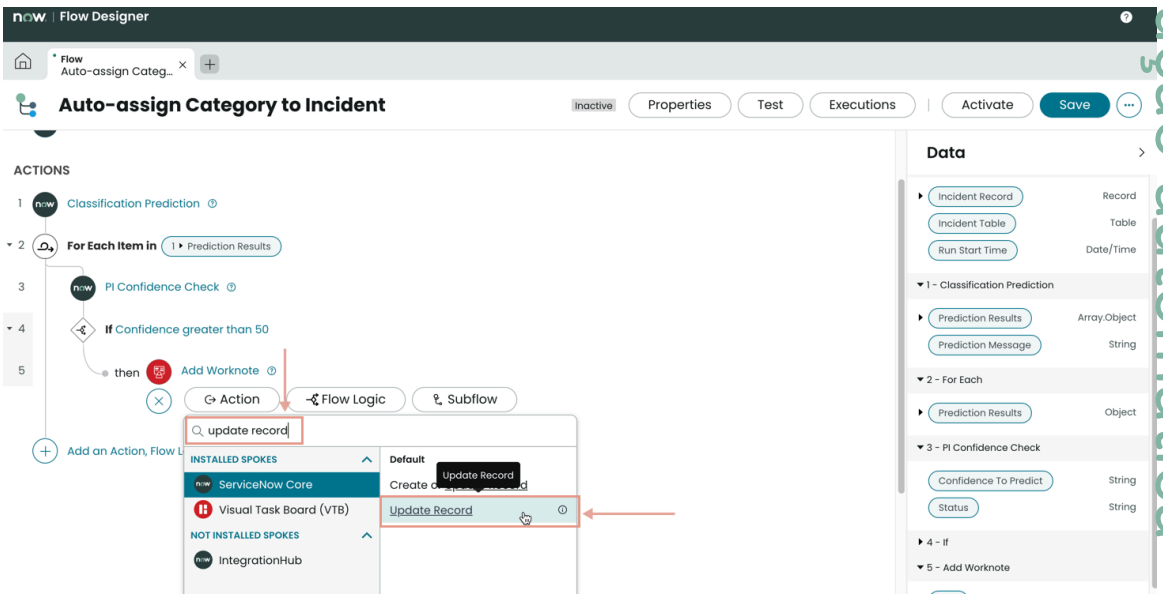
- **Ação**: como resultado da Etapa 14 acima, **Adicionar anotação de trabalho** aparece automaticamente neste campo.
- **task [task]**: arraste e solte a cápsula de dados **de registro de incidente** no campo.
- **anotação de trabalho**: arraste e solte a cápsula de dados **do valor previsto** no campo. Esta etapa conclui a conclusão da lógica de fluxo de condição.
- Clique em **Done** (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.



17. Selecione **Ação** e insira o registro de atualização no campo de pesquisa.
18. Selecione **Atualizar registro**.

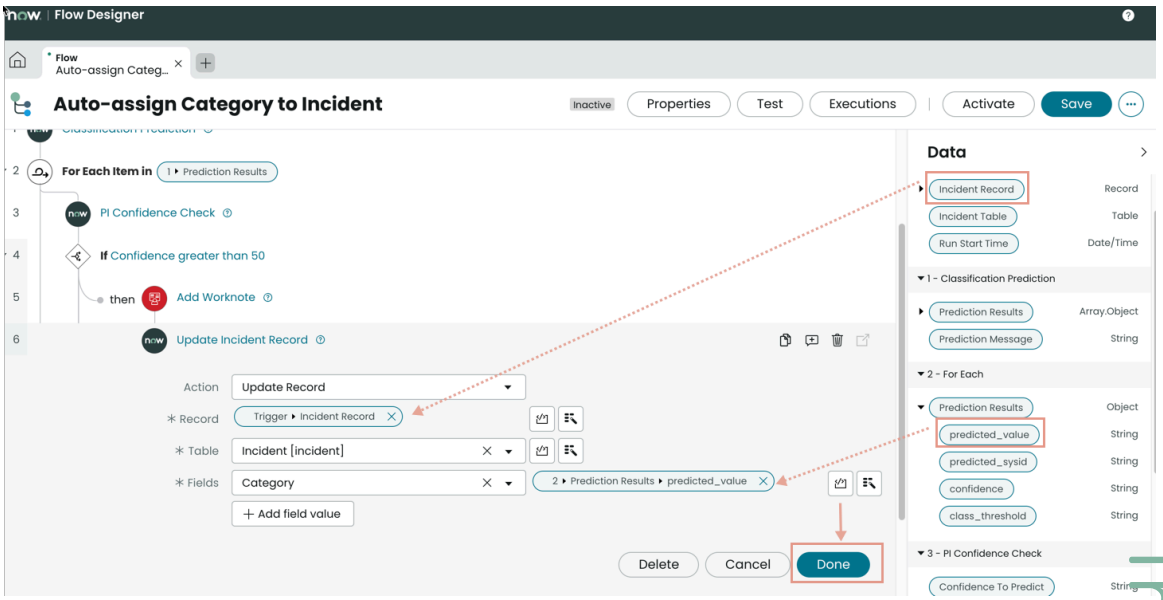


19. Configure os seguintes campos para atualizar o registro de incidente.
    - **Ação**: como resultado da Etapa 16 acima, **Atualizar registro** aparece automaticamente neste campo.
    - **Registro**: arraste e solte a cápsula de dados **de registro de incidente** neste campo.
    - **Tabela**: Selecionar **incidente [incidente]**.
    - **Campos**: Selecionar **categoria**. Em seguida, arraste e solte a cápsula de dados **do valor previsto** neste campo, ao lado do valor **da categoria**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Clique em **Concluído**.

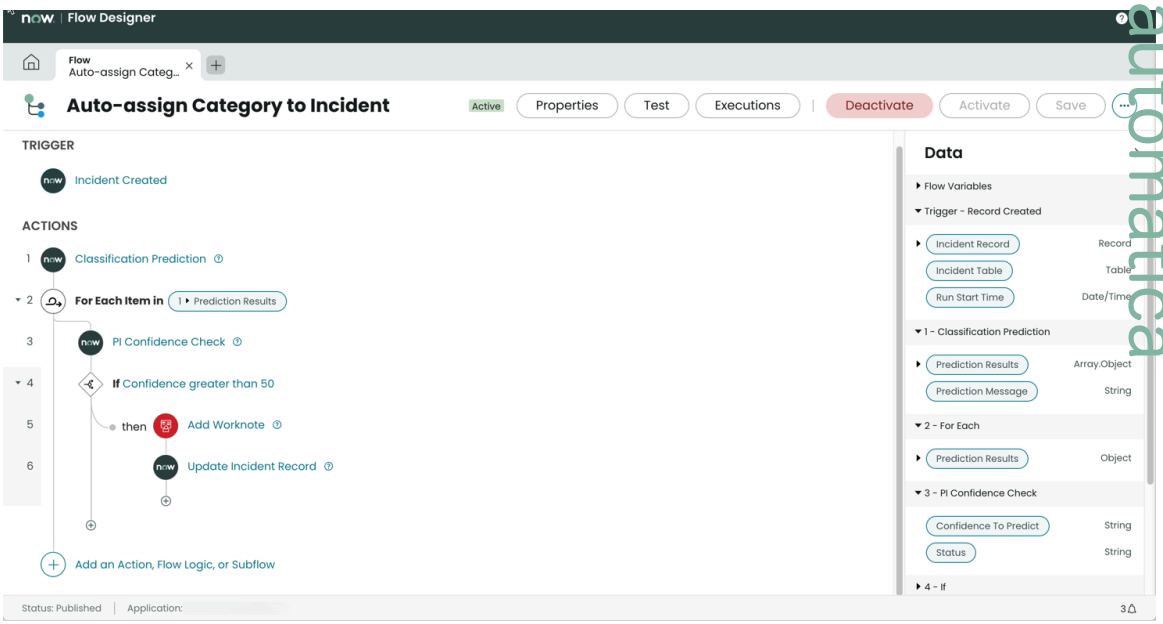


20. Selecione **Save** (Salvar).

21. Selecione **Ativar**.

Resultado

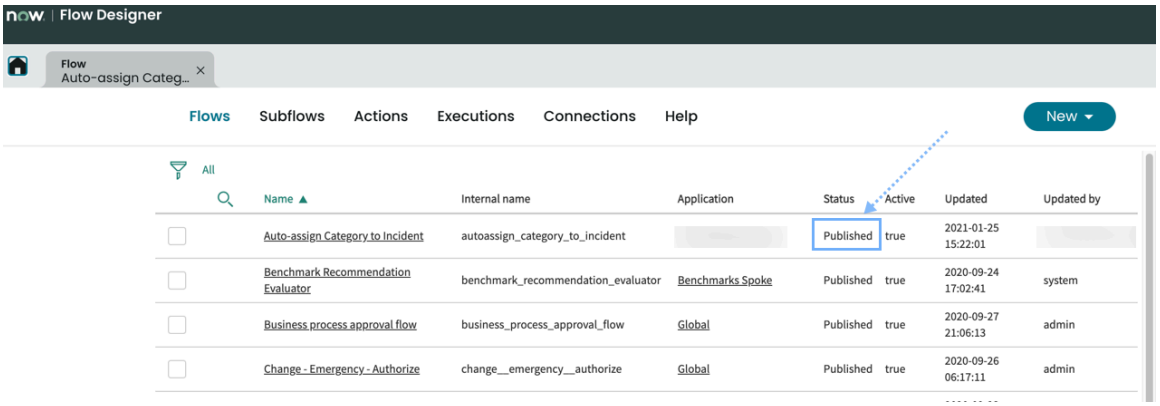
- Seu fluxo de atribuição automática de categoria ao incidente está ativado e concluído.



Tradução automática

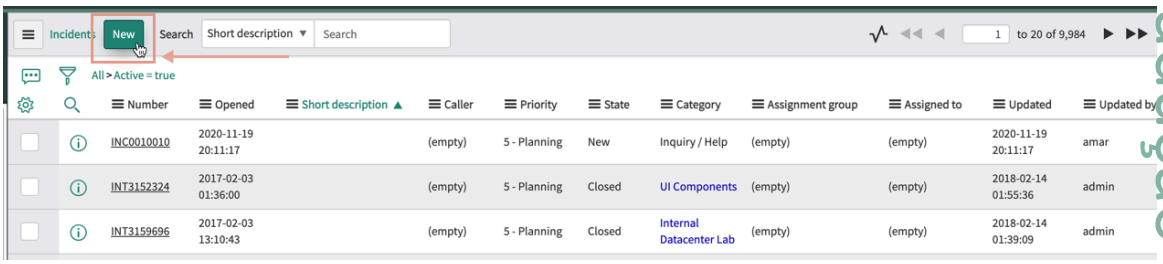
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ele também aparece como publicado na coluna Fluxos na tela inicial Workflow Studio.



22. Navegue até **Incidentes**.

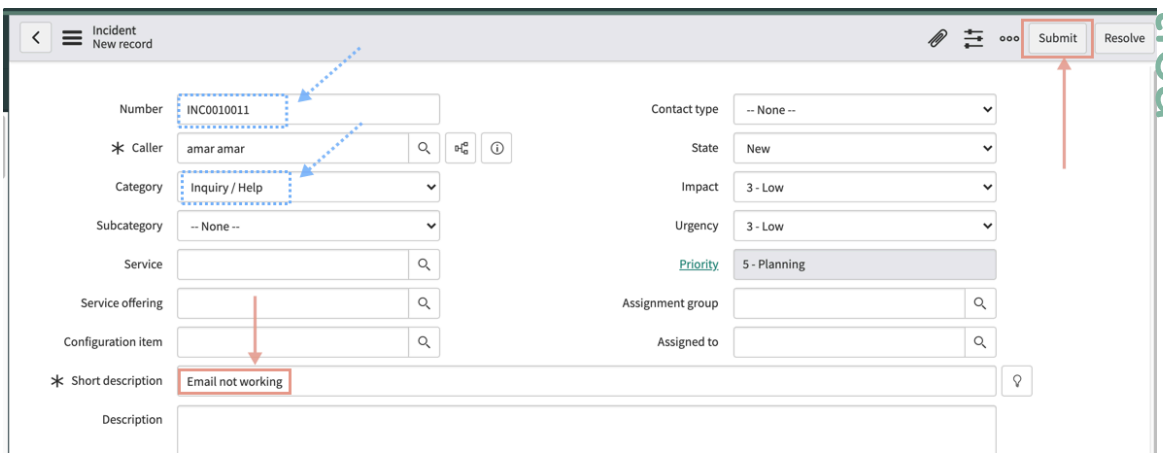
23. Selecione **Novo** para criar um registro de incidente de teste na tabela Incidentes.
Neste cenário de exemplo, você cria o registro INC0010011.



24. No registro que você criou, observe na imagem a seguir que o valor de Categoria está definido como **Consulta/Ajuda**.

25. No campo **Descrição resumida**, insira E-mail não funciona.

26. Selecione **Enviar**.

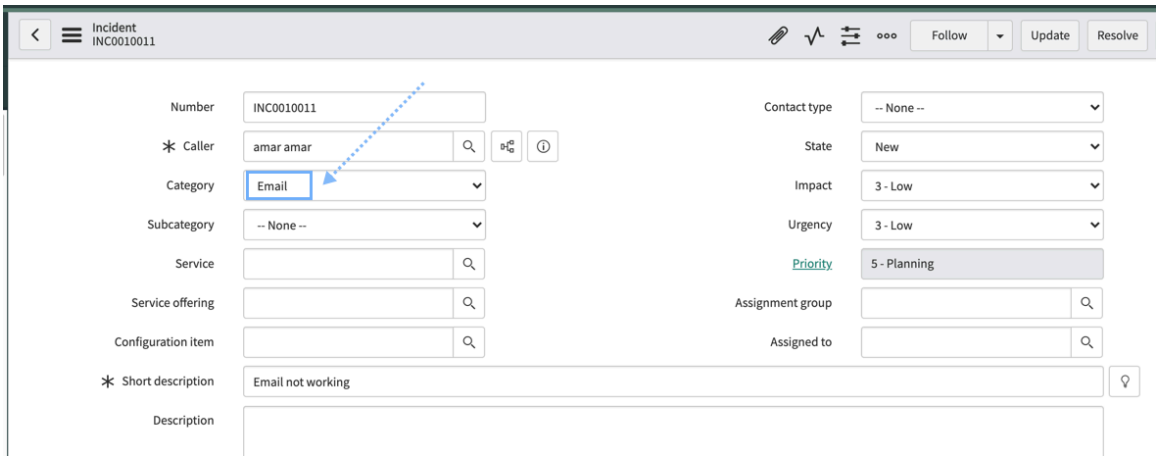


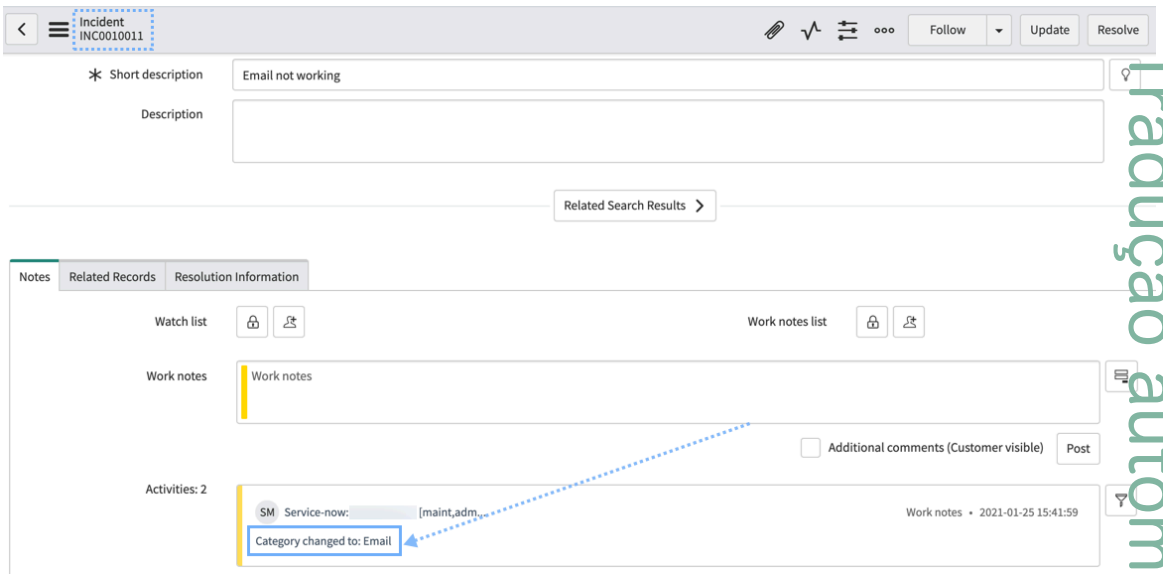
Resultado

O sistema atualiza o registro de incidente para mostrar que o valor de Categoria foi alterado de **Consulta/Ajuda** para **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.





Tópicos relacionados

Machine Learning solutions for Flow Designer

Como usar objetos passíveis de script MLSolutionFactory

Os objetos programáveis MLSolutionFactory permitem definir a funcionalidade de ML. Você pode usar as APIs para compor funcionalidades orientadas por dados, como subclusters de clusters grandes ou clusters com vários PRBs anexados.

Você pode usar objetos programáveis em um ponto de extensão com script para modificar o Inteligência preditiva método de REST API para lidar com casos de uso de negócios exclusivos.

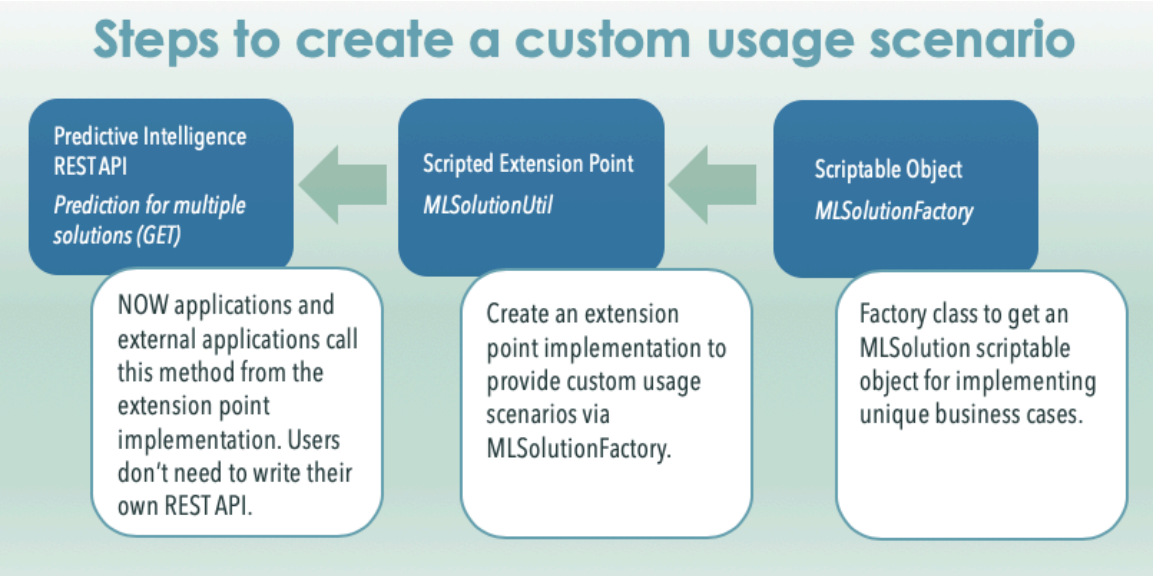
As aplicações da ServiceNow na NOW Platform podem chamar objetos programáveis e inclusões de script. Aplicações externas podem chamar REST APIs com script. Por padrão, o método *GET (Predictive Intelligence REST API - Previsão de várias soluções)* usa o ponto de extensão com script *MLSolutionUtil* para obter uma lista de nomes de soluções ativas, executar previsões sobre elas de acordo com a entrada e retornar resultados. O ponto de extensão *MLSolutionUtil* permite a criação de implementações personalizadas para cenários de uso específicos, por exemplo, executar uma segunda previsão de solução somente depois que a condição de uma primeira previsão de solução for atendida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 é o processo de alto nível para criar um cenário de uso personalizado.

1. Os desenvolvedores personalizam uma implementação de ponto de extensão com script *MLSolutionUtil* usando o objeto programável *MLSolutionFactory*.
   - Listado como *global.MLSolutionUtil* na tabela Ponto de extensão [sys_extension_point]
   - Consulte Como registrar uma inclusão de script personalizada
2. A implementação do ponto de extensão com script *MLSolutionUtil* usa `MLSolutionFactory` para obter o objeto programável e invoca métodos de previsão nesse objeto.
3. O método *Predictive Intelligence REST API - Previsão para várias soluções (GET)* invoca a implementação `do ponto de extensão MLSolutionUtil`, dependendo do escopo da solicitação.
4. As aplicações chamam o endpoint *de API REST de inteligência preditiva - Previsão para várias soluções (GET)* de um formulário de inclusão de script.



Para obter mais informações, consulte

- REST API da Inteligência preditiva
- MLSolutionFactory - Global

Preservar soluções de ML durante um clone do sistema

Salve os dados da solução de aprendizado de máquina (ML) treinados durante um clone do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: clone_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema armazena soluções de ML treinadas como registros de anexo. Esses registros incluem seus artefatos de solução, como definições de solução, registros de modelo e estatísticas de modelo preditivo, todos os quais são componentes necessários da funcionalidade de previsão Inteligência preditiva. Para preservar esses registros, siga as etapas de alto nível abaixo sempre que executar um clone do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 solucionar problemas comuns com soluções de clonagem, consulte o artigo Problemas comuns da Inteligência preditiva [KB0781893] na Now Support Base de conhecimento.

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no navegador de aplicações para acessar a lista de Propriedades do sistema.
2. Certifique-se de que a propriedade do sistema `glide.platform_ml.clone_artifacts` esteja definida como **Verdadeira**.
3. Se você quiser preservar somente os registros de solução de ML e não os vários outros registros na tabela sys_attachments, exclua a tabela sys_attachments da execução do clone.
4. Solicite um clone do sistema.
   O sistema preserva seus registros de solução de ML durante o clone do sistema.

referências de Inteligência preditiva

Páginas de referência para componentes de Inteligência preditiva.

Criptografia de dados na Inteligência preditiva

Saiba quais tipos de criptografia são compatíveis com soluções de treinamento Inteligência preditiva.

Suporte à Inteligência preditiva para dados de treinamento criptografados

Tipo de criptografia	Compatível	Anotações
Criptografia de campo	Sim	Certifique-se de que o usuário *sharedservice.worker* tenha a mesma função do módulo de criptografia que foi usada para criptografia.
Edge Encryption	Não	Nenhum.
FDE (criptografia de disco completo)	Sim	Nenhum.

Inteligência preditiva suporte a idiomas

Inteligência preditiva fornece suporte a idiomas internacionais. Saiba quais idiomas estão disponíveis para Inteligência preditiva soluções.

Ao criar uma solução Inteligência preditiva, você pode escolher o idioma que deseja que o sistema use para processar seus registros de treinamento. Inglês é o idioma padrão.

Para obter um exemplo de como atribuir um idioma a uma solução, consulte a seção Idioma de processamento na Etapa 3 da documentação Criar e treinar uma solução de classificação.

Você também pode criar listas de palavras irrelevantes personalizadas para um idioma. Para obter mais informações, consulte Criar uma lista de palavras irrelevantes personalizada.

Cobertura do suporte a idiomas

Os idiomas atualmente disponíveis para Inteligência preditiva listas de soluções e palavras irrelevantes são os seguintes: português brasileiro, chinês (simplificado), dinamarquês,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

holandês, inglês, finlandês, francês, francês canadense, alemão, italiano, japonês, coreano, norueguês, polonês, português, Espanhol e Sueco.

Propriedades Inteligência preditiva

As propriedades de Inteligência preditiva controlam determinados parâmetros de suas soluções de aprendizado de máquina, processo de treinamento de solução e cache.

Usando a função de manutenção, navegue até **Inteligência preditiva** > **Configuração** para revisar ou editar.

Nota:
A maioria das propriedades relacionadas ao treinamento requer a função de manutenção para revisar ou editar. Algumas propriedades podem exigir outras funções.

Propriedades Inteligência preditiva

Propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
Substitua o estado *somente leitura* do registro ml_solution_definition durante o treinamento	glide.platform_ml.override_training_lock	• Verdadeiro: substitui o estado **somente leitura** durante o treinamento, permitindo que você edite ml_solution_definition. • Falso: ml_solution_definition permanece no estado **somente leitura**.
Número mínimo de registros para Regressão	glide.platform_ml.api.min_regression_records	Define o número mínimo de registros necessários para o treinamento da solução de regressão. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10000 **Nota:** O suporte para novas soluções de regressão está obsoleto a partir da versão Washington DC. Você pode editar e treinar soluções existentes, mas não pode criar novas.
Número máximo de registros para Regressão	glide.platform_ml.api.max_regression_records	Define o número máximo de registros que podem ser usados no treinamento da solução de regressão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Inteligência preditiva

Propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
		• Tipo: inteiro • Valor padrão: 300000 **Nota:** O suporte para novas soluções de regressão está obsoleto a partir da versão Washington DC. Você pode editar e treinar soluções existentes, mas não pode criar novas.
O tempo (em ms) que uma solução de treinamento esperará sem atualizações antes do tempo limite	glide.plataform_ml.training_timeout	Define o tempo limite em milissegundos para uma solução em treinamento. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 21600000 (ms)
Tamanho máximo de modelo	glide.platform_ml.api.model_size	Define o número máximo de registros que você pode usar para treinar um modelo. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 524288000
Número máximo de registros usados em treinamento	glide.platform_ml.api.csv_max_line	Define o número máximo de registros que podem ser usados no treinamento da solução de classificação. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 300000
Número mínimo de registros usados no treinamento	glide.platform_ml.api.csv_min_line	Define o número mínimo de registros necessários para o treinamento da solução de classificação. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10000
Número máximo de dias em que os registros na	glide.platform_ml.api.csv_split_days	Define o número máximo de dias que uma única solicitação pode recuperar de seus 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.

Propriedades Inteligência preditiva

Propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
solicitação podem ser recuperados		• Tipo: inteiro • Valor padrão: 30
Número máximo de registros por tabela para corpus de palavras	glide.platform_ml.api.max_wordcorpus_records	Define o número máximo de registros por tabela para criação de corpus de palavras para soluções de semelhança e clustering. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 300000 **Nota:** Com a versão Washington DC, as soluções de classificação, clustering e semelhança usam soluções de fluxo de trabalho. Eles são pré-treinados, portanto, um corpus de palavras não é necessário. O campo Corpus de palavras é removido dos formulários de solução de fluxo de trabalho.
Número máximo de registros de janela de similaridade (para pesquisar resultados)	glide.platform_ml.api.max_similarity_window_records	Define o número máximo de registros que a janela de semelhança pode recuperar para pesquisar resultados. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100.000
Número máximo de registros para Cluster	glide.platform_ml.api.max_clustering_records	Define o número máximo de registros que você pode incluir em um cluster. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100.000

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.

Programador de Serviço Compartilhado

Propriedade	Nome da Propriedade
Url do programador de serviço compartilhado	glide.shared_service_scheduler.url

Artefatos de Aprendizado de Máquina

Propriedade	Nome da Propriedade
Número máximo de artefatos armazenados em cache (em MB)	glide.cache.size.ml_object_cache
Esquema de compactação de cache do artefato	glide.platform_ml.artifact.cache_compression_scheme

Funções da Inteligência preditiva

Inteligência preditiva está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de ML [ml_admin]

Pode criar, ler, gravar ou excluir a tabela ml_predictor_results e a tabela ml_predictor_results_task.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- `pa_data_collector`
- `pa_viewer`

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Rotulador de ML [ml_labeler]

Pode criar, ler, gravar ou excluir a tabela ml_label_candidate.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- `sn_ace.ace_user`
- `nlu_user`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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

Nenhum.

Usuário do relatório de ML [ml_report_user]

Pode ler a tabela ml_predictor_results e a tabela ml_predictor_results_task.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

pa_viewer

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Inteligência para documentos

Inteligência para documentos (DocIntel) é uma solução de IA que permite a qualquer organização automatizar e acelerar o processo de extração de dados de documentos. Esses dados podem ser facilmente integrados a fluxos de trabalho de automação maiores para economizar tempo e recursos.

Vídeo que mostra como acelerar e automatizar o processamento de documentos com a Inteligência para documentos

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar



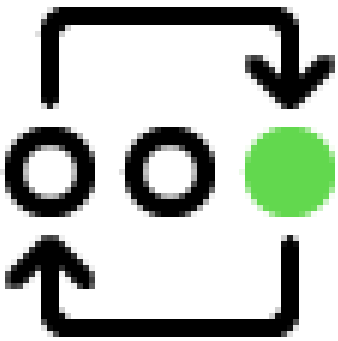
Saiba mais sobre os conceitos e recursos do DocIntel

Configurar



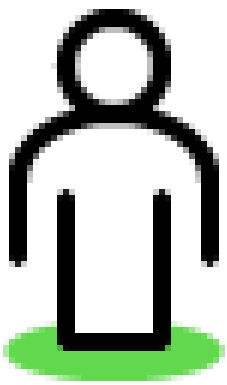
Configurar o DocIntel para processar diferentes tipos de documentos

Integrar



Integrar sua aplicação DocIntel com outras aplicações

Uso



Use a aplicação DocIntel para processar documentos detectando e analisando texto em documentos

Monitorar



Acompanhar o uso e a eficácia do DocIntel

Referências



Veja os detalhes sobre as propriedades instaladas com o DocIntel

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Inteligência para documentos  Use a IA generativa para analisar e extrair informações de documentos	

Solucionar problemas e obter ajuda

- Saiba mais sobre o que há de novo e mudou no Document Intelligence release notes .
- Recursos adicionais para produtos e soluções de IA.
- Comunidade da ServiceNow sobre IA e inteligência .
- Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em ServiceNow University .
- Pesquise artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente .

Explorando Inteligência para documentos

Inteligência para documentos O ajuda a classificar e extrair informações de documentos com rapidez e precisão usando inteligência artificial (IA).

Visão geral Inteligência para documentos

Inteligência para documentos O usa o reconhecimento óptico de caracteres (OCR) junto com modelos de IA para detectar e extrair informações de documentos com várias estruturas e formatações. Isso permite que você extraia informações com precisão e automatize o processamento de documentos.

Fluxo de trabalho do Inteligência para documentos

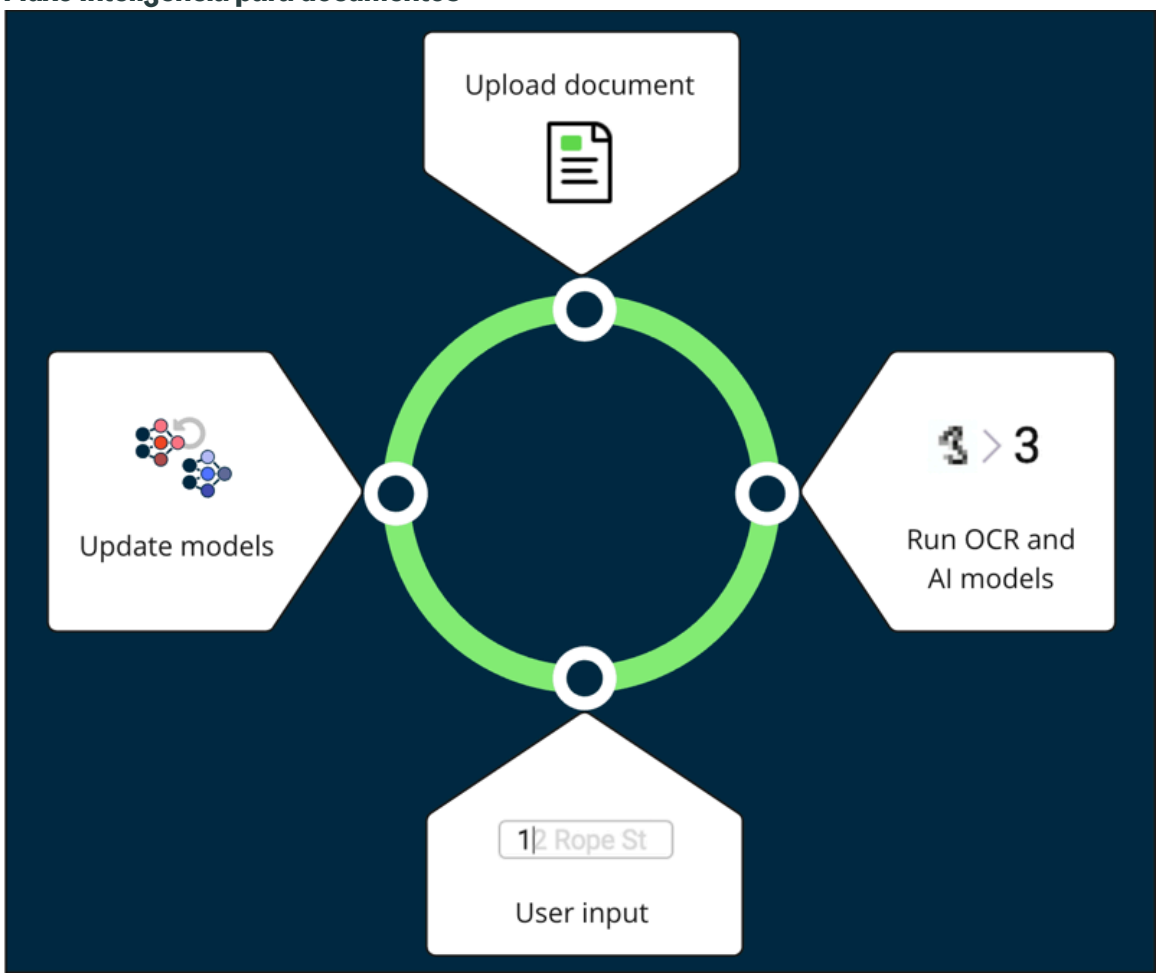
Com Inteligência para documentos (DocIntel), você pode processar documentos de uma ou várias páginas nos formatos JPEG, PNG ou PDF. Você pode processar documentos que contêm texto digitado, como formulários, faturas, documentos de identidade e muito mais.

O diagrama a seguir mostra como a extração de documentos funciona em Inteligência para documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Inteligência para documentos



Neste fluxo de trabalho:

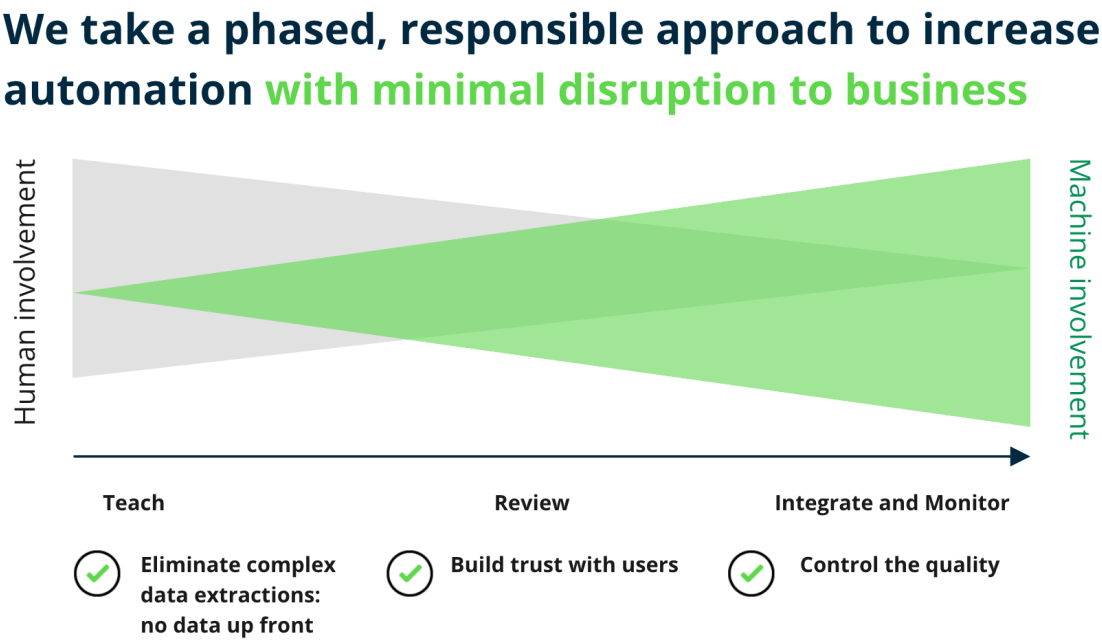
1. Um documento é carregado para processamento em uma tarefa de documento.
2. DocIntel extrai os dados do documento usando modelos de OCR e IA.
3. O usuário fornece entrada para validar ou corrigir as DocIntel recomendações.
4. Os modelos são atualizados e treinados para fornecer resultados mais precisos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios do Inteligência para documentos

Benefícios do Inteligência para documentos



Inteligência para documentos fornece os benefícios a seguir.

Benefício	Recurso	Usuário
Comece rapidamente com uma configuração sem código que permite a extração de dados de vários tipos de documentos, incluindo PDF e documentos em papel digitalizados.	Configurar casos de uso de extração de documentos	Administrador do DocIntel [sn_docintel.admin] Gerente do DocIntel [sn_docintel.manager]
Habilite a categorização para qualquer tipo de documento que você definir.	Configurar casos de uso de classificação de documentos	Administrador do DocIntel [sn_docintel.admin] Gerente do DocIntel [sn_docintel.manager]
Automatize de forma inteligente com IA responsável e orientada por feedback para aprendizado contínuo.	Configurar modos de extração de dados	Administrador do DocIntel [sn_docintel.admin] Gerente do DocIntel [sn_docintel.manager]
Integre perfeitamente as etapas de processamento de documentos aos fluxos de trabalho.	Integração do Inteligência para documentos a outras aplicações	Administrador do DocIntel [sn_docintel.admin] Gerente do DocIntel [sn_docintel.manager]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Recurso	Usuário
Acelere a extração de documentos estruturados e semiestruturados, como formulários, faturas, IDs e muito mais.	Extrair campos usando o espaço Inteligência para documentos	Agente de criação do DocIntel [sn_docintel.creation_agent] Agente de extração do DocIntel [sn_docintel.exclusion_agent]
Acelere a classificação de documentos de uma e várias páginas.	Classifique documentos usando o espaço Inteligência para documentos	Agente de criação do DocIntel [sn_docintel.creation_agent] Agente de extração do DocIntel [sn_docintel.exclusion_agent]

Configuração da Inteligência para documentos

Ative Inteligência para documentos em sua instância e comece com a configuração básica.

1. Instale e configure Inteligência para documentos.
   - Configurar Inteligência para documentos..

     Revise informações importantes antes de começar a configurar Inteligência para documentos.
   - Instalar Inteligência para documentos.

     Para obter a melhor experiência de configuração para *casos de uso de*extração de documentos, instale a aplicação Inteligência para documentos Admin.
   - Fazer upgrade para Inteligência para documentos 3.0 ou posterior da versão 2.4 ou anterior.

     Inteligência para documentos 3.0 ou posterior inclui um esquema de banco de dados atualizado para oferecer suporte à transição de uma aplicação com escopo para um plug-in Now Platform.
   - Definir configurações Inteligência para documentos.

     Use as configurações gerais para controlar como Inteligência para documentos exibe informações para os usuários.
2. Configure Inteligência para documentos casos de uso.

   Configure Inteligência para documentos para processar diferentes tipos de documentos, informando quais dados você deseja extrair e quais classes ou categorias deseja aplicar.
   - Configurar casos de uso de extração de documentos.

     Crie casos de uso *de extração*, adicione *campos* e *grupos de campos*e configure modos de extração de dados para começar a extrair dados de seus documentos.
   - Gerenciar casos de uso de extração de documentos.

     Gerencie seus Inteligência para documentos casos de uso para oferecer suporte aos seus requisitos de extração de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configurar casos de uso de classificação de documentos.

  Crie casos de uso *de classificação*, adicione campos (classes) e treine seus casos de uso para começar a classificar documentos.

- Gerenciar casos de uso de classificação de documentos

  Gerencie seus Inteligência para documentos casos de uso para oferecer suporte aos seus requisitos de classificação de documentos.

Configurar Inteligência para documentos.

Leia as informações a seguir antes de iniciar a configuração do Inteligência para documentos.

Check-list

Configuração de tarefa	Descrição
Verifique se as principais aplicações ou plug-ins da ServiceNow necessários para o Inteligência para documentos estão instalados e ativados.	Verifique se as aplicações ou plug-ins abaixo estão instalados e ativados na ServiceNow Store. Quando você ativa o primeiro plug-in, seus plug-ins dependentes são ativados automaticamente. Se não estiverem instalados, instale e ative um aplicativo de cada vez na ordem a seguir para garantir uma implementação sem problemas. • Inteligência preditiva (com.glide.platform_ml) • Plataforma Inteligência para documentos (com.glide.platform_ml_di) • Inteligência para documentos Componente UIB (sn_docIntel_iframe) Para obter mais informações, consulte Instalar Inteligência para documentos.
(Opcional) Instale a aplicação Administrador Inteligência para documentos para obter uma experiência do usuário aprimorada para que os responsáveis pelo processo configurem, configurem e monitorem suas soluções de extração de documentos.	Instalar o Inteligência para documentos Administrador aplicação do ServiceNow® Store. Revise a lista para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões. Os principais recursos da aplicação incluem: • Configure facilmente suas soluções de extração de documentos definindo o que você deseja extrair de seus documentos. • Monitore o desempenho de suas soluções de extração de documentos e ajuste o nível de automação.
Verifique se você atribuiu as funções Now Platform necessárias.	Estas funções são usadas nos recursos do Inteligência para documentos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Check-list

Configuração de tarefa	Descrição
	• O administrador (admin) instala a aplicação pela ServiceNow Store e atribui as funções. • sn_docIntel.admin • sn_docIntel.creation_agent • sn_docIntel.extração_agente • sn_docIntel.manager • sn_docIntel.viewer
Domain Separation	Revise as informações do tópico Domain Separation se você pretender separar dados, processos e tarefas administrativas. Consulte Domain Separation e Inteligência para documentos.
Verifique se as extensões de arquivo necessárias para oferecer suporte Inteligência para documentos a estão incluídas em todas as personalizações de propriedade do sistema glide.attachment.extensions.	A propriedade do sistema glide.attachment.extensions está vazia por padrão. Ao personalizá-lo, certifique-se de que as seguintes extensões de arquivo estejam incluídas: • jpeg • jpg • png • PDF Para obter mais informações, consulte Restrict attachment file extensions .
Copie todos os casos de uso necessários para oferecer suporte à sua implementação de Inteligência para documentos.	Siga as etapas em Duplicar um caso de uso de extração de documento para copiar um caso de uso junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.
Importe todos os casos de uso necessários para oferecer suporte à implementação de Inteligência para documentos.	Siga as etapas em Importar um caso de uso de extração de documentos para importar um caso de uso junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Instalar Inteligência para documentos

Você pode instalar Inteligência para documentos (sn_docintel) e Inteligência para documentos Admin (sn_docintel_admin) se tiver a função de administrador. A aplicação sn_docintel_admin instala dependências ServiceNow® Store relacionadas se elas ainda não estiverem instaladas.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Inteligência para documentos em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.
- Revise a lista de aplicações Inteligência para documentos de administrador em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Inteligência para documentos:

- Plug-ins
- Funções
- Tabelas

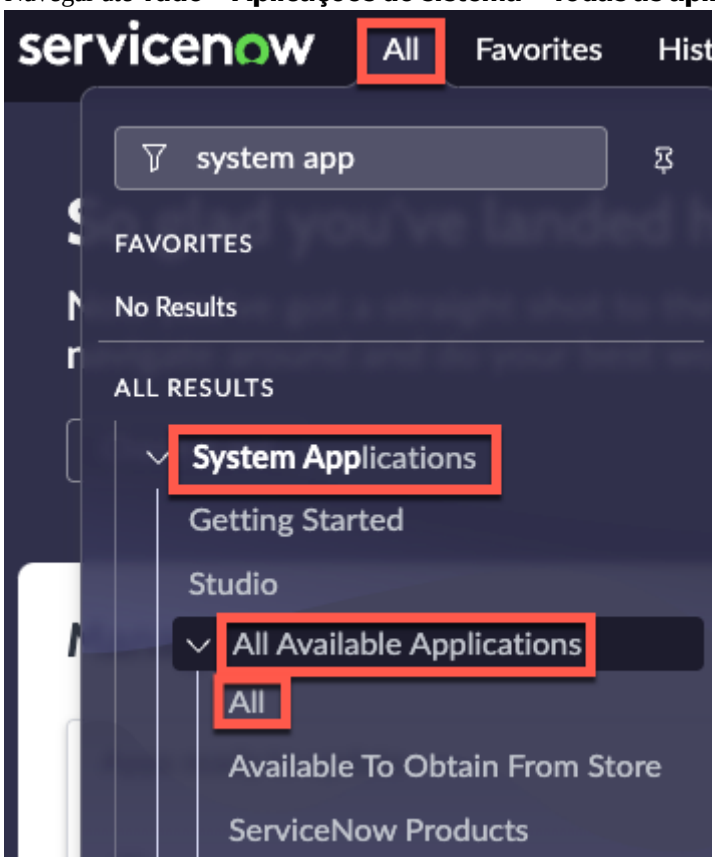
Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência para documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Inteligência para documentos Admin (sn_docintel_admin) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. Selecione **Instalar**.

Fazer upgrade para Inteligência para documentos 3.0 ou posterior da versão 2.4 ou anterior

Inteligência para documentos 3.0 ou posterior inclui um esquema de banco de dados atualizado para oferecer suporte à transição de uma aplicação com escopo para um plug-in Now Platform.

Tarefas de upgrade

Revise as informações neste tópico antes de fazer upgrade para Inteligência para documentos (DocIntel) 3.0 ou posterior da versão 2.4 ou 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.

Para obter mais informações sobre a instalação, consulte Instalar Inteligência para documentos.

Antes do upgrade

Inteligência para documentos Check-list de pré-upgrade para 3.0 ou posterior

Tarefa de pré-upgrade	Descrição
Escolha um horário para programar o upgrade	Evite executar o upgrade durante o tempo de execução do trabalho de upgrade da definição de tarefa noturna (caso de uso). Atualizar a aplicação nesse momento impediria que os casos de uso fossem atualizados até o tempo de execução do dia seguinte.
Atualizar qualquer código personalizado que aponte diretamente para tabelas de banco de dados do DocIntel	Depois de atualizar para Inteligência para documentos 3.0 ou posterior da versão 2.4 ou anterior, DocIntel usará novas ações de fluxo. DocIntel também usará Now Platform tabelas de banco de dados (sys_di_) no lugar das tabelas de aplicações com escopo (di_). Todos os dados DocIntel serão migrados automaticamente para essas tabelas de plataforma. **Nota:** Os casos de uso de extração de documentos podem não estar disponíveis para uso até que a migração seja concluída. Se você tiver um código personalizado em sua instância que aponte diretamente para as tabelas de aplicações com escopo (di_), ele deverá ser atualizado, de preferência para o componente da plataforma usando DocIntel APIs. Se você tiver um código personalizado usando ações de fluxo DocIntel 2.4 ou anteriores, ele deverá ser atualizado para usar ações de fluxo 3.0 ou posteriores. Para obter a lista de tabelas, consulte Componentes instalados com Inteligência para documentos.
Adicionar registros entre escopos para integrações	Para todas as integrações com Inteligência para documentos, adicione registros entre escopos para as novas tabelas de banco de dados DocIntel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inteligência para documentos Check-list de pré-upgrade para 3.0 ou posterior

Tarefa de pré-upgrade	Descrição
	Nota: Certifique-se de que os registros entre escopos existentes das tabelas antigas não sejam removidos. Consulte a seção Registros entre escopos para obter a lista de registros a serem adicionados. Para obter mais detalhes sobre registros entre escopos, consulte Cross-scope privilege record .

Durante o upgrade

Inteligência para documentos Check-list de upgrade para 3.0 ou posterior

Tarefa de upgrade	Descrição
Evite usar o espaço Inteligência para documentos para extrair campos	Aguarde até que uma tarefa de documento seja migrada para a tabela sys_di_task antes de concluí-la usando o espaço Inteligência para documentos. Concluir uma tarefa durante o upgrade pode levar à perda de dados.

Após o upgrade

Inteligência para documentos Check-list de pós-upgrade para 3.0 ou posterior

Tarefa de pós-upgrade	Descrição
Testar DocIntel integrações e fluxos de trabalho personalizados	Teste suas integrações de caso de uso para garantir que elas funcionem com o novo esquema de banco de dados.
Verificar se há perda de dados	Alguns casos em que você pode perder dados incluem: • Qualquer ação que resulte na exclusão de anexo em um registro di_task antigo resultará em um anexo ausente para o novo registro sys_di_task. • A exclusão de todas as novas tarefas criadas durante a migração de dados (ou seja, durante ou logo após o upgrade para a versão 3.0 ou posterior) resultaria na exclusão permanente, pois 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.

Inteligência para documentos Check-list de pós-upgrade para 3.0 ou posterior

Tarefa de pós-upgrade	Descrição
	registros podem não ter entradas nas tabelas di_task. • A exclusão de um fluxo "process_task" antigo (ou qualquer ação que resulte na exclusão desse fluxo) resultaria em uma referência de fluxo vazia nos novos registros de configuração de integração.
Migração pós-upgrade de casos de uso legados importados por meio de conjuntos de atualizações	A qualquer momento após a conclusão do upgrade e da migração de dados para Inteligência para documentos 3.0 ou posterior, você pode executar novamente o script em lote de migração que foi executado durante o upgrade. Você pode executar este script se precisar migrar casos de uso importados que exijam migração para as tabelas da plataforma (sys_di_). **1.** Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**. **2.** Abra o *`DocIntel migrate remaining data`* trabalho agendado. **3.** Marque a caixa de seleção **Ativo**. **4.** Selecione **Executar agora**. ⚠ **Aviso:** Nunca use o trabalho em lote *`DocIntel migrate remaining data`* para executar novamente a migração após excluir todos os registros das tabelas sys_di. Você só deve usá-lo para migrar dados ausentes de tabelas di_ para tabelas sys_di.

Registros entre escopos

Registros entre escopos para Inteligência para documentos 3.0 ou posterior

Escopo de origem	Escopo de destino	Nome de destino	Operação	Tipo do destino	Status
Escopo de integração de BU	global	sys_di_task	Leitura	Tabela	Permitido
Escopo de integração de BU	global	sys_di_key	Leitura	Tabela	Permitido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros entre escopos para Inteligência para documentos 3.0 ou posterior

Escopo de origem	Escopo de destino	Nome de destino	Operação	Tipo do destino	Status
Escopo de integração de BU	global	sys_di_key_group	Leitura	Tabela	Permitido
Escopo de integração de BU	global	sys_di_ocr_input	Leitura	Tabela	Permitido
Escopo de integração de BU	global	sys_di_pdf_input	Leitura	Tabela	Permitido
Escopo de integração de BU	global	sys_di_prediction_input	Leitura	Tabela	Permitido
Escopo de integração de BU	global	sys_di_training_input	Leitura	Tabela	Permitido
Escopo de integração de BU	global	sys_di_key_hint	Leitura	Tabela	Permitido

Definir configurações Inteligência para documentos

Use as configurações gerais para controlar como Inteligência para documentos exibe informações para os usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Configurações**.
2. Ajuste as configurações conforme desejado.

Nota:
As configurações a seguir se aplicam somente a recursos de extração de documentos.

Definições do DocIntel

Configuração	Descrição
Opção de correspondência exata	Selecione **Sincronização automática** para habilitar a opção de correspondência exata. Isso permite que o usuário selecione um ícone para exibir somente as recomendações que correspondem exatamente ao que ele digita.
Pontuação do candidato	Selecione **Sincronização automática** para tornar as pontuações de confiança visíveis ao lado de cada recomendação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
	Para obter mais informações, consulte Pontuações de confiança.
Painéis laterais	Selecione o local do painel de navegação e do painel de campos do documento.
Largura padrão do painel de extração	Insira a largura padrão do painel de campos do documento (extração) em pixels.
Largura padrão do painel de miniaturas	Insira a largura padrão do painel de navegação (miniatura) em pixels.
Ajuste padrão do documento para painel da imagem	Selecione como exibir o documento no painel de documentos (imagem).

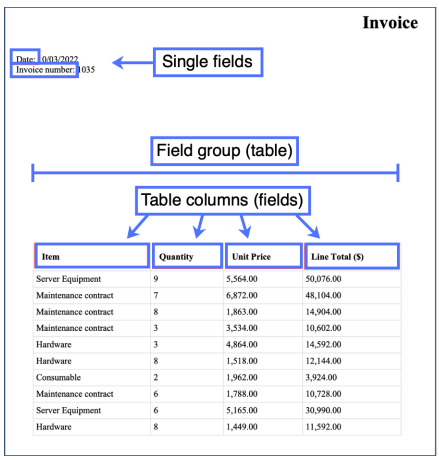
Configurar casos de uso de extração de documentos

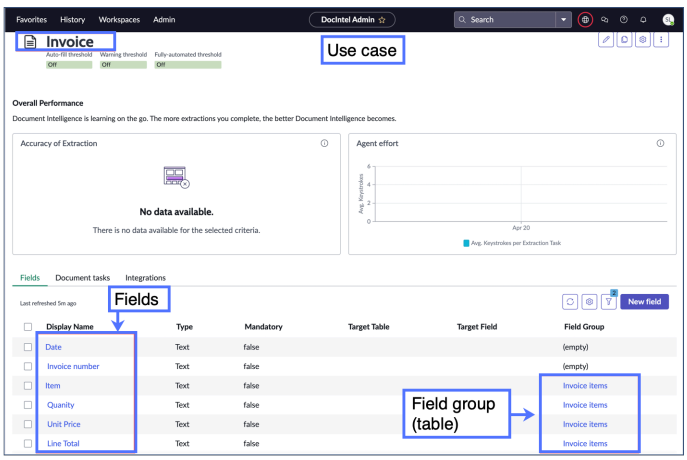
Em Inteligência para documentos, um caso de uso é usado para definir a estrutura de um tipo de documento que você deseja processar. Ele é composto pelo registro de caso de uso e seus campos relacionados, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

Visão geral dos casos de uso de extração de documentos

Em um caso de uso de extração de documentos, você define as informações que deseja que a IA detecte em um documento. Faça isso especificando o tipo de documento a ser processado, os campos a serem detectados e o local onde os resultados do processamento de documentos serão armazenados.

Por exemplo, se você quiser processar documentos de fatura, convém um caso de uso “Fatura”. Este caso de uso pode ter campos para data, número da fatura, item e assim por diante, para definir quais informações precisam ser extraídas do documento.





Depois de definir um caso de uso de extração de documentos, os agentes podem começar a processar documentos para ele em tarefas de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os casos de uso de habilidades Now Assist em Inteligência para documentos têm um processo de configuração separado. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist no Inteligência para documentos.

Fluxo de trabalho

Configure um caso de uso de extração de documentos nas etapas a seguir.

1. Crie um caso de uso.

   Defina o nome, tabela de destino e o idioma do caso de uso.

2. Criar um campo para extração de dados.

   Defina os campos que a IA aprenderá a detectar e extrair valores.

   Defina agrupamentos de campos para ajudar a extrair e organizar os dados coletados de tabelas ou padrões de informações, como listas de caixas de seleção.

3. Configurar modos de extração de dados.

   Defina como os campos devem ser extraídos de documentos em uma tarefa de documento.

4. Configurar integrações.

   Configure uma integração para acionar o processamento de tarefas de documento ou a extração de valor para fluxos de trabalho com outras aplicações.

Conforme os agentes trabalham em tarefas de documento para extrair valores de campo de documentos individuais, a IA aprende com o feedback e continua a melhorar.

Criar um caso de uso de extração de documentos

Crie um registro de caso de uso para definir um documento que você deseja processar em Inteligência para documentos. Por exemplo, faturas ou carteiras de habilitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione **Novo caso de uso**.
3. Insira um nome para o caso de uso.
4. Selecione uma tabela de destino para armazenar os resultados de processamento de documentos deste caso de uso.
5. **Opcional:** Mude o modelo de idioma usado para oferecer suporte à extração de documentos.
   Para obter mais informações, consulte Idiomas compatíveis com Inteligência para documentos.
6. Selecione **Save** (Salvar).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Depois de criar um caso de uso, termine de configurá-lo adicionando campos e configurando os modos de extração de dados.

Criar um campo para extração de dados

Configure os campos como parte do seu caso de uso. Inteligência para documentos usa campos para identificar e extrair dados de documentos. Os campos podem ser agrupados para ajudar DocIntel a extrair dados de documentos com tabelas, listas de caixas de seleção e outros agrupamentos lógicos de campos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione um caso de uso na lista.
3. Vá para a guia **Campos** e selecione **Definir seus campos**.
   Se você já definiu um ou mais campos e deseja adicionar outro campo, selecione **Novo campo**.
4. Selecione o tipo de dados que você deseja extrair do documento.

   Você pode escolher um dos seguintes tipos de dados para extrair:

   Campo único

   Campos únicos são usados para extrair uma única informação no documento. Por exemplo, um número de documento ou um nome de cliente.

   Lista de caixas de seleção

   As listas de caixas de seleção são usadas para extrair uma caixa de seleção ou um grupo de caixas de seleção. Cada caixa de seleção pode ser marcada ou desmarcada.

   Tabela

   Tabelas são usadas para extrair listas ou tabelas de informações. Uma tabela pode ter várias colunas. O número de itens de lista ou linhas de tabela não precisa ser conhecido com antecedência.

   Grupo de campo único

   Grupos de campos únicos são usados para extrair valores agrupados no documento. Por exemplo, um local com endereço, cidade e país. Somente um item pode ser extraído para um único grupo de campos, em oposição às várias linhas extraídas para uma tabela.

   Um formulário é exibido com base no tipo de dados selecionado.
5. No formulário, preencha os campos.
   O tipo de formulário depende do tipo de campo que você selecionou na etapa anterior.
   - Formulário de campo único
   - Formulário de grupo de campo único
   - Formulário de lista de caixas de seleção
   - Formulário de tabela
6. Selecione **Save** (Salvar).

Resultado

O sistema adicionou os novos campos à lista Campos associada ao caso de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desativação de um campo de extração de dados

Desative os campos que você não deseja usar como parte do seu caso de uso.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione um caso de uso na lista.
3. Acesse a guia **Campos** e selecione o campo que você deseja desativar.
4. No formulário, selecione **Desativar campo**.
5. Na caixa de confirmação, selecione **Desativar**.

> **Aviso:**
> Não há como reativar o campo depois que ele foi desativado.

Resultado

O campo desativado não será usado para extração de dados ou treinamento.

Configurar modos de extração de dados

Configure os modos de extração para casos de uso para definir como Inteligência para documentos extrai campos de documentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modos de extração determinam como os dados são extraídos na tarefa de documento e como a tarefa é processada. O modo muda o comportamento dos campos no espaço Inteligência para documentos.

DocIntel usa os seguintes modos de extração.

Modo de extração	Descrição
Recomendação	DocIntel fornece recomendações para os campos no espaço Inteligência para documentos. Escolha a recomendação ou insira o valor manualmente. Todos os campos devem ser revisados. As recomendações são ordenadas com base na confiança da IA na previsão. Como DocIntel continua processando seus documentos, as recomendações melhoram com o tempo.
Preenchimento automático	DocIntel preenche automaticamente os campos no espaço Inteligência para documentos. Todos os campos devem ser 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.

Modo de extração	Descrição
	O preenchimento automático funciona somente se a IA tiver confiança suficiente para fazer a previsão. Você pode mudar o limite de confiança atualizando o campo **Limite de preenchimento automático** no caso de uso.
Totalmente automatizado (Processamento direto)	DocIntel O extrai automaticamente os dados de todos os campos e processa a tarefa de documento se as pontuações de confiança de todos os campos obrigatórios estiverem acima do limite de confiança definido. Os campos não precisam ser revisados. DocIntel O se torna mais confiável ao longo do tempo, conforme processa cada vez mais documentos. Escolha o modo Totalmente automatizado para documentos processados com frequência ou se tiver confiança no sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione o caso de uso que você deseja configurar.
3. Selecione o ícone de configurações ( ).
4. Selecione o modo de extração para o caso de uso.
   - Se o DocIntel modelo de IA precisar de treinamento adicional para fazer recomendações com pontuações de confiança mais altas, deixe o modo de recomendação padrão inalterado sem selecionar nenhum outro modo.
   - Se DocIntel fornecer recomendações com pontuações de confiança acima do limite especificado, selecione a opção **Modo de preenchimento automático**.
   - Se DocIntel preencher automaticamente os campos obrigatórios com pontuações de confiança muito altas, selecione a opção **Modo totalmente automatizado**.
5. **Opcional:** Ajuste o limite de preenchimento automático e o limite de aviso para o modo 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.

- (Optional) **Limite de preenchimento automático**: DocIntel só preencherá automaticamente os campos se a pontuação de confiança da recomendação principal estiver igual ou acima da porcentagem definida.

  Campos com uma pontuação de confiança inferior ao limite são deixados em branco no espaço Inteligência para documentos, e o modo de recomendação está disponível para extrair esses campos.

- (Optional) **Limite de aviso**: DocIntel mostra um aviso para campos vazios e campos preenchidos automaticamente com uma pontuação de confiança igual ou inferior à porcentagem definida por você.

6. **Opcional:** Ajuste o limite de confiança dos campos obrigatórios no modo Totalmente automatizado.

   - (Optional) DocIntel conclui e envia automaticamente a tarefa de documento se todos os campos obrigatórios tiverem uma pontuação de confiança igual ou superior à porcentagem definida no campo **Limite totalmente automatizado**.

   - (Optional) Se algum campo obrigatório estiver abaixo do limite, a tarefa de documento não será enviada automaticamente e exigirá revisão do agente. Os campos que não são obrigatórios podem ser deixados em branco ou não revisados.

   - (Optional) Se não houver campos definidos como necessários para a tarefa de documento, DocIntel concluirá e enviará automaticamente a tarefa de documento.

7. Selecione **Save** (Salvar).

Gerenciar casos de uso de extração de documentos

Gerencie seus Inteligência para documentos casos de uso para oferecer suporte eficiente aos requisitos de extração de documentos.

Os tópicos a seguir descrevem os recursos que você pode usar para gerenciar seus casos de uso de extração de documentos.

- Duplique um caso de uso e modifique-o conforme necessário para configurar rapidamente um novo caso de uso com campos semelhantes, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.
- Exporte e importe casos de uso treinados para compartilhá-los em suas instâncias ServiceNow®.
- Exclua um caso de uso se você não precisar mais processar documentos com ele.

Duplicar um caso de uso de extração de documento

Faça uma cópia de um caso de uso para economizar tempo quando quiser criar um novo caso de uso que compartilhe uma estrutura semelhante a outro.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

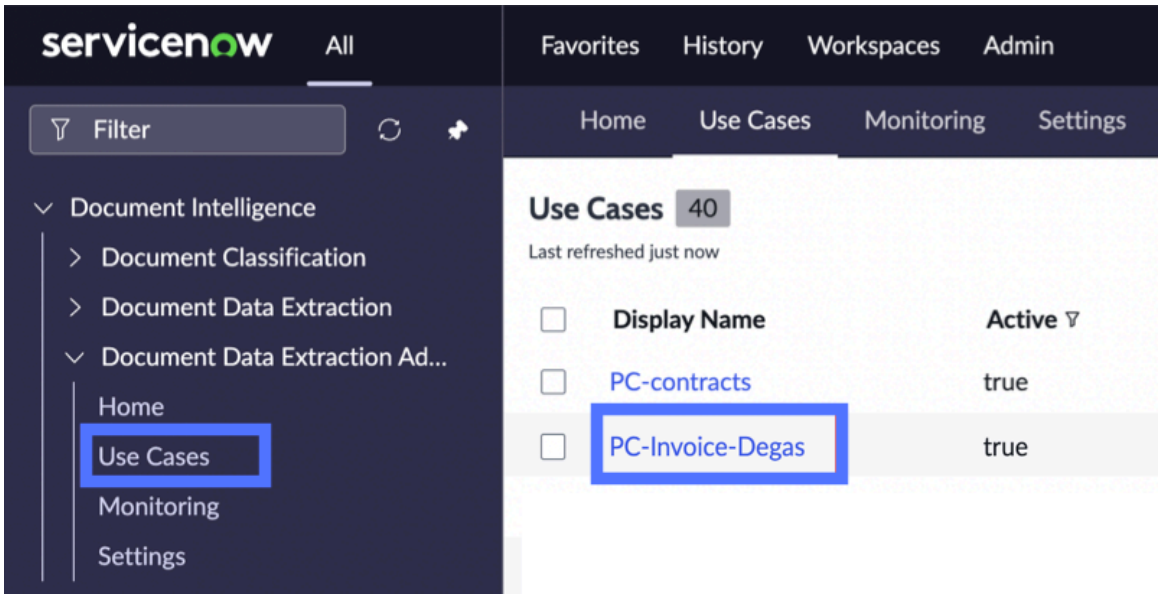
Siga estas etapas para criar uma cópia de um caso de uso junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

Tradução automática

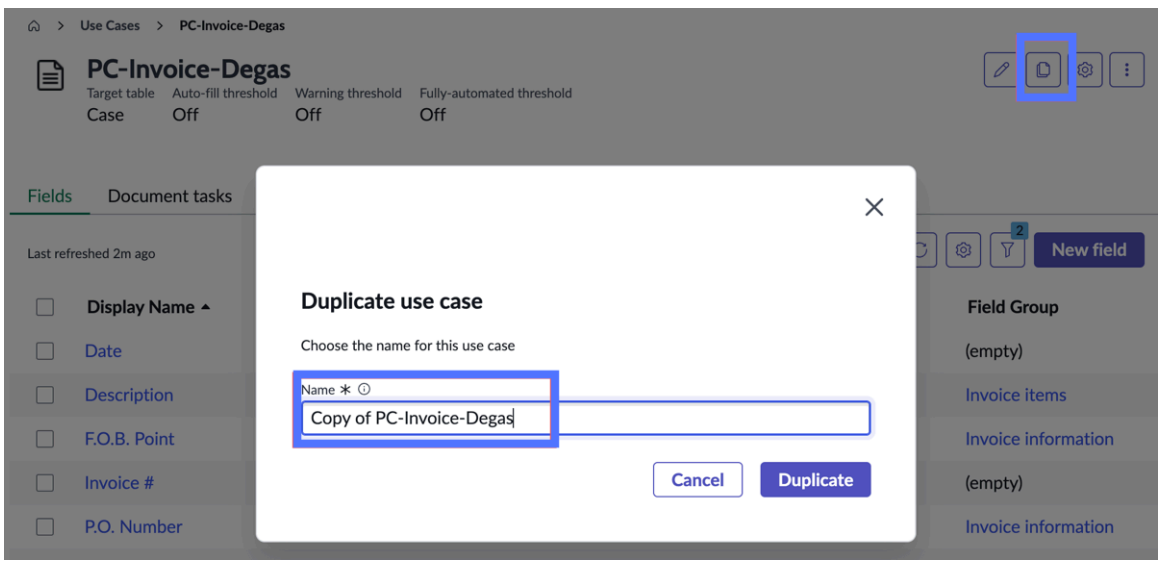
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Na lista, selecione o nome de exibição do caso de uso que você deseja copiar.



3. Na tela do caso de uso, selecione o ícone Duplicar este caso de uso ( ).
4. Na caixa Caso de uso duplicado, digite um nome para o novo caso de uso.



5. Selecione **Duplicar**.

Resultado

O caso de uso duplicado é exibido na lista de casos de uso.

Exportar um caso de uso de extração de documentos

Exporte um caso de uso de extração de documento para uso em outra instância ServiceNow, adicionando-o a um conjunto de atualizações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que ambas as instâncias tenham a mesma versão da família e a mesma versão de Inteligência para documentos instalada ao exportar e importar casos de uso.
- Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Siga estas etapas para adicionar um caso de uso de extração de documentos a um conjunto de atualizações junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados. O conjunto de atualizações pode ser exportado para uso em outra instância.

Os conjuntos de atualizações são criados automaticamente e definidos como "Concluídos" como um processo em segundo plano. Este processo leva vários minutos. Os conjuntos de atualizações resultantes não devem ser definidos manualmente como "Concluídos" ou exportados antes que o trabalho em segundo plano seja concluído.

Para obter mais informações, consulte System update sets .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Na lista, selecione o nome de exibição do caso de uso que você deseja exportar.
3. Na tela do caso de uso, selecione o ícone de opções ( ) e clique em **Adicionar ao conjunto de atualizações**.
4. Selecione **Adicionar ao conjunto de atualizações**.
   O caso de uso é adicionado a um conjunto de atualizações do sistema.
5. Navegar até **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações locais**.
6. Selecione o conjunto de atualizações que você adicionou.
7. No formulário do conjunto de atualizações, selecione **Exportar para XML** em Links relacionados.

Importar um caso de uso de extração de documentos

Importe um caso de uso de extração de documentos para uso em sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

- Os conjuntos de atualizações para um caso de uso de extração de documentos são baixados de acordo com as etapas fornecidas em Exportar um caso de uso de extração de documentos.
- Certifique-se de que ambas as instâncias tenham a mesma versão da família e a mesma versão de Inteligência para documentos instalada ao exportar e importar casos de uso.
- Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Siga estas etapas para importar um caso de uso de extração de documentos junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

Para obter mais informações, consulte System update sets .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações recuperados**.
2. Em Links relacionados, selecione **Importar conjunto de atualizações do XML**.
3. Selecione o arquivo XML exportado e carregue-o.
4. Abra o registro do conjunto de atualizações.
5. Selecione **Visualizar Conjunto de Atualizações**.

   Pode haver alguns erros para sys_di_extracted_values, informando que não foi possível encontrar um registro em sys_di_image para a imagem da coluna referenciada nesta atualização.

   Este erro ocorre porque esses valores extraídos estão vazios e não têm um di_image.
6. Selecione **Aceitar atualização remota**.
7. Se não houver outros erros, selecione **Confirmar conjunto de atualizações**.
8. Repita as etapas 3 a 7 para cada conjunto de atualizações.

Resultado
O caso de uso é importado para a instância e aparece na lista de casos de uso.

Excluir um caso de uso de extração de documentos

Exclua um caso de uso quando ele não for mais necessário para seus documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Na lista, selecione o nome de exibição do caso de uso que você deseja excluir.
3. Na tela do caso de uso, selecione o ícone de opções ( ) e clique em **Excluir**.
4. Na caixa de confirmação, selecione **Excluir**.

Resultado
O caso de uso é excluído, junto com os campos relacionados, grupos de campos, integrações, fluxos e modelos de aprendizado de máquina (ML).

Configurar casos de uso de classificação de documentos

Um caso de uso de classificação de documentos é um conjunto de categorias usadas para classificar seus documentos e suas páginas individuais. Ele é composto pelo registro de caso de uso e seus campos relacionados (classes) e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

Visão geral dos casos de uso de classificação de documentos

Em um caso de uso de classificação de documentos, você define as classes ou categorias que deseja que a IA detecte e aplique a um documento. Faça isso especificando 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.

documento a ser processado, as classes a serem aplicadas e o local onde os resultados do processamento do documento são armazenados.

Por exemplo, se você quiser processar documentos de identificação, convém um caso de uso "Documentos de identidade". Em seguida, adicione classes para passaportes, carteiras de motorista, IDs militares e assim por diante, para rotular quais tipos de documentos estão sendo processados.

Depois de definir um caso de uso de classificação de documento, os agentes podem começar a processar documentos para ele em tarefas de documento.

Fluxo de trabalho

Configure um caso de uso de classificação de documentos nas etapas a seguir.

1. Crie um caso de uso.

   Defina o nome e as propriedades do caso de uso.

2. Crie classes de documento usando campos.

   Defina as classes ou categorias que a IA aprenderá a detectar e aplicar aos documentos.

3. Treine o caso de uso.

   Inicie um trabalho de treinamento para fornecer entradas do usuário de tarefas de documento concluídas à IA para melhoria contínua.

Conforme os agentes trabalham em tarefas de documento para classificar documentos e suas páginas individuais, a IA aprende com o feedback e continua a melhorar.

Criar um caso de uso de classificação de documentos

Crie um registro de caso de uso para começar a definir as classes ou categorias que você deseja aplicar a um tipo de documento ou páginas dentro do documento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de caso de uso

Campo	Descrição
Nome para exibição	O nome do caso de uso como ele aparece no espaço Inteligência para documentos.
Tipo de documento	Tipo de documento a ser processado para o caso de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Configuração do documento	Configuração do documento a ser processado para o caso de uso.
Limite de preenchimento automático	DocIntel somente preencherá automaticamente as classes (campos) se a pontuação de confiança da recomendação principal estiver igual ou acima da porcentagem definida por você. Campos com uma pontuação de confiança inferior ao limite são deixados em branco no espaço Inteligência para documentos, e o modo de recomendação está disponível para extrair esses campos. Este campo estará disponível somente se o modo Preenchimento automático estiver habilitado.
Limite totalmente automatizado	Limite de pontuação de confiança para classificações de documentos, que permite que uma tarefa de documento seja totalmente automatizada no modo Totalmente automatizado (processamento direto).
Limite de Aviso	DocIntel mostra um aviso para campos vazios e campos preenchidos automaticamente com uma pontuação de confiança igual ou inferior à porcentagem definida por você. Este campo estará disponível somente se o modo Preenchimento automático estiver habilitado.

4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Depois de criar um caso de uso, termine de configurá-lo adicionando campos para criar classes de documento. Em seguida, treine o caso de uso.

Criar uma classe de documento

Crie campos como parte do caso de uso de classificação de documentos. Inteligência para documentos usa campos para definir as classes ou categorias a serem aplicadas aos documentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione um caso de uso na lista.
3. Acesse a guia **Campos** e selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Definir um novo formulário de campo

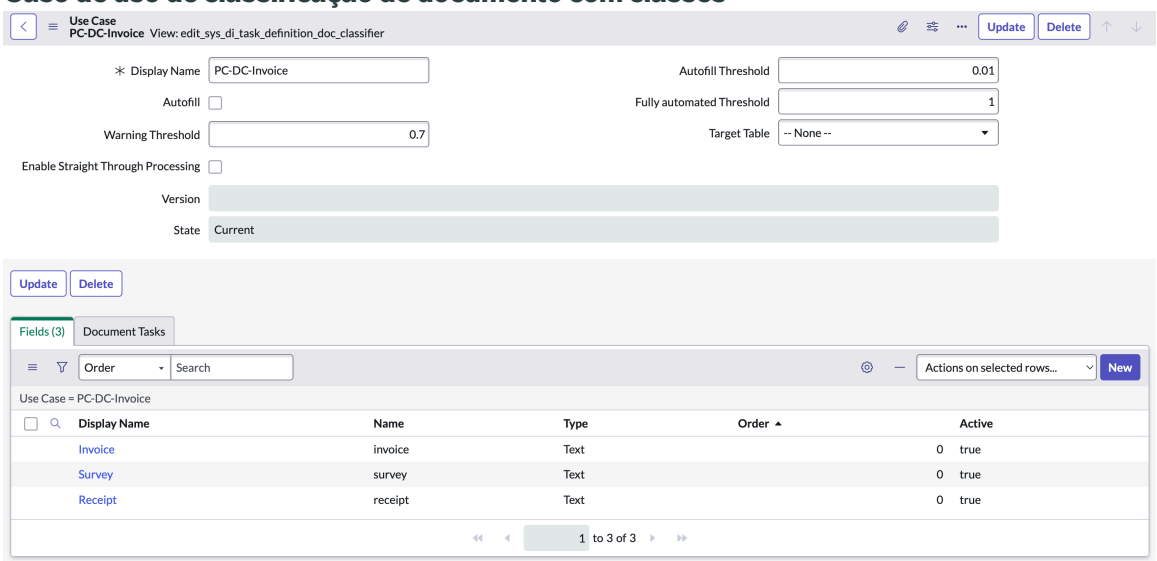
Campo	Descrição
Nome para exibição	O nome da classe como ela aparece no espaço Inteligência para documentos.
Caso de uso	O caso de uso associado a este registro de campo (classe).
Tipo	O tipo de campo (por exemplo, um campo de texto ou uma opção de caixa de seleção). Selecione o texto.
Ativo	Opção para indicar se a classe está sendo usada.

5. Selecione **Enviar**.

Resultado

O sistema adicionou o novo campo de classe à lista Campos associada ao caso de uso.

Caso de uso de classificação de documento com classes



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Treinar um caso de uso

Treine o caso de uso de classificação de documentos com a entrada do usuário de tarefas de documento concluídas para melhorar as Inteligência para documentos recomendações ao longo do tempo.

Antes de Iniciar

- Deve haver pelo menos uma tarefa de documento revisado associada ao caso de uso para treiná-lo. Em todas as tarefas revisadas, deve haver pelo menos dois anexos para cada tipo definido no caso de uso.

  Comece criando uma tarefa de documento e concluindo-a usando o espaço Inteligência para documentos.

  Nota:
  Você não poderá processar a tarefa até que o caso de uso seja treinado, mas poderá concluí-la preenchendo todos os campos e enviando-a.

- Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os casos de uso de classificação de documentos não começam com modelos de IA pré-treinados, portanto, é importante treinar os modelos com a entrada do usuário de tarefas de documento concluídas.

Nota:
Para reduzir a carga do servidor e minimizar problemas de desempenho, o limite padrão para treinar um caso de uso é uma vez a cada 30 dias.

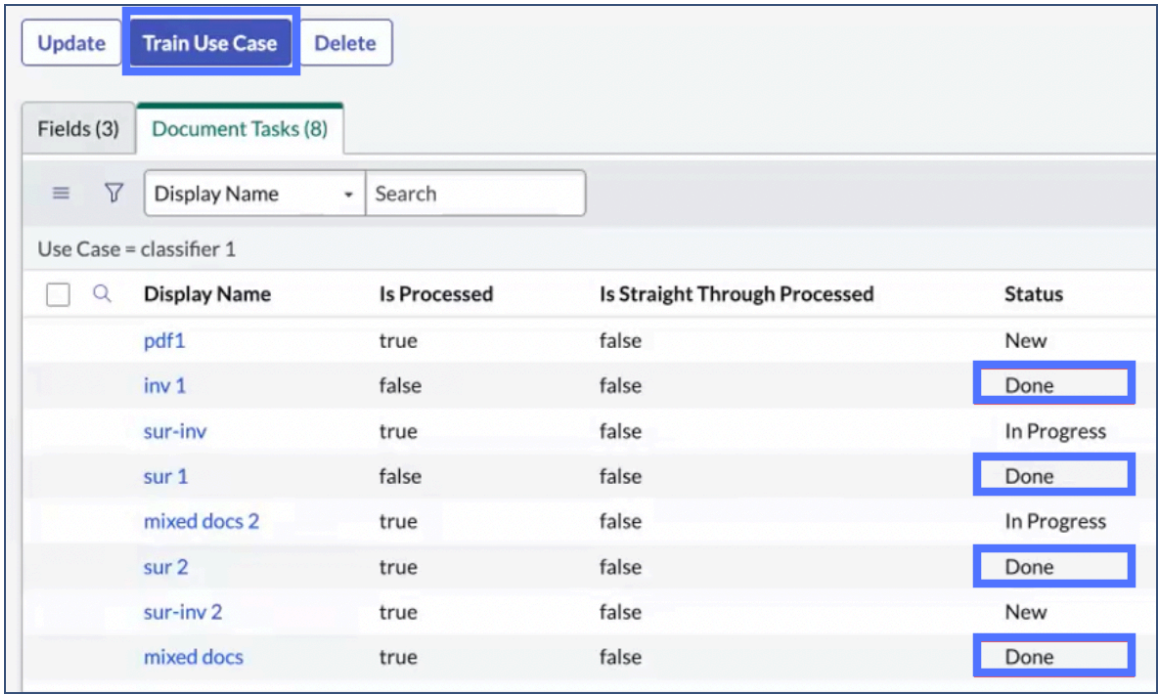
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione um caso de uso na lista.
3. Selecione **Treinar caso de uso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

DocIntel usa os valores extraídos das tarefas do documento em um status Concluído para treinar o modelo.



Resultado
O trabalho de caso de uso de treinamento é iniciado. Este trabalho pode levar várias horas para ser concluído.

Gerenciar casos de uso de classificação de documentos

Gerencie seus Inteligência para documentos casos de uso para oferecer suporte eficiente aos seus requisitos de classificação de documentos.

Os tópicos a seguir descrevem os recursos que você pode usar para gerenciar seus casos de uso de classificação de documentos.

- Exporte e importe casos de uso treinados para compartilhá-los em suas instâncias ServiceNow®.
- Exclua um caso de uso se você não precisar mais processar documentos com ele.

Exportar um caso de uso de classificação de documentos

Exporte um caso de uso de classificação de documento para uso em outra instância ServiceNow®, adicionando-o a um conjunto de atualizações.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que ambas as instâncias tenham a mesma versão da família e a mesma versão de Inteligência para documentos instalada ao exportar e importar casos de uso.
- Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Siga estas etapas para exportar um caso de uso de classificação de documento para um conjunto de atualizações junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados. O conjunto de atualizações pode ser exportado para uso em outra instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 conjuntos de atualizações são criados automaticamente e definidos como "Concluídos" como um processo em segundo plano. Este processo leva vários minutos. Os conjuntos de atualizações resultantes não devem ser definidos manualmente como "Concluídos" ou exportados antes que o trabalho em segundo plano seja concluído.

Para obter mais informações, consulte System update sets .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Scripts – Plano de fundo**.
2. Copie o script fornecido abaixo e cole-o na caixa **Executar script**.

```
var TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID = "";
var TASK_BATCH_SIZE = 50;

var scopeToUpdateSet = {};
var taskDefinitionName = "";

function getTaskSuffix(taskBatchNum) {
  if (taskBatchNum != null) {
    return (
      " task " +
      ((taskBatchNum - 1) * TASK_BATCH_SIZE + 1) +
      "-" +
      taskBatchNum * TASK_BATCH_SIZE
    );
  } else {
    return "";
  }
}

function createUpdateSet(taskBatchNum) {
  var taskSuffix = getTaskSuffix(taskBatchNum);
  var globalNameSuffix = " global update set" + taskSuffix;
  var docintelNameSuffix = " docintel update set" + taskSuffix;
  var globalKey = "global" + taskSuffix;
  var docintelKey = "19b40605edae411005e8007f82757635" + taskSuffix;

  // Create a new global update set
  var globalUpdateSetGR = new GlideRecord("sys_update_set");
  globalUpdateSetGR.initialize();
  globalUpdateSetGR.name = taskDefinitionName + globalNameSuffix;
  globalUpdateSetGR.application = "global";
  var globalUpdateSetID = globalUpdateSetGR.insert();
  scopeToUpdateSet[globalKey] = globalUpdateSetID;
  // Create a new DocIntel scope update set
  var updateSetGR = new GlideRecord("sys_update_set");
  updateSetGR.initialize();
  updateSetGR.name = taskDefinitionName + docintelNameSuffix;
  updateSetGR.application = "19b40605edae411005e8007f82757635";
  updateSetGR.parent = globalUpdateSetGR.sys_id;
  var updateSetID = updateSetGR.insert();
  scopeToUpdateSet[docintelKey] = updateSetID;
}

function saveToUpdateSet(glideRecord, taskCount) {
  var gum;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 scope = String(glideRecord.sys_scope || "global");
  if (scope !== "global" && scope !== "19b40605edae411005e8007f82757635") {
    gs.info("unknown scope: " + scope + "|" + glideRecord.getDisplayValue());
    return;
  }

  var taskBatchNum = taskCount ? Math.ceil(taskCount / TASK_BATCH_SIZE) : null;
  var updateSetSysId = scopeToUpdateSet[scope + getTaskSuffix(taskBatchNum)];
  if (!updateSetSysId) {
    createUpdateSet(taskBatchNum);
    updateSetSysId = scopeToUpdateSet[scope + getTaskSuffix(taskBatchNum)];
  }

  try {
    gum = new GlideUpdateManager2(updateSetSysId);
  } catch (e) {
    var gus = new GlideUpdateSet();
    gus.set(updateSetSysId);
    gum = new GlideUpdateManager2();
  }
  gum.saveRecord(glideRecord);
}

function exportTaskDefinition(taskDefinitionId) {
 var currentUpdateSetSysId = gs.getPreference("sys_update_set");
 // Get task definition
 var taskDefinitionGR = new GlideRecord("di_task_definition");
 if (!taskDefinitionGR.get(taskDefinitionId)) {
 gs.info("task definition not found.");
 return;
 }

taskDefinitionName = taskDefinitionGR.getValue("display_name");
 createUpdateSet(null);

 //Push records into the current update set
 // Task Definition
 saveToUpdateSet(taskDefinitionGR);
 saveToUpdateSet(taskDefinitionGR.ml_definition_ocr.getRefRecord());
 saveToUpdateSet(taskDefinitionGR.ml_definition_training.getRefRecord());
 saveToUpdateSet(taskDefinitionGR.ml_definition_prediction.getRefRecord());
 saveToUpdateSet(
 taskDefinitionGR.ml_definition_pdf_preprocessing.getRefRecord()
 );

 // KeyGroups
 var keyGroupGR = new GlideRecord("di_key_group");
 keyGroupGR.addQuery("task_definition", taskDefinitionId);
 keyGroupGR.query();
 while (keyGroupGR.next()) {
 saveToUpdateSet(keyGroupGR);
 }

 // Keys
 var keyGR = new GlideRecord("di_key");
 keyGR.addQuery("task_definition", taskDefinitionId);
 keyGR.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.

```
while (keyGR.next()) {
saveToUpdateSet(keyGR);
}

// ML Solutions
var mlSolutionGR = new GlideRecord("ml_solution");
mlSolutionGR.addQuery("solution_name", "CONTAINS", taskDefinitionId);
mlSolutionGR.addQuery("active", true);
mlSolutionGR.query();
while (mlSolutionGR.next()) {
saveToUpdateSet(mlSolutionGR);
// ML Model Artifacts
var mlModelArtifactGR = new GlideRecord("ml_model_artifact");
mlModelArtifactGR.addQuery("solution", mlSolutionGR.sys_id);
mlModelArtifactGR.query();
while (mlModelArtifactGR.next()) {
saveToUpdateSet(mlModelArtifactGR);
}
// ML progress tracker
saveToUpdateSet(mlSolutionGR.progress_tracker.getRefRecord());
}

// Tasks
var taskCount = 0;

var taskGR = new GlideRecord("di_task");
taskGR.addQuery("task_definition", taskDefinitionId);
taskGR.query();
while (taskGR.next()) {
taskCount += 1;
saveToUpdateSet(taskGR, taskCount);
// PDFs
var pdfGR = new GlideRecord("di_pdf");
pdfGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
pdfGR.query();
while (pdfGR.next()) {
saveToUpdateSet(pdfGR, taskCount);
}
// Images
var imageGR = new GlideRecord("di_image");
imageGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
imageGR.query();
while (imageGR.next()) {
saveToUpdateSet(imageGR, taskCount);
// Candidate Scores
var candidateScoreGR = new GlideRecord("di_candidate_score");
candidateScoreGR.addQuery("image", imageGR.sys_id);
candidateScoreGR.query();
while (candidateScoreGR.next()) {
saveToUpdateSet(candidateScoreGR, taskCount);
}
}
// Extracted Values
var extractedValueGR = new GlideRecord("di_extracted_value");
extractedValueGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
extractedValueGR.query();
while (extractedValueGR.next()) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
saveToUpdateSet(extractedValueGR, taskCount);
}
// Prediction Inputs
var predictionInputGR = new GlideRecord("di_prediction_input");
predictionInputGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
predictionInputGR.query();
while (predictionInputGR.next()) {
saveToUpdateSet(predictionInputGR, taskCount);
}

// Training Inputs
var trainingInputGR = new GlideRecord("di_training_input");
trainingInputGR.addQuery("task", taskGR.sys_id);
trainingInputGR.query();
while (trainingInputGR.next()) {
saveToUpdateSet(trainingInputGR, taskCount);
}
}

// Reset current update set
new GlideUpdateSet().set(currentUpdateSetSysId);

// Mark as completed
for (var updateSetKey in scopeToUpdateSet) {
var globalUpdateSetGR = new GlideRecord("sys_update_set");
globalUpdateSetGR.get(scopeToUpdateSet[updateSetKey]);
globalUpdateSetGR.setValue("state", "complete");
globalUpdateSetGR.update();
}
}

exportTaskDefinition(TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID);
```

3. Abra a instância em uma nova guia do navegador e navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Casos de Uso**.
4. Abra o caso de uso que você deseja exportar.
5. Copie o sys_id do URL.

   Por exemplo, copie `fda6a8b36b700210f465ee188e44afe8%26` do seguinte URL:

   https://instancename.service-now.com/nav_to.do?uri=sys_di_task_definition.do?sys_id=fda6a8b36b700210f465ee188e44afe8%26sysparm_view=edit_sys_di_task_definition_doc_classifier

   Dica:

   Para obter o URL, selecione o ícone **Ações adicionais** (☰) e selecione **Copiar URL**.

6. Na guia **Scripts - Plano de fundo**, cole o sys_id na primeira linha da variável `TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID`.

   Por exemplo, a linha do script deve ser semelhante à seguinte linha:

   ```
   var TASK_DEFINITION_TO_EXPORT_SYS_ID = "9f426b878749e110ba3540809bbb35a6";
   ```

7. Selecione **Executar script** para executar o script em segundo plano no escopo global.

   Este script pode levar vários minutos para 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.

8. Navegar até **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações locais**.

   Você pode ver vários conjuntos de atualizações com nomes que começam com o nome do caso de uso.

9. Selecione cada conjunto de atualizações em que o nome contenha "conjunto de atualizações global" e "tarefa de conjunto de atualizações global xy" e selecione **Exportar lote de conjunto de atualizações para XML** nos links relacionados para baixar os arquivos XML.

   Nota:
   No nome "tarefa do conjunto de atualizações global xy", xy se refere a um intervalo de tarefas que fazem parte do conjunto de atualizações. Por exemplo, se você tiver 100 tarefas de documento, encontrará dois conjuntos de atualizações em lote, um com "tarefa de conjunto de atualizações global 1-50" no nome e outro com "tarefa de conjunto de atualizações global 51-100".

Resultado
O caso de uso é exportado para o seu computador como arquivos XML.

O que Fazer Depois
Depois de exportar um caso de uso, importe-o para uso em sua instância ServiceNow®. Para obter mais informações, consulte Importar um caso de uso de classificação de documento.

Importar um caso de uso de classificação de documento

Importe um caso de uso de classificação de documento para uso em sua instância ServiceNow®.

Antes de Iniciar
- Os conjuntos de atualizações para um caso de uso de classificação de documentos são baixados de acordo com as etapas fornecidas em Exportar um caso de uso de classificação de documentos.
- Certifique-se de que ambas as instâncias tenham a mesma versão da família e a mesma versão de Inteligência para documentos instalada ao exportar e importar casos de uso.
- Se o caso de uso de classificação de documentos que você está importando tiver uma integração com um caso de uso de extração de documentos, importe o caso de uso de extração de documentos relacionado primeiro para que o fluxo de trabalho funcione corretamente. Para obter mais informações, consulte Importar um caso de uso de extração de documentos.
- Função necessária: sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Siga estas etapas para importar um caso de uso de classificação de documento junto com seus campos, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados.

Para obter mais informações, consulte System update sets.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualizações do sistema** > **Conjuntos de atualizações recuperados**.
2. Em Links relacionados, selecione **Importar conjunto de atualizações do XML**.
3. Selecione o arquivo XML exportado e carregue-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.

4. Abra o registro do conjunto de atualizações.
5. Selecione **Visualizar Conjunto de Atualizações**.
6. Selecione **Aceitar atualização remota**.
7. Se não houver erros, selecione **Confirmar conjunto de atualizações**.
8. Repita as etapas 3 a 7 para cada conjunto de atualizações.

Resultado
O caso de uso é importado para a instância e aparece na lista de casos de uso.

Excluir um caso de uso de classificação de documento

Exclua um caso de uso quando ele não for mais necessário para seus documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Casos de Uso**.
2. Na lista, selecione o nome de exibição do caso de uso que você deseja excluir.
3. Na tela do caso de uso, selecione **Excluir**.
4. Na caixa de confirmação, selecione **Excluir**.

Resultado
O caso de uso é excluído junto com os campos relacionados, grupos de campos, integrações, fluxos e modelos de aprendizado de máquina (ML). A exclusão dos registros relacionados pode acionar suas próprias exclusões relacionadas.

Gerenciar valores de campo

Exiba os valores de campo coletados de suas tarefas de documento processadas. Revise os valores e adicione informações adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.admin ou sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando a tarefa de documento for concluída, os dados extraídos ou as classificações serão exibidos na lista Valores de campos. O formulário de valor do campo inclui mais informações sobre o valor.

Procedimento

1. Para campos de extração de dados de documentos, navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Extração de dados do documento** > **Valores de campos**.

   Para campos ou classes de classificação de documentos, navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Valores de campos**.

2. Selecione o nome do valor (dados).
3. No formulário, revise os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Dados	O valor do campo extraído do documento.
Foi revisado	Indica se este valor de campo foi revisado por um usuário.
ID do candidato (ID da recomendação)	ID do sistema interno para a recomendação selecionada.
Índice	Para campos que fazem parte de um grupo de campos: a ordem do valor do campo em referência a outros valores de campo para o mesmo campo. Para campos regulares, o índice é sempre 0.
Correspondência exata de candidato (recomendação)	Indica se o valor do campo corresponde exatamente à principal recomendação de IA.
Campo	Campo do caso de uso ao qual o valor pertence.
Classificação de candidato (recomendação)	Classificação que a IA atribuiu à recomendação selecionada.
Foi sinalizado	Se um usuário sinalizou este valor de campo no espaço Inteligência para documentos.
Tarefa de documento	Tarefa de documento com o documento anexado do qual o valor dos dados foi extraído.
Disponibilidade	Indica se este valor de campo estava disponível ou ausente no documento.
Pressionamentos de tecla	Número de pressionamentos de tecla necessários para extrair o valor deste campo.
Registro de destino	O registro em que o valor do campo é usado.
Metadado	Os metadados associados ao valor do campo.
Tabela de Destino	A tabela que armazena os valores de campos.
Domínio	Domínio vinculado a este valor de campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Consulte Domain Separation e Inteligência para documentos.

4. Selecione **Atualizar**.

Integração do Inteligência para documentos a outras aplicações

Estenda os recursos de Inteligência para documentos para outras aplicações ServiceNow. Outras aplicações podem aproveitar a classificação e extração de documentos usando Inteligência para documentos.

Integrar com uma aplicação ou fluxo de trabalho personalizado

Configure uma integração para acionar o processamento de tarefas de documento ou a extração de valor. As integrações podem ser usadas para configurar rapidamente fluxos com outras aplicações.

Antes de Iniciar

- Você deve primeiro adicionar uma tabela de destino ao seu caso de uso antes de criar uma integração.
- A tabela de destino deve ser legível e gravável. Certifique-se de que as caixas de seleção **Pode ler** e **Pode atualizar** estejam marcadas na guia **Acesso à aplicação** do registro da tabela de destino. Para obter mais informações, consulte Create a table .
- Função necessária: sn_docintel.admin ou sn_docintel.manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina pontos de integração para sua solução Inteligência para documentos. Dois pontos de integração são fornecidos para casos de uso de extração de dados: um para criar e processar automaticamente Inteligência para documentos tarefas de documento e um para propagar automaticamente os valores de campo para outra aplicação quando a extração for concluída em Inteligência para documentos. Para casos de uso de classificação de documentos, também há um ponto de integração para mapear para um caso de uso de extração de dados.

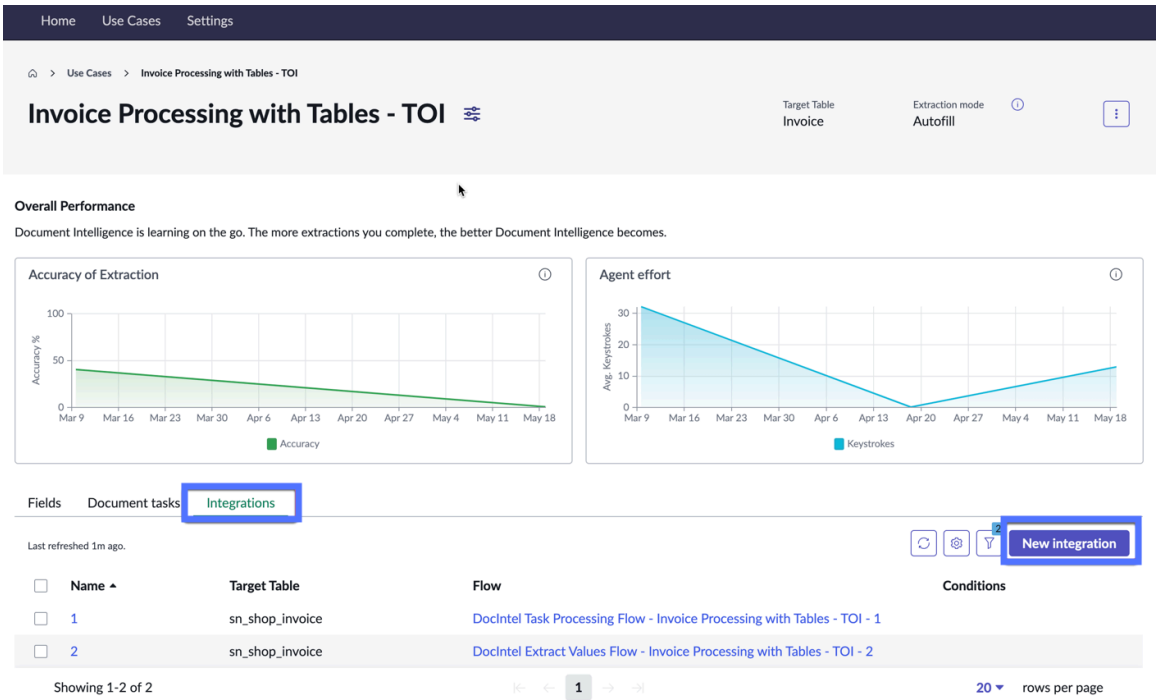
Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   a. Para integrar um caso de uso de extração de dados, navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
   b. Para integrar um caso de uso de classificação de documentos, navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione o caso de uso para o qual você deseja configurar pontos de integração.
3. Siga um destes procedimentos:
   a. Para um caso de uso de extração de dados, vá para a guia **Integrações** e selecione **Configurar sua primeira integração**.

      Se você já definiu uma ou mais integrações e deseja adicionar outra, selecione **Nova integração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



b. Para um caso de uso de classificação de documentos, vá para a guia **Configurações de integração** e selecione **Novo**.

4. No formulário, preencha os campos.

Campo para extração de dados	Campo para classificação de documento	Descrição
Nomear sua integração	Nome	Nome da integração.
Caso de uso	Caso de uso	Caso de uso a ser usado para a tarefa de integração.
De onde quer extrair os documentos e onde quer armazenar os dados extraídos?	Tabela de destino	Tabela para receber ou enviar dados. **Nota:** A tabela de destino é obtida do caso de uso.
Que tipo de integrações você deseja definir?	Tipo	Para casos de uso de extração de dados e classificação de documentos, as opções incluem **processar tarefa** ou **extrair valores**. Os casos de uso de classificação de documento também têm uma opção **Mapear para caso de uso de extração de dados do documento**. O tipo **Tarefa de processo** cria um ponto de integração para criar e processar automaticamente DocIntel 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.

Campo para extração de dados	Campo para classificação de documento	Descrição
		de documento com base em gatilhos específicos que acontecem na tabela de destino. O tipo **Extrair valores** cria um ponto de integração para propagar automaticamente os valores extraídos para a tabela de destino quando a extração é concluída em DocIntel (ou seja, quando o status da tarefa de documento muda para Concluído). O tipo **Mapear para caso de uso de extração de dados de documento** cria um ponto de integração que permite que um valor de classificação de documento processado crie automaticamente uma nova tarefa de extração de dados.
Condições		Filtros usados para selecionar determinados campos a serem usados como gatilhos específicos para a integração. Somente tarefa de processo.
Criar fluxo		Selecione esta opção para criar um fluxo do Flow Designer para esta integração. Esta opção deve ser selecionada, a menos que você esteja planejando escrever seu próprio script personalizado para configurar a integração.

5. Siga um destes procedimentos:
   a. Para extração de dados, selecione **Salvar**.
   b. Para classificação de documentos, selecione **Enviar**.

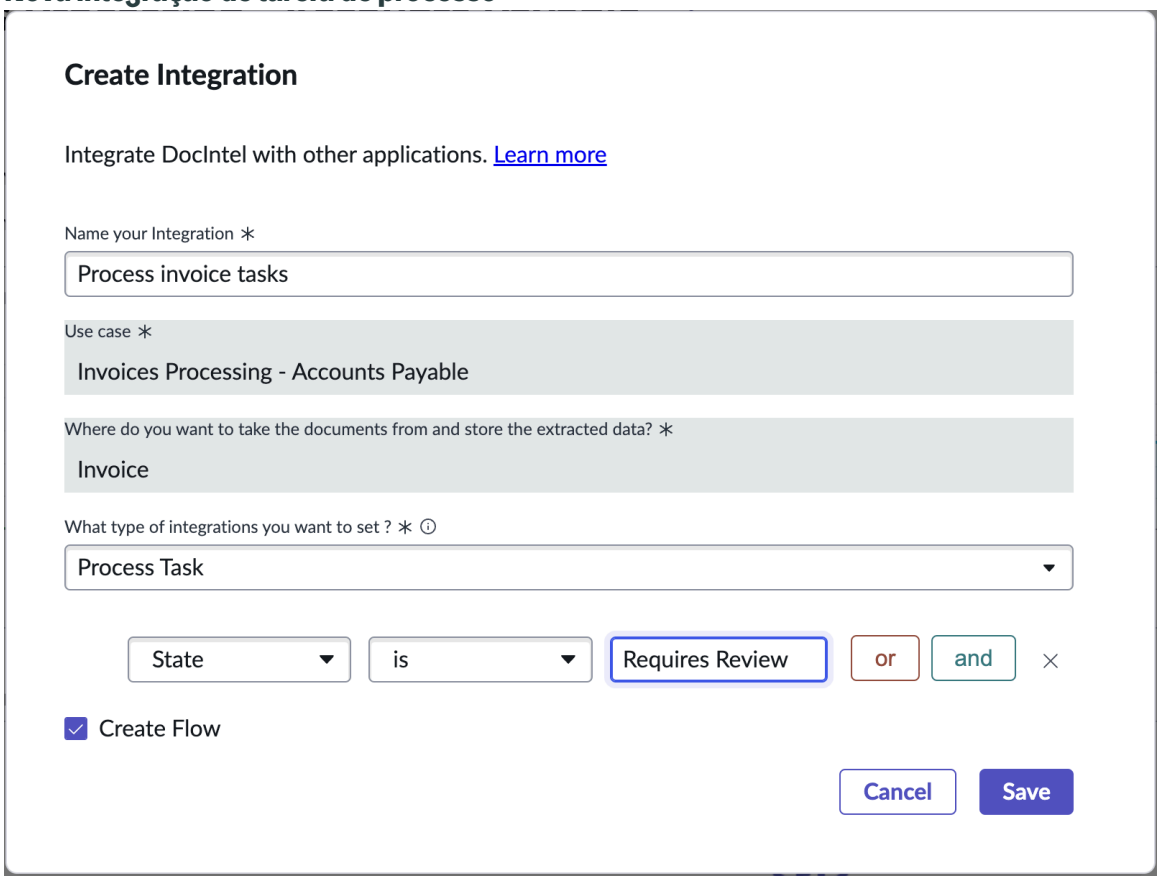
Example: Integração

As imagens a seguir mostram dois exemplos de integrações. A primeira imagem é uma integração de tarefa de processo que é acionada quando um registro precisa de revisão. A segunda imagem é uma integração de Extrair valores que pode enviar automaticamente os campos extraídos para a tabela de faturas.

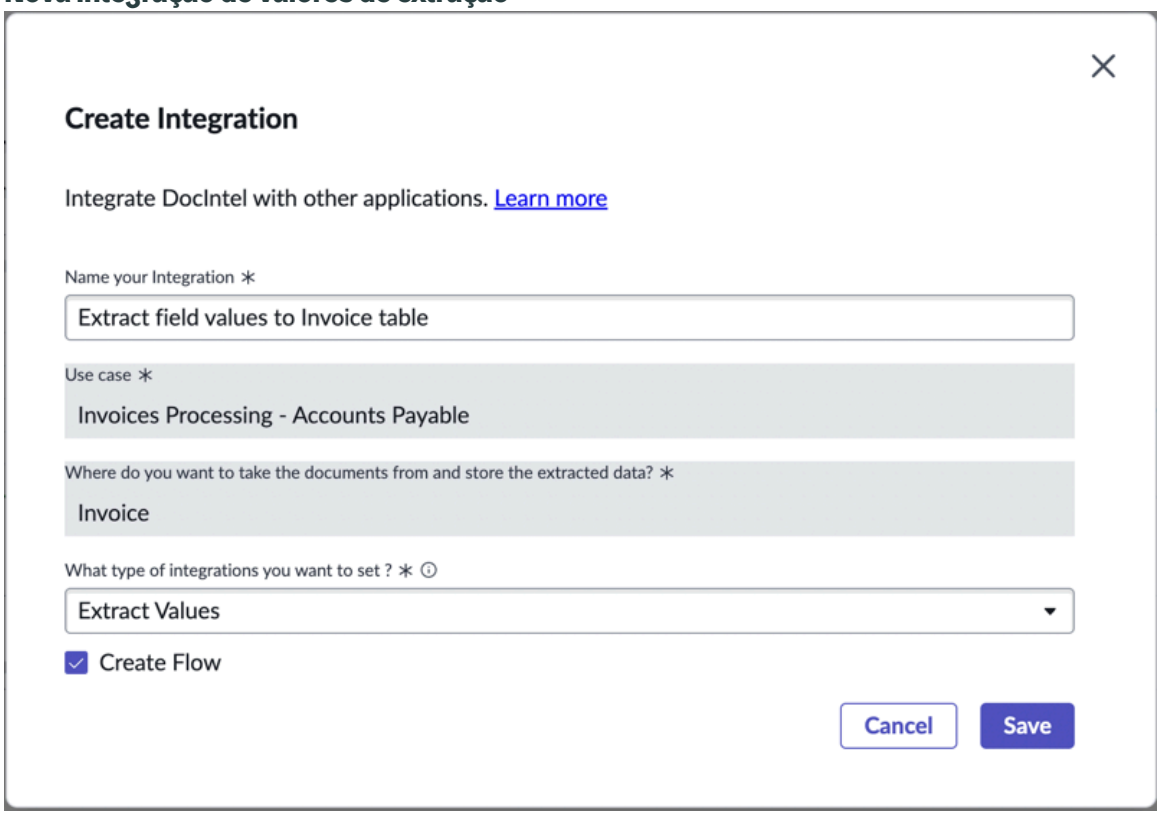
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nova integração de tarefa de processo



Nova integração de valores de extração

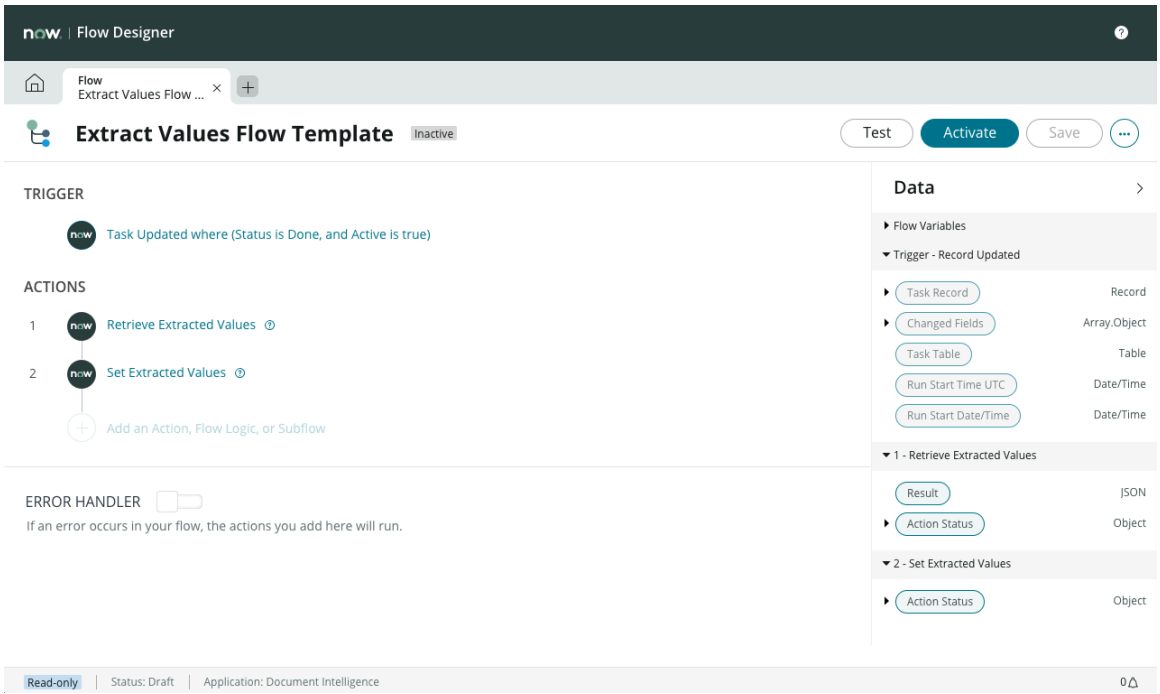


Tradução automática

O que Fazer Depois

Se você selecionou para criar um fluxo, conclua a ativação em Workflow Studio.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações, consulte Como criar fluxos no Flow Designer .

Integrar com Customer Service Management

Inteligência para documentos fornece capacidades de extração de documentos para Customer Service Management (CSM). Extraia informações relevantes de anexos de e-mail e de casos, como números de cartão de crédito ou endereços de clientes, e adicione essas informações aos casos.

Os agentes podem revisar os valores dos campos extraídos e fazer correções conforme necessário acessando a interface Inteligência para documentos diretamente do caso. Nessa interface, os agentes podem confirmar valores corretos, corrigir valores incorretos e continuar a treinar o modelo. Essa interação Human In the Loop (HITL) de verificação dos valores recomendados permite que os agentes refinem o modelo e melhorem continuamente o desempenho.

Crie casos de uso que identificam as informações a serem extraídas de anexos, como faturas, e adicione automaticamente essas informações aos campos de caso, dependendo da configuração. Os rótulos identificam os campos extraídos no formulário de caso.

Para obter mais informações, consulte Inteligência para documentos para CSM .

Como Inteligência para documentos funciona com o CSM

Quando um caso é criado, o Inteligência para documentos do recurso CSM verifica:

- Se o caso tiver um ou mais anexos
- Se os tipos de anexo forem especificados na propriedade do sistema sn_csm_ml_task.case.docintel.parsing_supported_types

Se o caso atender a esses requisitos, o recurso:

- Identifica o caso de uso correto a ser usado com base no caso ou no tipo de caso e nos filtros de caso de uso.
- Cria uma tarefa usando o caso de uso, o sys_id de cada anexo e a referência de caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Envia a tarefa, o anexo sys_ids e a referência de caso como entradas para o modelo de previsão.
- Usa soluções de reconhecimento óptico de caracteres (OCR) para extrair dados dos documentos.
- Define o status da tarefa como Concluído após a conclusão da solução.
- Se o modo de extração no caso de uso estiver definido como Totalmente automatizado (processamento direto), os valores de campos extraídos serão adicionados ao caso.
- Se o modo de extração estiver definido como Preenchimento automático ou Recomendação, o agente poderá validar os valores de campo na interface Inteligência para documentos.

Habilitar Inteligência para documentos para CSM

Defina as propriedades do sistema e ative os fluxos necessários para habilitar Inteligência para documentos para o CSM.

Consulte Document Intelligence for Customer Service .

Integrar com Financial Services Operations

Inteligência para documentos fornece capacidades de extração de documentos para Operações de serviços financeiros (FSO) (FSO).

Inteligência para documentos A integração com o FSO permite o aprendizado de máquina (ML) para ajudar a automatizar rapidamente o processamento de documentos e extrair informações de documentos com precisão. Os administradores podem integrar ainda mais Inteligência para documentos com o FSO Processador de documentos para permitir que os usuários extraiam e armazenem campos de um documento.

Para obter mais informações, consulte Inteligência para documentos para FSO .

Como Inteligência para documentos funciona com FSO

Inteligência para documentos funciona dentro de Processador de documentos da seguinte forma:

- Criar um tipo de documento (sn_doc_processor_type) cria um registro em DocIntel caso de uso (sys_di_task_definition)
- Criar um atributo de documento (sn_doc_processor_attribute) cria um registro de campo DocIntel (sys_di_key)
- Atualizar o registro de atributo do documento atualiza o registro do campo

A criação de uma tarefa de verificação de documentos (sn_doc_processor_verification_task) criará uma tarefa de documento DocIntel (sys_di_task) se ela atender aos seguintes requisitos:

- A tarefa de verificação de documentos tem "ocr_processing_needed" verificado
- A tarefa de verificação de documentos tem um documento anexado
- A tarefa de verificação de documentos está no estado "Enviado"

Depois que a tarefa de documento DocIntel for concluída, os valores deverão ser extraídos para a tabela Campos extraídos (sn_doc_processor_extracted_value).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Inteligência para documentos para FSO

Certifique-se de que todas as aplicações e plug-ins necessários estejam instalados e ativados para habilitar Inteligência para documentos no FSO Processador de documentos.

Consulte Habilitação da Inteligência para documentos para FSO .

Integrar ao Operações de contas a pagar

Inteligência para documentos fornece capacidades de extração de documentos para Operações de contas a pagar (com.sn_ap_ic).

Operações de contas a pagar usa os recursos de Inteligência para documentos para extrair informações com rapidez e precisão de documentos de fatura que são recebidos como anexos de e-mail e, em seguida, criar registros de fatura na aplicação Operações de contas a pagar.

Para obter mais informações, consulte Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Como Inteligência para documentos funciona com Operações de contas a pagar

DocIntel para Operações de contas a pagar extrai as informações necessárias de faturas recebidas como anexos de e-mail, cria registros de fatura na Gestão de contas a pagar e adiciona as informações extraídas aos registros de fatura.

Para obter mais informações, consulte How Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence works .

Habilitar Inteligência para documentos para Operações de contas a pagar

Certifique-se de que todas as aplicações e plug-ins necessários estejam instalados e ativados para habilitar Inteligência para documentos no plug-in da aplicação Operações de contas a pagar.

Consulte Components installed with Accounts Payable Operations integration with Document Intelligence .

Integrar ao Central de automação

Use Central de automação para descobrir oportunidades para automatizar o processamento de documentos com Inteligência para documentos.

Em Central de automação, você pode exibir Inteligência para documentos métricas de automação e descobrir oportunidades de automação. Para obter mais detalhes sobre Central de automação, consulte Automation Center .

Como usar o Inteligência para documentos

Use tarefas de documento para processar documentos para classificação e extração de dados em Inteligência para documentos.

Em uma tarefa de documento, você carrega os documentos de uma ou várias páginas que deseja processar. Em seguida, DocIntel os processa detectando e analisando o texto nesses documentos e preenchendo automaticamente ou fornecendo recomendações para preencher os campos definidos no caso de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 tarefas de documento que ainda não foram totalmente automatizadas, treinar a DocIntel IA é uma parte importante para alcançar a automação total.

Processe tarefas de documento nas seguintes etapas:

1. Criar uma tarefa de documento.
   a. Crie o registro da tarefa.
   b. Processa a tarefa de documento.
2. Concluir uma tarefa de documento.
   a. Use o espaço Inteligência para documentos para treinar a IA.
   b. Envie a tarefa de documento.

Criar uma tarefa de documento

Crie uma tarefa de documento e carregue documentos de uma ou várias páginas que estejam nos formatos JPEG, PNG ou PDF para começar a extrair texto ou classificar documentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.creation_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Estas são as etapas manuais para criar uma tarefa de documento. Se você tiver integrações configuradas com outros fluxos de trabalho, esta tarefa poderá ser automatizada. Consulte Integração do Inteligência para documentos a outras aplicações.

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - Para criar uma tarefa de documento para extração de dados de documentos, navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Extração de dados do documento** > **Criar tarefa de documento**.
   - Para criar uma tarefa de documento para classificação de documentos, navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Criar tarefa de documento**.
2. No formulário, preencha os campos.

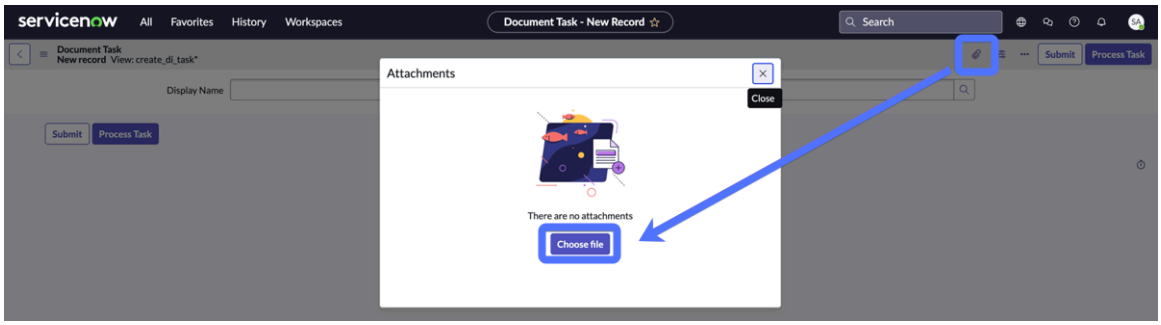
Novo registro de tarefa de documento

Campo	Descrição
Nome para exibição	O nome associado a este caso de uso. Por exemplo, OC-1.
Caso de uso	O caso de uso criado para este tipo de documento.

3. Selecione o ícone **Gerenciar anexos** e selecione o documento que você deseja carregar para processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Processar tarefa**.

   Inteligência para documentos analisa o documento e extrai dados ou classes para os campos definidos no caso de uso.

O que Fazer Depois

Encontre a tarefa de documento na lista de tarefas de documento. Depois que o campo **É processado** muda para Verdadeiro, Inteligência para documentos concluiu a análise do documento. Você pode prosseguir para concluir a tarefa de documento, o que ajuda a treinar a IA por meio de sua entrada ou revisão dos campos extraídos.

Concluir uma tarefa de documento

Depois que o processamento da tarefa de documento for concluído, conclua a tarefa fornecendo entrada ou revisão para treinar a IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.exclusion_agent

Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - Para concluir uma tarefa de documento para extração de dados de documentos, navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Extração de dados do documento** > **Tarefas de Documentação**.
   - Para concluir uma tarefa de documento para classificação de documentos, navegue até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Classificação do Documento** > **Tarefas de Documentação**.
2. Revise a lista de tarefas de documento e certifique-se de que o campo É processado da tarefa de documento esteja definido como verdadeiro.

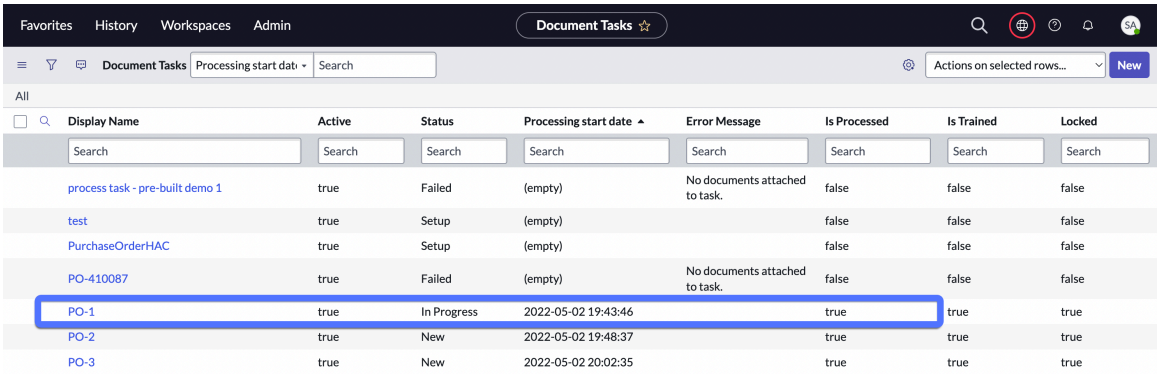
   A imagem a seguir mostra a lista de tarefas de documento. O campo É processado da tarefa da OC-1 é verdadeiro, o que indica que a tarefa foi processada e está disponível para entrada do usuário.

   Se o status for exibido como Configuração, acesse o registro da tarefa de documento e selecione **Processar tarefa**.

Tradução automática

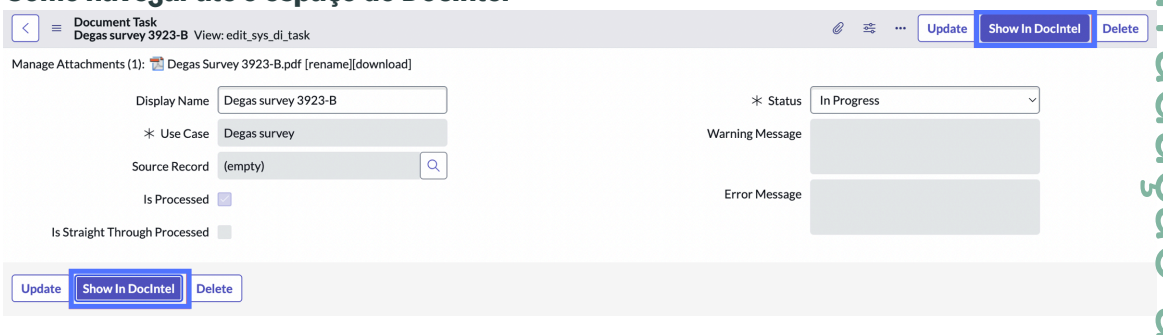
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de tarefas de documento



3. Selecione a tarefa de documento processada.
4. Selecione **Mostrar no DocIntel**.
   A imagem a seguir mostra como navegar até o espaço Inteligência para documentos para extração de dados.

Como navegar até o espaço do DocIntel



   O espaço Inteligência para documentos é aberto em uma nova guia.
5. Use o espaço Inteligência para documentos para revisar os campos do documento e selecionar as recomendações apropriadas.

   Saiba como usar o Inteligência para documentos espaço para extrair campos.

   Saiba como usar o Inteligência para documentos espaço para classificar documentos.
6. Selecione **Enviar** para concluir a tarefa de documento.

Extrair campos usando o espaço Inteligência para documentos

Use o espaço Inteligência para documentos para extração de campos, pesquisa de recomendações, campos de sinalização e identificação de campos ausentes para concluir tarefas de documento.

Visão geral do espaço Inteligência para documentos

O espaço Inteligência para documentos (DocIntel) fornece recursos de gestão de documentos que permitem revisar e processar rapidamente a extração de texto.

Com o espaço Inteligência para documentos, você pode:

- Revise com eficiência as recomendações da IA e confirme o texto extraído do documento.
- Sinalize campos, identifique campos ausentes e revise campos pendentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para começar a usar o espaço Inteligência para documentos :

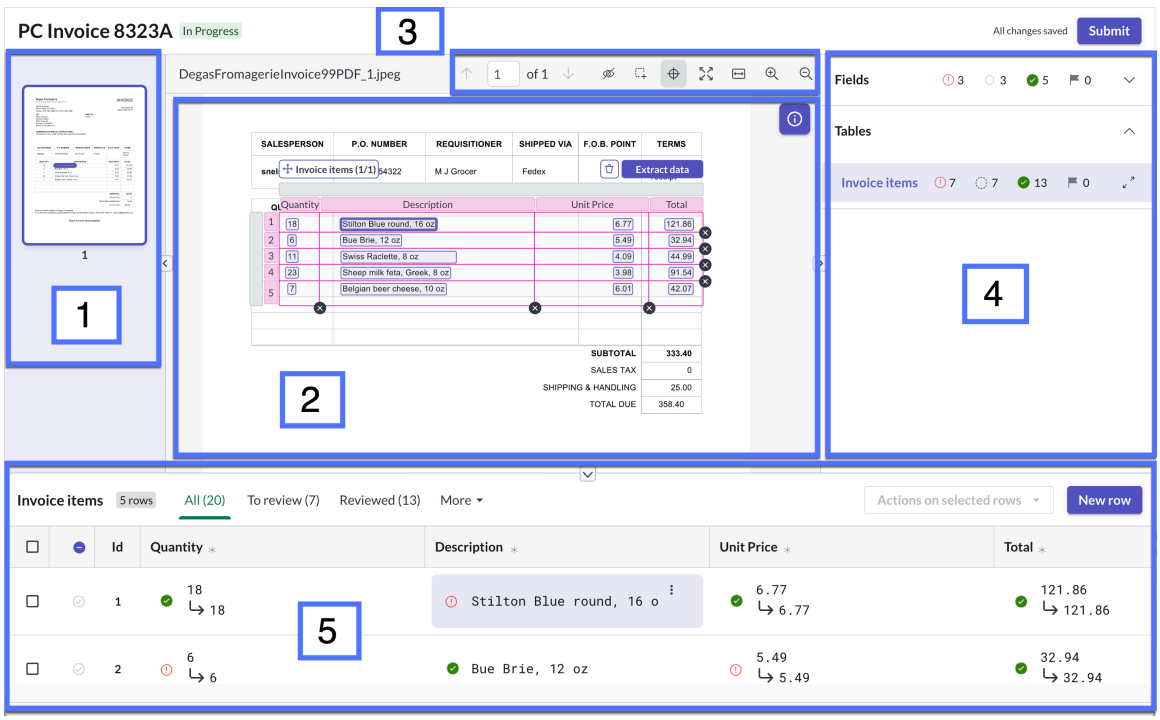
- Criar uma tarefa de documento para um caso de uso de extração de dados de documentos, carregue um documento e processe a tarefa.
- Depois que DocIntel tiver processado a tarefa, você poderá começar a usar o espaço. Consulte Concluir uma tarefa de documento.

Layout do espaço Inteligência para documentos

A ilustração a seguir mostra o espaço Inteligência para documentos para uma tarefa de documento. O espaço inclui as seguintes áreas:

- 1 - Painel de miniaturas
- 2 - Painel de imagem do documento
- 3 - Controles do documento
- 4 - Painel de campos do documento
- 5 - Painel de tabela

Nota:
Nesta exibição, o painel de campos do documento é expandido para que os campos fiquem visíveis.



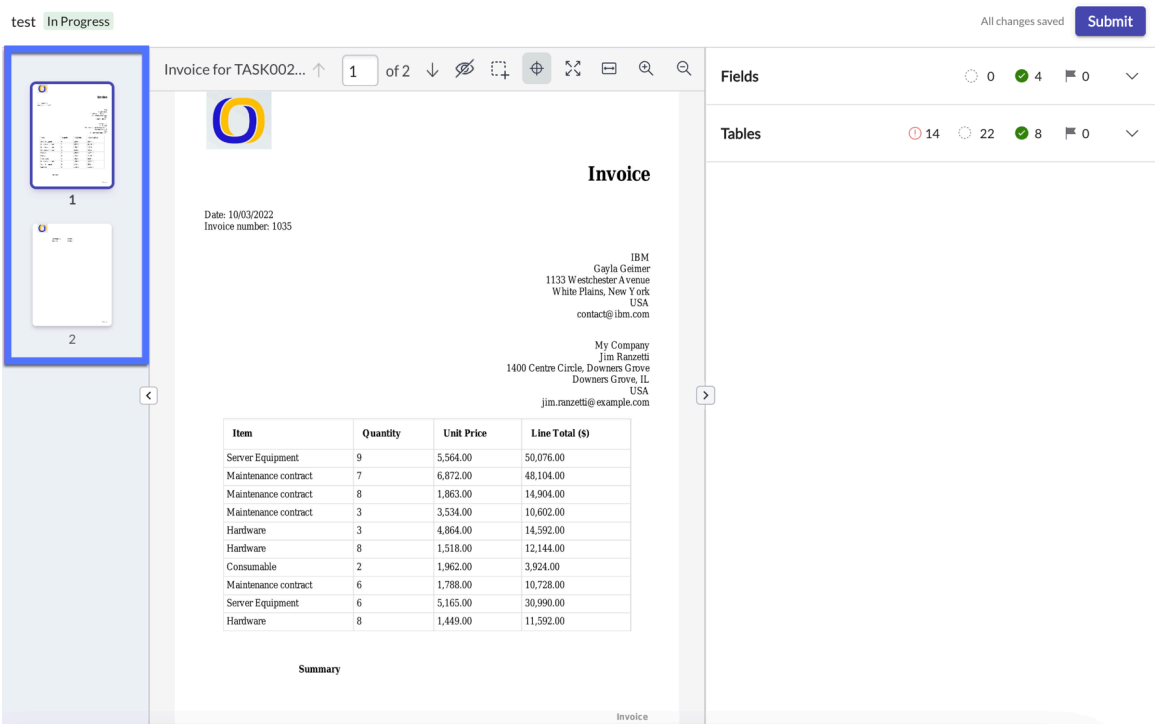
Painel de miniaturas

No painel de miniaturas do espaço, você pode selecionar uma página de um documento de várias páginas. A página selecionada é exibida no painel de imagem do documento. A seleção de uma página não afeta o que é exibido no painel de campos do documento.

A imagem a seguir mostra um documento com duas páginas no painel de miniaturas.

Tradução automática

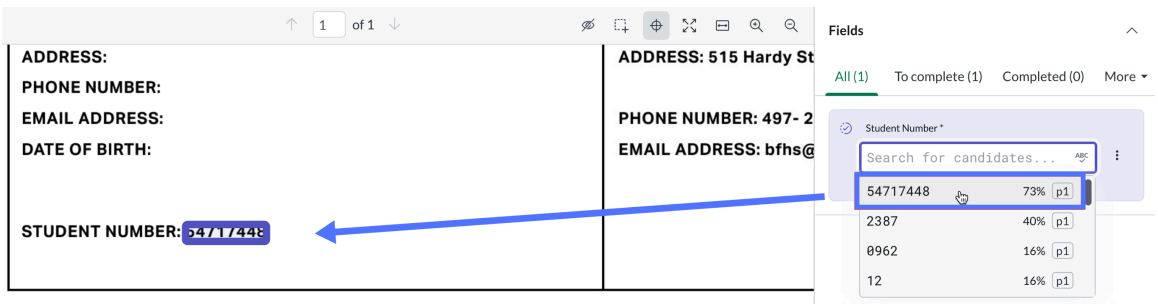
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Painel de imagem do documento

O painel de imagem do documento exibe a página selecionada no painel de miniaturas.

Conforme você percorre as recomendações nos campos do painel de campos do documento, elas serão realçadas no painel de imagem do documento para ajudá-lo a selecionar a opção correta.



Você também pode extrair informações diretamente da imagem do documento usando a ferramenta de desenho. Para mais detalhes, consulte Extrair campos usando a ferramenta de desenho.

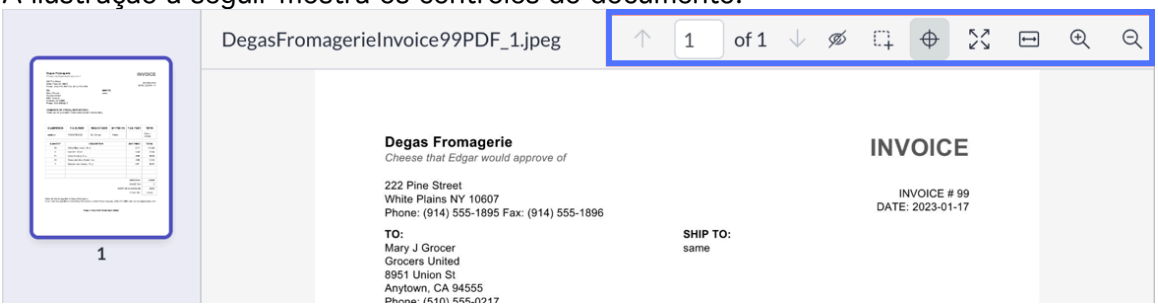
Controles do documento

Ao revisar um documento para extração, você pode usar vários controles para maximizar a área de exibição, aplicar zoom ou focar nas áreas necessárias. Você também pode extrair informações diretamente da imagem do documento usando a ferramenta de desenho. Para mais detalhes, consulte Extrair campos usando a ferramenta de desenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 ilustração a seguir mostra os controles do documento.

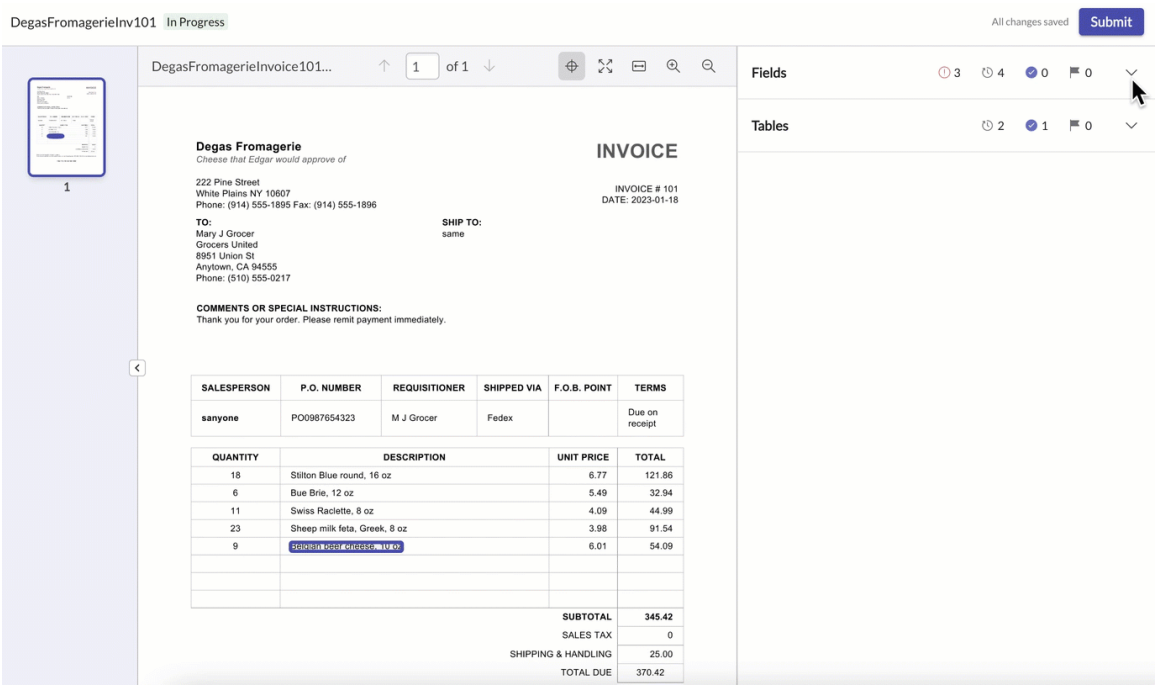


Painel de campos do documento

O painel de campos do documento permite abrir itens para revisão, incluindo a exibição das recomendações da IA. Você também pode sinalizar campos ou marcar campos como ausentes no documento.

Nota:
Um asterisco indica um campo obrigatório.

A ilustração a seguir mostra os diferentes recursos do painel de campos do documento.



Painel de tabela

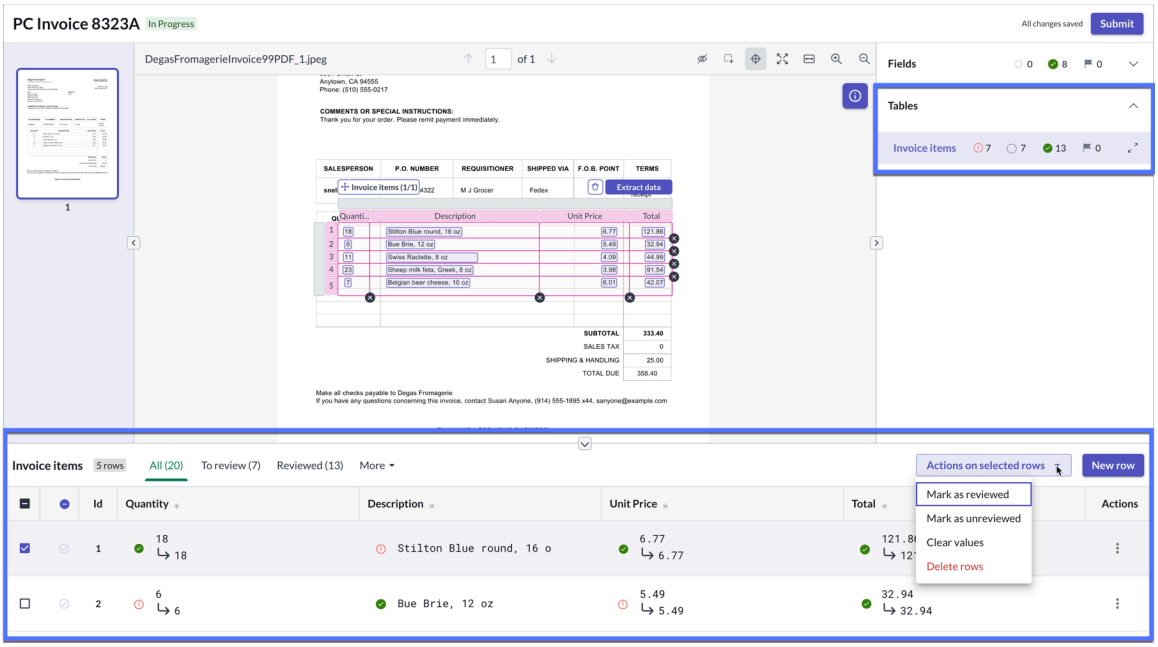
O painel da tabela permite abrir linhas da tabela para revisão, incluindo a exibição das recomendações da IA. Você também pode sinalizar campos ou marcar campos como ausentes no documento. Outros controles de tabela permitem inserir linhas e redimensionar colunas conforme necessário.

Nota:
Um asterisco no título da coluna indica um campo obrigatório.

A ilustração a seguir mostra os diferentes recursos do painel 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.



Extrair campos únicos

Extraia campos de texto e número do documento no painel de campos do documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.exclusion_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as etapas a seguir para extrair campos únicos de um documento.

Se os campos já estiverem preenchidos automaticamente com valores, você poderá revisá-los para garantir que estejam corretos ou ajustar os campos conforme necessário.

Dica:
Você também pode usar a ferramenta de desenho para extrair facilmente campos diretamente na imagem do documento. Para obter mais informações, consulte Extrair campos usando a ferramenta de desenho.

Procedimento

1. No painel de campos do documento, expanda **Campos**.
2. Selecione um campo.
3. Comece a digitar no campo e selecione uma recomendação na lista suspensa.

   A recomendação com a pontuação de confiança mais alta é exibida na parte superior da lista.

   Dica:
   Conforme você percorre as recomendações na lista suspensa, elas são realçadas no documento para ajudá-lo a selecionar a opção correta.

4. **Opcional:** Se necessário, filtre ou sinalize as recomendações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

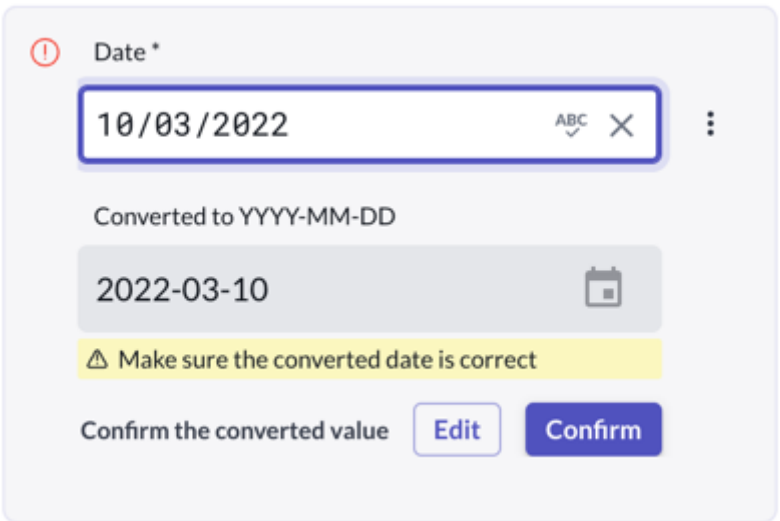
- Para filtrar a lista para mostrar somente uma recomendação que corresponda exatamente ao que você digita, selecione o ícone do modo de correspondência exata ( ) no campo.
- Para sinalizar o campo para atenção posterior, selecione **Sinalizar para acompanhamento** no menu de opções de campo ( ).
- Se você não encontrar uma correspondência apropriada no documento, selecione **Ausente no documento** no menu de opções de campo. Para desfazer, selecione o ícone **Editar** ( ) no campo.

O campo será marcado como concluído quando você passar para o próximo campo.

5. **Opcional:** Se necessário, confirme ou corrija as conversões de valor de campo.

   (Optional) Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Consulte Normalização de dados.

   Quando o valor extraído é ambíguo em um documento, DocIntel o interpreta conforme definido na configuração do campo. Uma anotação solicita que você confirme ou edite o valor convertido.



   - Selecione **Confirmar** no campo de valor convertido para confirmar que o valor convertido é preciso.
   - Selecione **Editar**, insira o valor atualizado e selecione **Salvar** para corrigir a conversão.

Extrair campos de caixa de seleção

Extraia campos de caixa de seleção do documento no painel de campos do documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.exclusion_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as etapas a seguir para extrair campos de caixa de seleção de um documento.

Se os campos da caixa de seleção já estiverem preenchidos automaticamente, você poderá revisá-los para garantir que estejam corretos ou ajustar os campos 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.

Procedimento

1. No painel de campos do documento, expanda **Campos**.
2. Selecione um campo.
   Uma lista de caixas de seleção será exibida se o campo for designado como um tipo de campo de caixa de seleção.
3. Marque as caixas de seleção que se aplicam ao grupo de campos.
   Para cada caixa de seleção marcada, DocIntel pode fornecer uma ou mais correspondências em potencial no documento.

   a. Marque uma caixa de seleção.

   b. Se houver mais de uma recomendação na imagem do documento que corresponda à caixa de seleção, selecione a que se aplicar.

   Você pode marcar ou desmarcar uma recomendação no documento a qualquer momento.

   Dica:

   - Pressione **Tab** no teclado para percorrer as recomendações.
   - Pressione **Enter** ou **Retornar** para selecionar um.
   - Para desmarcar uma recomendação, selecione outra.

   c. Se não houver recomendações encontradas ou se nenhuma das recomendações estiver correta, selecione **Mostrar todas as recomendações de caixa de seleção** no menu de opções da caixa de seleção ( ) e escolha uma das outras opções no documento.

   Dica:
   Sinalize a caixa de seleção para atenção posterior selecionando **Sinalizar para acompanhamento** no menu de opções da caixa de seleção.

   d. Se você não encontrar uma correspondência apropriada para a caixa de seleção no documento, selecione **Nenhuma correspondência encontrada** no menu de opções da caixa de seleção.

   e. Repita essas etapas para cada caixa de seleção que se aplica ao grupo de campos.

4. Se você estiver no modo Recomendação, verifique se todos os campos estão marcados como concluídos.
   Se você estiver no modo Preenchimento automático, marque os campos como revisados.

Extrair campos da tabela

Extraia campos de tabela do seu documento no painel da tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.exclusion_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use as etapas a seguir para extrair campos de tabela de um documento.

Se os campos já estiverem preenchidos automaticamente com valores, você poderá revisá-los para garantir que estejam corretos ou ajustar os campos 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.

Dica:
Você também pode usar a ferramenta de desenho para extrair facilmente tabelas diretamente na imagem do documento. Para obter mais informações, consulte Extrair campos usando a ferramenta de desenho.

Procedimento

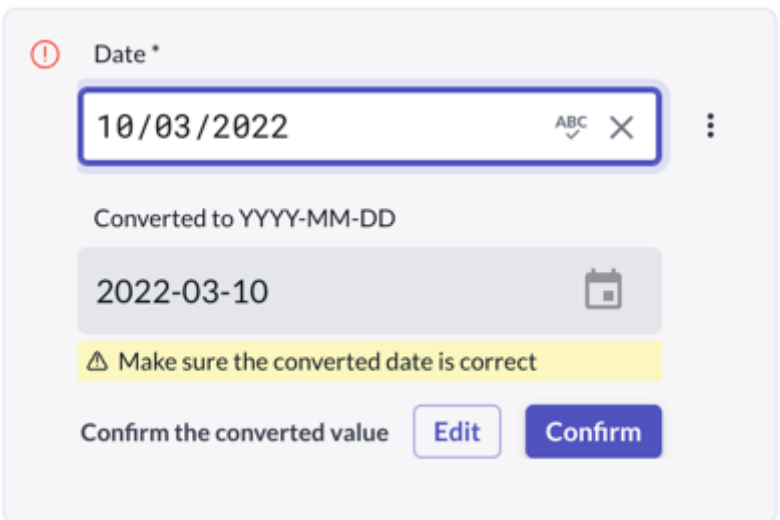
1. No painel de campos do documento, expanda **Tabelas**.
   A seção Tabelas exibe somente campos atribuídos a um grupo de campos detabela.
2. Selecione um tabela.
   O painel da tabela é exibido.
3. Selecione a recomendação que se aplica a cada campo da tabela.
   - Para selecionar uma recomendação, comece a digitar no campo e selecione uma recomendação na lista suspensa.

     Dica:
     Conforme você percorre as recomendações na lista suspensa, elas são realçadas no documento para ajudá-lo a selecionar a opção correta.

   - Para sinalizar o campo para atenção posterior, selecione **Sinalizar para acompanhamento** no menu de opções de campo ( ).
   - Se você não encontrar uma correspondência apropriada no documento, selecione **Ausente no documento** no menu de opções de campo. Para desfazer, selecione o ícone **Editar** ( ) no campo.
4. **Opcional:** Se necessário, confirme ou corrija as conversões de valor de campo.

   (Optional) Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Consulte Normalização de dados.

   Quando o valor extraído é ambíguo em um documento, DocIntel o interpreta conforme definido na configuração do campo. Uma anotação solicita que você confirme ou edite o valor convertido.



   - Selecione **Confirmar** no campo de valor convertido para confirmar que o valor convertido é preciso.
   - Selecione **Editar**, insira o valor atualizado e selecione **Salvar** para corrigir a conversão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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. Ajuste as linhas da tabela conforme necessário.

> **Aviso:**
> Se você tiver uma grade na imagem do documento, as mudanças feitas diretamente nas linhas da tabela não poderão ser sincronizadas com a(s) grade(s). As grades serão removidas para evitar dados conflitantes.

   - Para adicionar uma linha, selecione **Nova linha**.
   - Para limpar todos os valores de campo na linha, selecione **Limpar valores de linha** no menu de opções de linha ( ).
   - Para inserir uma linha, selecione **Inserir linha acima** ou **Inserir linha abaixo** no menu de opções de linha.
   - Para excluir uma linha, selecione **Excluir linha** no menu de opções de linha.
   - Para marcar uma linha como revisada, selecione **Marcar linha como revisada** no menu de opções de linha.
   - Para fazer mudanças em várias linhas, marque a caixa de seleção na primeira coluna de cada linha e selecione uma ação **na lista Ação nas linhas selecionadas**.

6. **Opcional:** [store-future: BEGIN review] Se necessário, mostre ou oculte colunas no painel da tabela.

   a. Selecione o ícone de configurações ( ).

   b. Selecione as colunas que você deseja exibir.
   Desmarque as colunas que você deseja ocultar.

   c. Selecione **Aplicar mudanças**.

   [End]

7. Revise e preencha as linhas.
   - Se você preencheu os campos, certifique-se de que todas as linhas estejam marcadas como concluídas.
   - Se os campos forem preenchidos automaticamente com valores, todas as linhas serão marcadas como revisadas.

Extrair campos usando a ferramenta de desenho

Use a ferramenta de desenho para extrair informações diretamente do texto e das tabelas na imagem do documento.

Visão geral da ferramenta de desenho

Ao exibir um documento processado no espaço Inteligência para documentos, você pode usar a ferramenta de desenho para extrair e revisar os campos da imagem do documento.

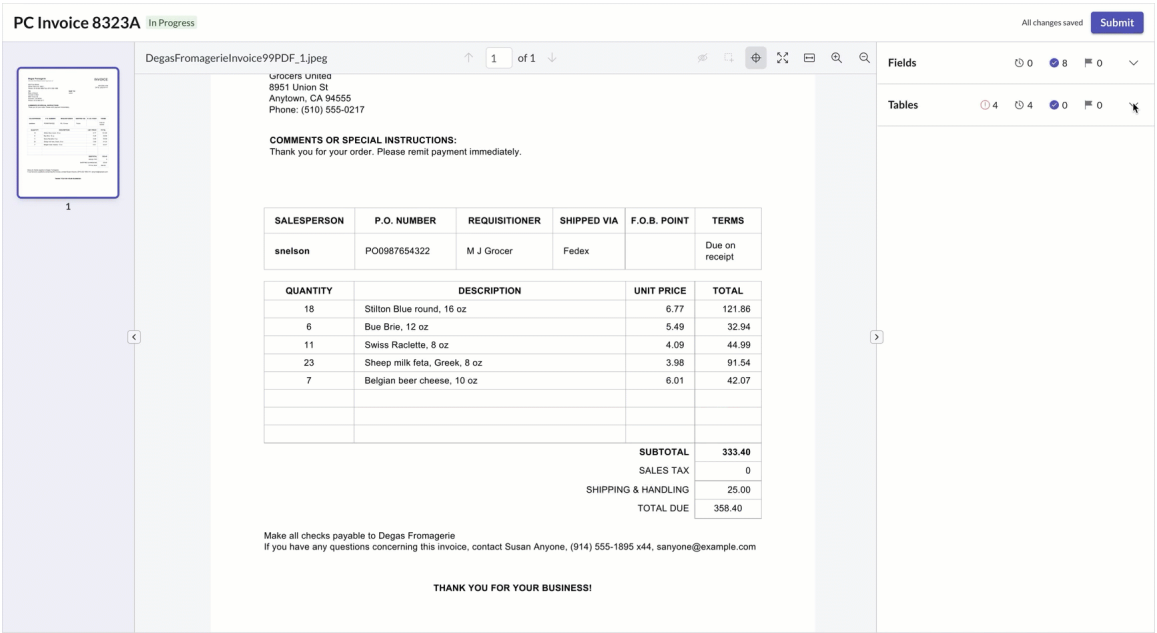
Especialmente nos casos em que ainda não há recomendações ou há recomendações incorretas, a ferramenta de desenho é útil para selecionar a área específica no documento que você deseja extrair.

Todos os campos de tabela extraídos já devem aparecer em uma grade sobre a tabela. Um único campo extraído aparece como uma caixa rotulada sobre o texto. Você pode revisar os campos extraídos diretamente da grade ou da caixa e fazer ajustes conforme necessário. Se 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.

campos da tabela estiverem vazios ou não houver grade, você poderá criar uma ou mais grades sobre a tabela para extrair os campos.



Extrair um único campo usando a ferramenta de desenho

Use a ferramenta de desenho para extrair um único campo diretamente da imagem do documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.exclusion_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as etapas a seguir para extrair um único campo de um documento usando a ferramenta de desenho. Os dados extraídos são usados para preencher o campo relacionado no painel de campos do documento.

Se o campo for preenchido automaticamente, uma caixa já aparecerá sobre o texto extraído. Você pode ajustar o campo conforme necessário.

Procedimento

1. No painel de campos do documento, expanda **Campos**.
2. Selecione um campo.

   O ícone da ferramenta Desenhar ( ) está habilitado na barra de ferramentas de controles do documento.

   Se o campo já estiver preenchido automaticamente e a caixa aparecer sobre o campo, ou se você já tiver desenhado uma caixa, prossiga para a etapa 5.

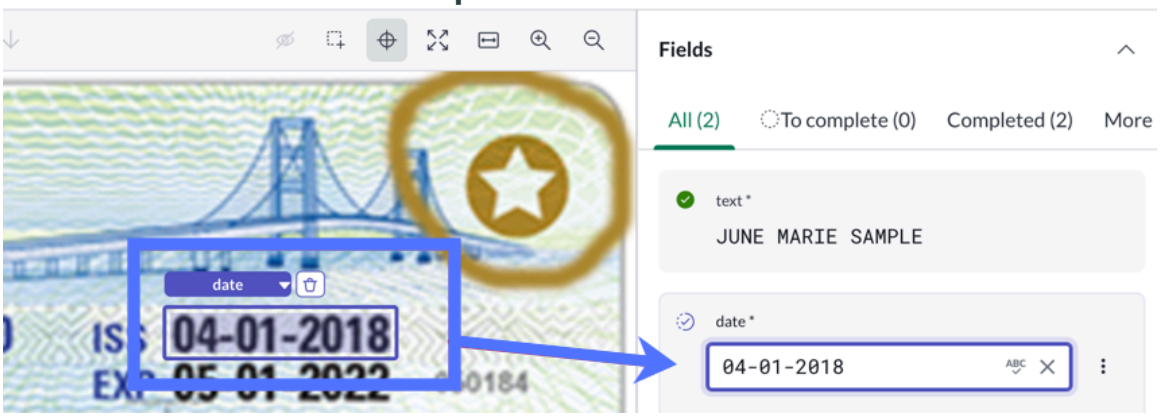
3. Selecione o ícone da Ferramenta de desenho ( ).
4. Desenhe uma caixa sobre a área na imagem do documento que você deseja extrair.

   Uma caixa editável aparece sobre o texto. O nome do campo é exibido ao lado da caixa. O texto extraído na caixa aparece realçado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caixa desenhada em um único campo



O texto extraído preenche o campo relacionado no painel de campos do documento.

Dica:
Pressione **Enter** ou **Retornar** no campo preenchido para mover para o próximo campo e desenhar uma nova caixa.

5. **Opcional:** Ajuste a caixa conforme necessário.

6. **Opcional:** Edite o texto extraído inserindo as mudanças no campo.
DocIntel pode não detectar todo o texto na área selecionada. Nesse caso, talvez seja necessário inserir as informações diretamente no campo.

7. **Opcional:** [store-future: BEGIN review] Para ocultar a caixa, selecione o ícone Ocultar/mostrar dados extraídos ( ). [End]

Extrair uma tabela usando a ferramenta de desenho

Use a ferramenta de desenho para extrair uma tabela diretamente da imagem do documento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.exclusion_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use as etapas a seguir para extrair uma tabela de um documento usando a ferramenta de desenho. Os dados extraídos são usados para preencher os campos da tabela relacionada.

Se os campos da tabela forem preenchidos automaticamente, uma grade da ferramenta de desenho já estará disponível com base nos campos extraídos. Você pode ajustar os campos conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Ajustar a grade da ferramenta de desenho.

Você pode selecionar várias seções de uma tabela nas páginas de um documento.

Procedimento

1. No painel de campos do documento, expanda a seção Tabelas.
A seção Tabelas exibe somente campos atribuídos a um grupo de campos detabela.

2. Selecione uma tabela na seção 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.

O painel da tabela é exibido e o ícone da ferramenta Desenhar ( ) está habilitado na barra de ferramentas de controles do documento.

Se os campos da tabela já estiverem preenchidos automaticamente e a grade aparecer sobre a tabela, ou se você já tiver desenhado uma grade, prossiga para a etapa 5.

Dica:

Recolha o painel Tabela usando o ícone Recolher painel de tabela ( ), se necessário.

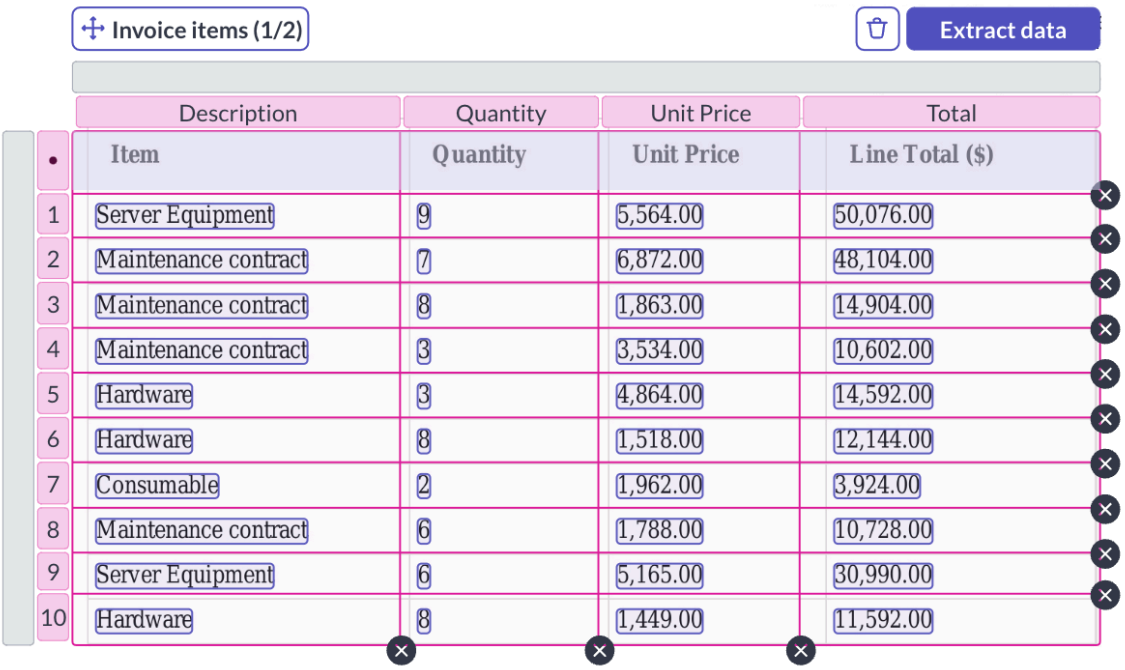
3. Selecione o ícone da ferramenta Desenhar ( ).
4. Desenhe uma caixa sobre a área na imagem do documento que você deseja extrair.

Dica:

Inclua a linha de cabeçalho da tabela na área de seleção.

Uma grade editável aparece sobre a tabela. A grade define as células da tabela na área selecionada. Os números de linha na grade correspondem às linhas no painel Tabela.

O texto na célula aparece entre uma caixa com linha pontilhada antes de ser extraído para os campos da tabela. Depois de extraído, ele aparece em uma caixa de linha sólida.



5. Ajuste a grade conforme necessário.

Para obter mais informações, consulte Ajustar a grade da ferramenta de desenho.

6. **Opcional:** Para selecionar outra seção da tabela na mesma página ou em uma página diferente do documento:

   a. Selecione o ícone da ferramenta Desenhar ( ).

   b. Desenhe uma caixa sobre a outra área na imagem do documento que você deseja extrair.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 desenhar uma nova grade sobre uma existente.

O número da grade ao lado do nome da tabela mostra o número da grade atualizado. Por exemplo, "Itens de linha (2/2)" mostra que você está na segunda de duas grades usadas para extrair os campos da tabela de itens de linha.

c. Ajuste a grade conforme necessário.

7. **Opcional:** Para ocultar as grades, selecione o ícone Ocultar/mostrar as grades ( ).

(Optional) Uma caixa parcialmente transparente mostra onde uma grade oculta está localizada no documento.

Selecione a grade oculta ou o ícone Ocultar/mostrar a(s) grade(s) para mostrar a grade.

8. Extrair os dados.

- Selecione **Extrair dados**.

  Este botão será exibido se nenhum dado tiver sido extraído ainda.

- Selecione **Atualizar campos**.

  Este botão será exibido se os campos da tabela já estiverem preenchidos e você tiver feito mudanças que substituirão alguns deles.

  O botão **Atualizar campos** mostra o número de campos a serem atualizados.

Os dados nas grades são extraídos e usados para preencher os campos da tabela relacionada.

Se houver células vazias ou colunas ausentes nas grades, os campos da tabela relacionada serão definidos como **Ausente no documento**.

Ajustar a grade da ferramenta de desenho

Ajuste a grade da ferramenta de desenho para ajustar melhor as informações que você deseja extrair da imagem do documento.

Antes de Iniciar

- Essas etapas se aplicam a tabelas que têm uma grade de ferramenta de desenho na imagem do documento. Para obter mais informações, consulte Extrair uma tabela usando a ferramenta de desenho.
- Função necessária: sn_docintel.exclusion_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as etapas a seguir para fazer mudanças em uma grade. Você pode extrair as atualizações dos campos da tabela relacionada.

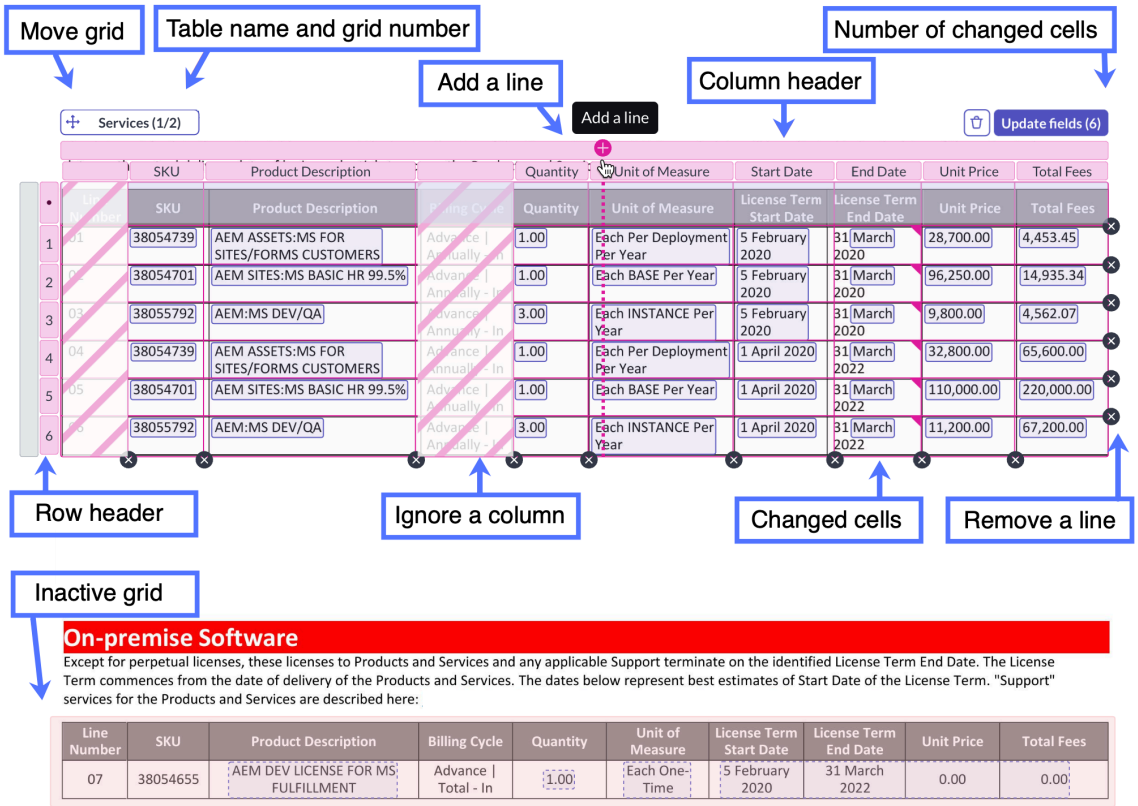
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 imagem do documento, selecione a grade que você deseja mudar.

   Se você tiver mais de uma grade no documento, somente uma exibirá as ferramentas de edição. A outra grade aparece como uma sobreposição até que você a selecione para edição.



Line Number	SKU	Product Description	Billing Cycle	Quantity	Unit of Measure	License Term Start Date	License Term End Date	Unit Price	Total Fees
07	38054655	AEM DEV LICENSE FOR MS FULFILLMENT	Advance | Total - In	1.00	Each One-Time	5 February 2020	31 March 2022	0.00	0.00

2. Ajuste a grade conforme necessário.

   Os ajustes são salvos automaticamente.

   Todos os ajustes que produzem uma mudança nas extrações anteriores são indicados no canto da célula.

   O texto na célula aparecerá cercado por uma caixa de linha sólida se já tiver sido extraído. Ele aparecerá em uma caixa de linha pontilhada se ainda não tiver sido extraído.

Revisar um campo na imagem do documento

Use a ferramenta de desenho para revisar os campos preenchidos automaticamente diretamente no painel de imagem do documento.

Antes de Iniciar

- Essas etapas se aplicam a tabelas que têm uma grade de ferramentas de desenho ou campos únicos que têm uma caixa de ferramentas de desenho no documento. Para obter mais informações, consulte Extrair uma tabela usando a ferramenta de desenho ou Extrair um único campo usando a ferramenta de desenho.
- Função necessária: sn_docintel.exclusion_agent

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

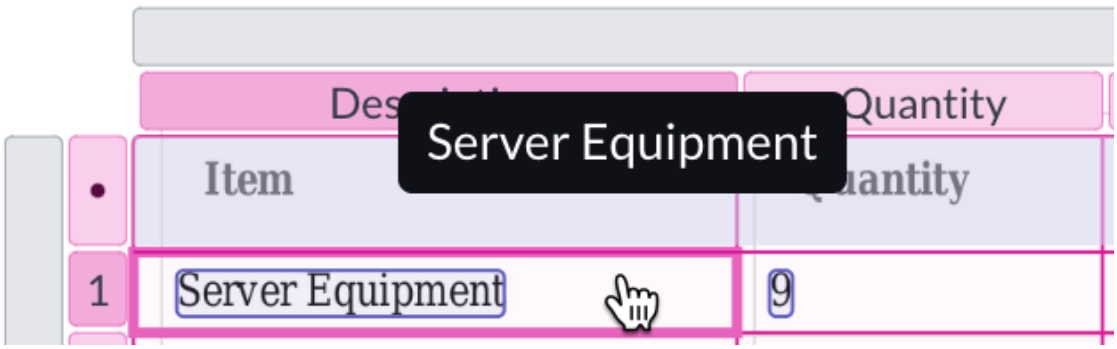
Procedimento

1. Na imagem do documento, aponte para uma célula de grade ou caixa de campo que você deseja revisar.

   Para um único campo, uma caixa editável aparece sobre o texto. O nome do campo é exibido ao lado da caixa.[store-future: BEGIN review] O texto na caixa aparece realçado.[End]



   Para um campo de tabela, o texto na célula da grade aparecerá entre uma caixa se o valor for extraído.



2. Verifique o valor que aparece na dica da ferramenta do campo.
   - Se o valor estiver preciso, prossiga para revisar o próximo campo.
   - Se o valor precisar ser alterado, edite o campo.

     Consulte Editar um campo na imagem do documento.

3. Repita as etapas 1 e 2 para cada campo que você deseja revisar.

Editar um campo na imagem do documento

Edite os campos na imagem do documento para garantir que as informações corretas sejam extraídas.

Antes de Iniciar

- Essas etapas se aplicam a tabelas que têm uma grade de ferramentas de desenho ou campos únicos que têm uma caixa de ferramentas de desenho no documento. Para obter mais informações, consulte Extrair uma tabela usando a ferramenta de desenho ou Extrair um único campo usando a ferramenta de desenho.
- Função necessária: sn_docintel.exclusion_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

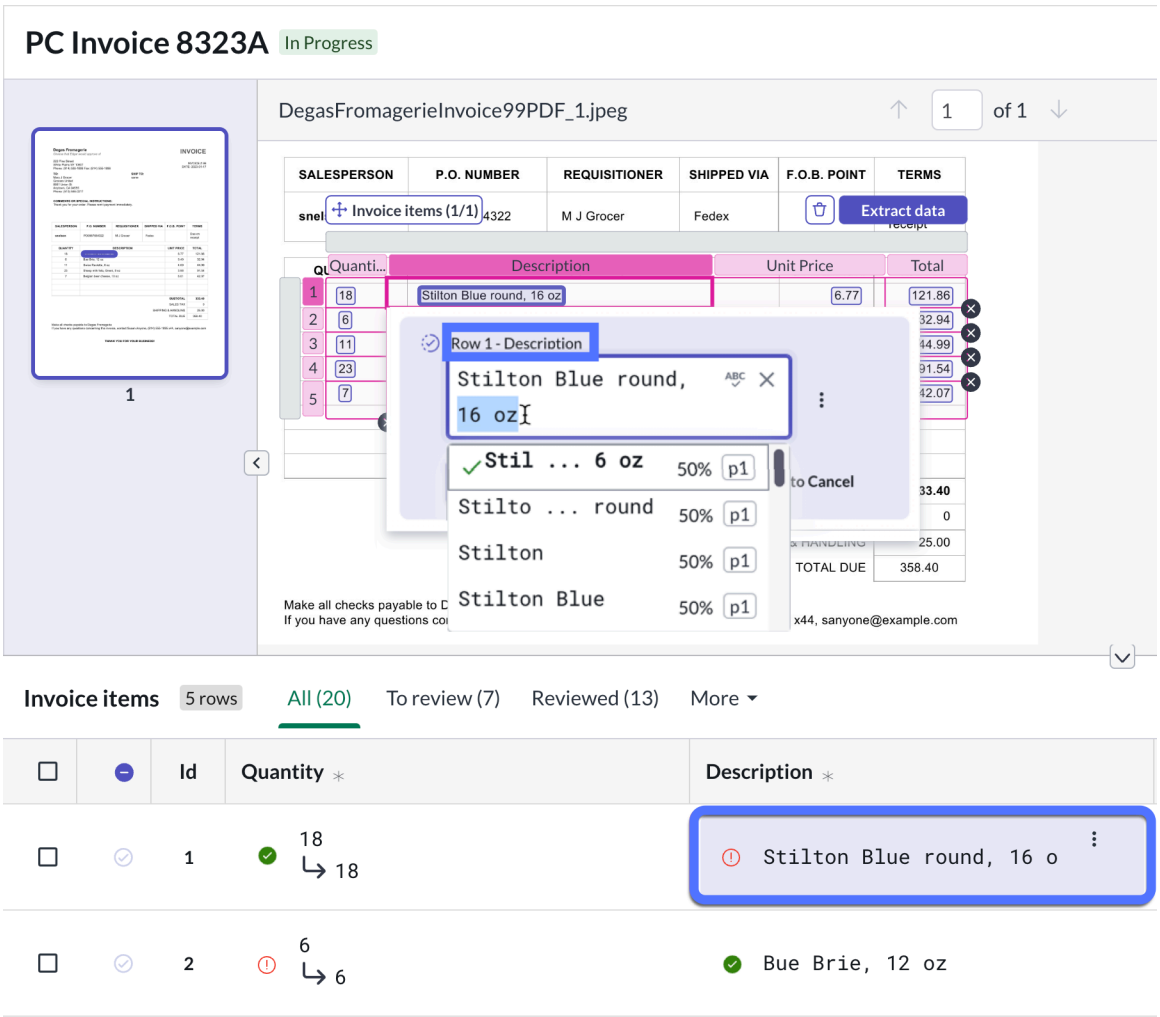
Use as etapas a seguir para mudar para um campo editando a recomendação na imagem do documento. O texto detectado por DocIntel aparece envolto por uma caixa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na imagem do documento, selecione a caixa de texto ou a célula de grade que você deseja editar. Uma caixa de diálogo é exibida, mostrando o campo relacionado.
2. Insira um valor na caixa de texto ou selecione outra recomendação na lista.



3. Selecione **Save** (Salvar).

Classifique documentos usando o espaço Inteligência para documentos

Use o espaço Inteligência para documentos para rotular seus documentos. O espaço permite que você treine o modelo de IA fornecendo entradas diretas e validando ou corrigindo as recomendações fornecidas por DocIntel.

Visão geral do espaço Inteligência para documentos

O espaço Inteligência para documentos (DocIntel) fornece recursos que permitem aplicar classes ou categorias rapidamente aos documentos anexados e a cada uma de suas páginas.

Para começar a usar o espaço Inteligência para documentos, conclua as seguintes 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.

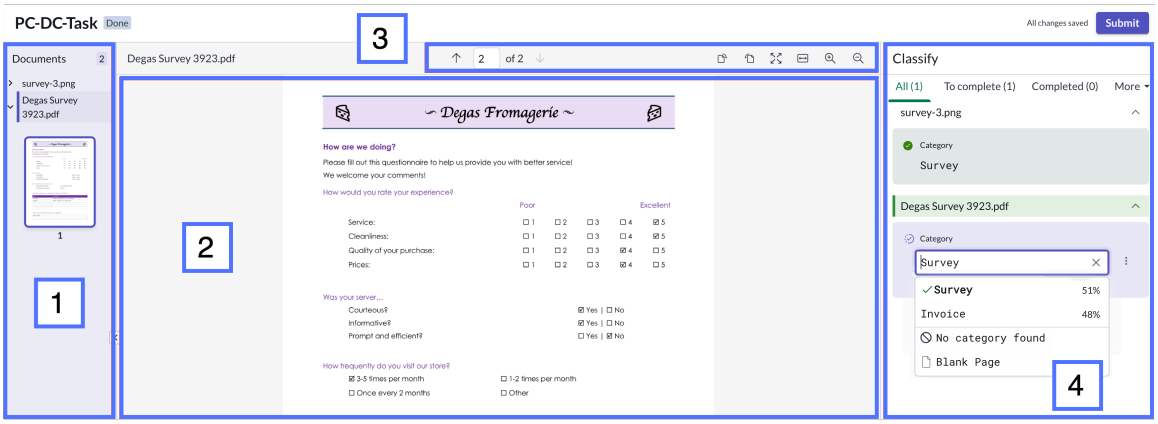
- Criar uma tarefa de documento para um caso de uso de classificação de documentos, carregue um documento e processe a tarefa.
- Depois que DocIntel tiver processado a tarefa, você poderá começar a usar o espaço. Consulte Concluir uma tarefa de documento.

Layout do espaço Inteligência para documentos

A imagem a seguir mostra o espaço Inteligência para documentos para uma tarefa de documento. O espaço inclui as seguintes áreas:

- 1 - Painel de miniaturas
- 2 - Painel de imagem do documento
- 3 - Controles do documento
- 4 - Classificar painel

Nota:
Nesta exibição, os documentos no painel Classificar são expandidos para que as categorias fiquem visíveis.



Painel de miniaturas

No painel de miniaturas do espaço, você pode selecionar uma página de um ou mais documentos de várias páginas. A página selecionada é exibida no painel de imagem do documento. A seleção de uma página não afeta o que é exibido no painel Classificar.

Painel de imagem do documento

O painel de imagem do documento exibe a página selecionada no painel de miniaturas.

Controles do documento

Ao revisar um documento para classificação, você pode usar vários controles para girar, maximizar a área de exibição, aplicar zoom ou focar nas áreas necessárias.

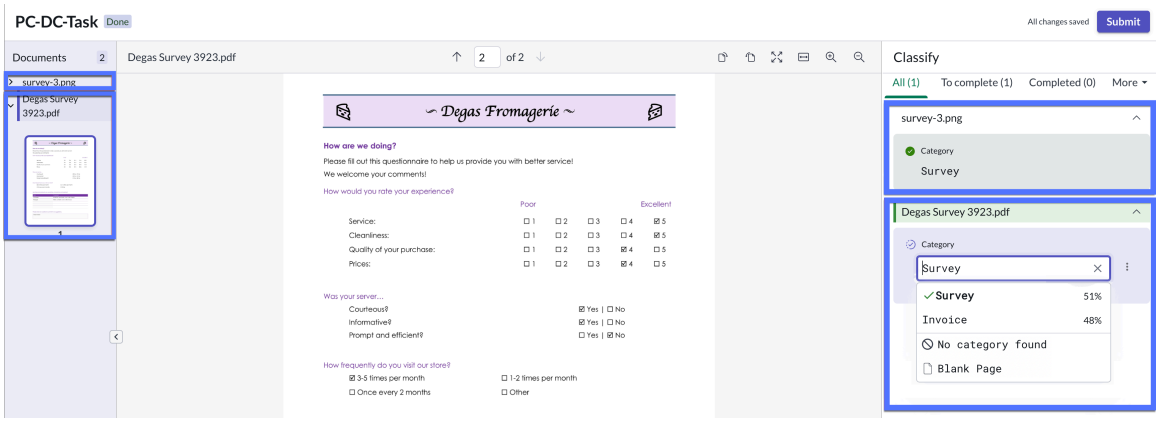
Classificar painel

O painel Classificar permite que você abra cada classificação de documento e página para revisão, incluindo a exibição das recomendações da IA.

A imagem a seguir mostra o painel Classificar com um campo de categoria para cada anexo na tarefa de documento, permitindo que você insira ou revise a categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Classificar documentos e páginas do documento

Classifique seus documentos no painel Classificar.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.exclusion_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as etapas a seguir para aplicar categorias a anexos de documentos e a cada uma de suas páginas.

Neste contexto, uma página de documento é o objeto de página individual do arquivo de documento digital, conforme exibido no painel de miniaturas do espaço. Um arquivo de documentos pode conter vários agrupamentos lógicos de documentos (como um arquivo PDF com várias faturas, cada uma com várias páginas). Com base no conteúdo, aplique a categorização ao arquivo de documentos e às páginas do arquivo.

Se as categorias já estiverem preenchidas automaticamente com valores, você poderá revisá-las para garantir que estejam corretas ou ajustá-las conforme necessário.

Procedimento

1. No painel Classificar, revise todas as categorias preenchidas automaticamente para cada documento para garantir que estejam corretas.
2. Selecione uma categoria para um documento selecionando o campo **Categoria**.
3. Selecione uma recomendação apropriada para o documento usando a lista de recomendações.

   - Comece a digitar no campo **Categoria** e selecione uma recomendação na lista.

     A recomendação com a pontuação de confiança mais alta é exibida na parte superior da lista.

   - Selecione **Categorias mistas** para um documento de várias páginas que inclui mais de um tipo de documento.

     Caso contrário, se você selecionar uma categoria para um documento de várias páginas, essa categoria será aplicada a todas as páginas do documento.

   - Selecione **Página em branco** para uma página em branco em um documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 **Nenhuma categoria encontrada** se você não encontrar uma correspondência correta.

  O documento será marcado como concluído quando você passar para o próximo campo **Categoria**.

4. Selecione uma recomendação para cada página de um documento de categorias mistas.
   A página será marcada como concluída quando você passar para a próxima página.
5. **Opcional:** Se necessário, sinalize os documentos ou páginas para atenção posterior selecionando **Sinalizar para acompanhamento** no menu de opções do ícone de opções ().

Monitorando o desempenho do Inteligência para documentos

Acompanhe o desempenho da extração de documentos em Inteligência para documentos para entender seu uso e eficácia.

Exibir relatórios na página inicial do administrador Inteligência para documentos

Monitore o desempenho da extração de documentos na experiência do administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação Inteligência para documentos (sn_docintel) e a aplicação Inteligência para documentos Admin (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store estejam instaladas e ativas. Para obter mais informações, consulte Instalar Inteligência para documentos.
- Tenha um caso de uso ativo com várias tarefas de documento concluídas. Para obter mais informações, consulte Configurar casos de uso de extração de documentos.
- Função necessária: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

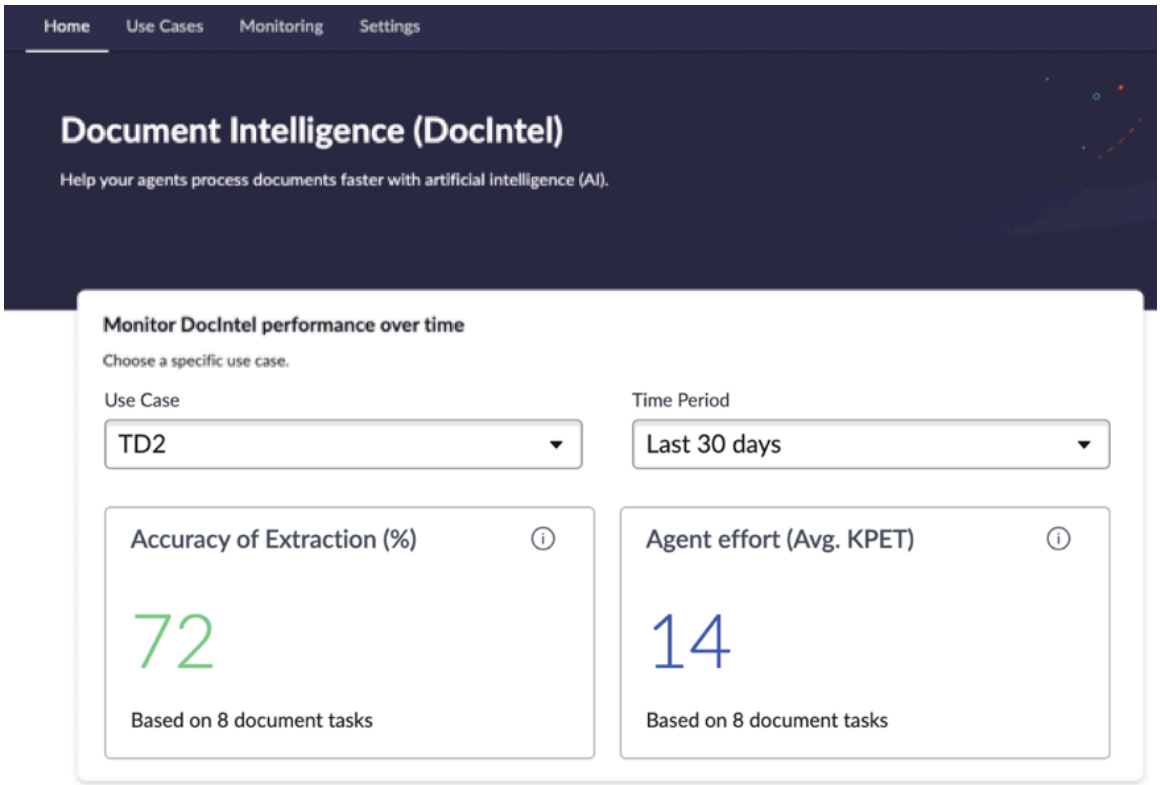
Você pode revisar o valor da implementação de Inteligência para documentos (DocIntel) ao abrir a página inicial de Experiência do administrador Inteligência para documentos de .

A seção **Monitorar o desempenho do DocIntel ao longo do tempo** exibe as seguintes medidas:

- O widget Precisão de extração mostra a precisão média de extração por período para o caso de uso selecionado. A precisão é definida como o número de vezes que a principal recomendação de IA é a resposta correta.
- O widget Esforço do agente mostra o número de pressionamentos de tecla que seus agentes precisam executar para extrair todos os valores de campos de uma tarefa de documento. Esta medida é uma média por tarefa de documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Página Inicial**.
2. Expanda a lista **Caso de uso** e selecione seu caso de uso.
3. Expanda a lista **Período de tempo** e selecione um intervalo de datas.
4. Revise os resultados exibidos nos widgets **Precisão de extração** e **Esforço do agente**.

Painel de monitoramento da Inteligência para documentos

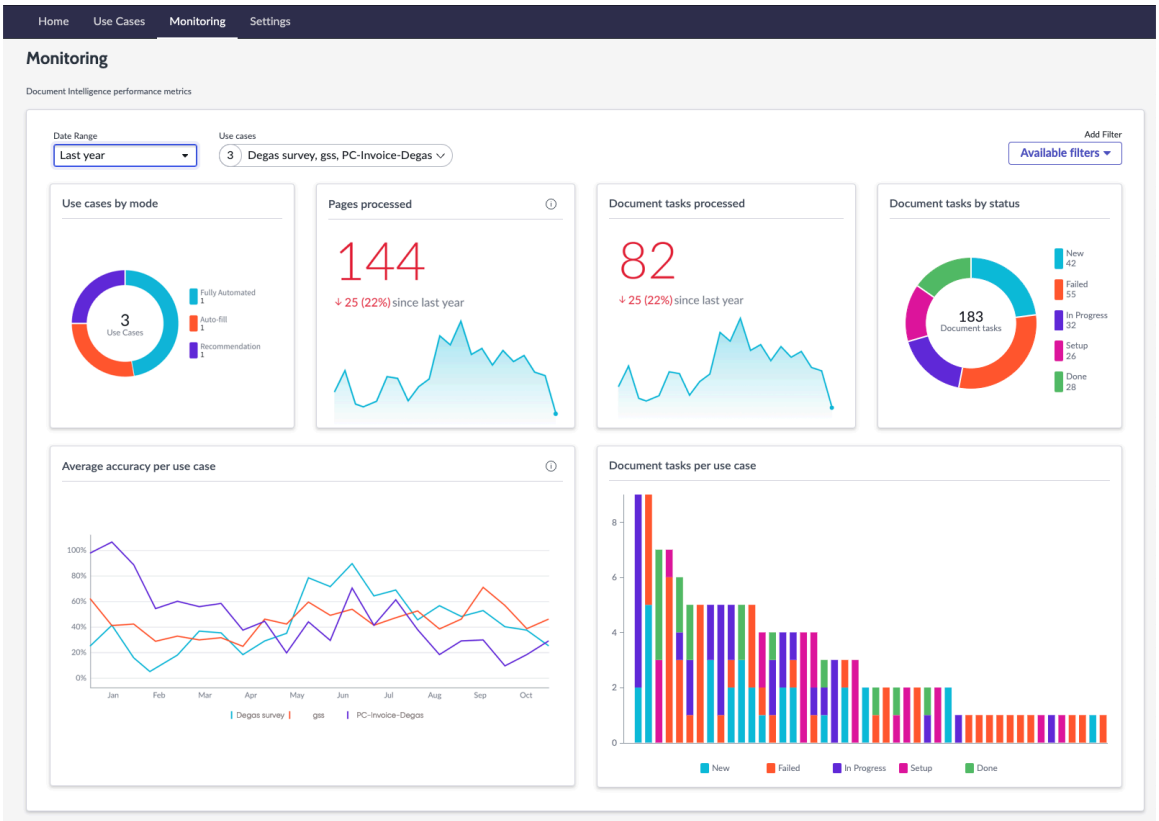
Monitore o desempenho geral de Inteligência para documentos ao longo do tempo no painel de monitoramento Inteligência para documentos.

Visão geral do painel de monitoramento Inteligência para documentos

O painel de monitoramento Inteligência para documentos fornece uma visão geral de alto nível do seu uso e valor Inteligência para documentos 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.



As visualizações de dados mostram a atividade de extração de documentos em sua instância. Por exemplo:

- Casos de uso ativos
- Tarefas de documento ativas
- Páginas processadas
- Tarefas de documento processadas
- Precisão das DocIntel recomendações

Este painel fornece respostas úteis para as seguintes perguntas:

- Quantos documentos são processados usando DocIntel?
- Quanto da extração de documentos é automatizado?
- Como DocIntel a precisão progrediu ao longo do tempo?

Exibir o Inteligência para documentos painel de monitoramento

Acesse o Inteligência para documentos painel de monitoramento na tela Monitoramento da experiência do administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação Inteligência para documentos (sn_docintel) e a aplicação Inteligência para documentos Admin (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store estejam instaladas e ativas. Para obter mais informações, consulte Instalar Inteligência para documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tenha um caso de uso ativo com várias tarefas de documento concluídas. Para obter mais informações, consulte Configurar casos de uso de extração de documentos.
- Função necessária: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Monitoramento**.
2. **Opcional:** Selecione um intervalo de datas no filtro **Intervalo de datas** para mostrar somente os dados nas datas selecionadas.
3. **Opcional:** Selecione um ou mais casos de uso no filtro **Casos de uso** para mostrar somente os dados que se aplicam aos casos de uso selecionados.
4. **Opcional:** Selecione um objeto em um gráfico para ver detalhes adicionais.

Visualizações de dados no painel de monitoramento Inteligência para documentos

O Inteligência para documentos painel de monitoramento usa visualizações de dados para exibir seus dados de uso e desempenho Inteligência para documentos de (DocIntel).

A tabela a seguir descreve as visualizações de dados mostradas na tela Monitoramento.

Visualizações de dados mostrando Inteligência para documentos uso e desempenho

Nome	Descrição
Casos de uso por modo	O número de casos de uso de extração de documentos nesta instância, agrupados por modo de extração.
Páginas processadas	O número de páginas processadas para extração de dados usando DocIntel nesta instância no intervalo de datas selecionado.
Documentar tarefas processadas	O número de DocIntel tarefas de documento processadas nesta instância no intervalo de datas selecionado.
Documentar tarefas por status	O número de DocIntel tarefas de documento nesta instância, agrupadas por status.
Precisão média por caso de uso	A porcentagem de vezes em que a principal recomendação de DocIntel é o valor de campo correto, com base nas tarefas concluídas para um caso de uso.
Tarefas de documento por caso de uso	O número de DocIntel tarefas de documento para cada caso de uso, agrupadas por status.

Painel de desempenho de caso de uso

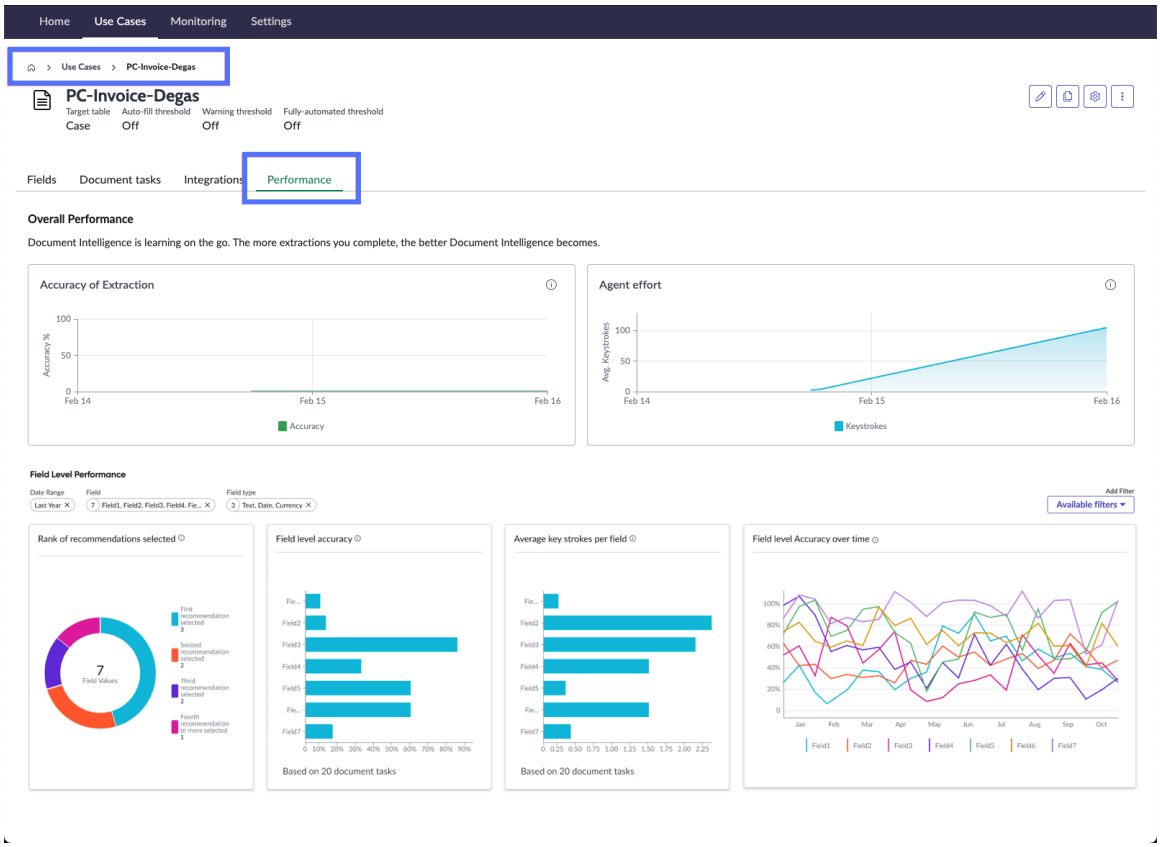
Monitore o desempenho Inteligência para documentos de (DocIntel) nos níveis de campo e caso de uso no painel de desempenho de caso de uso.

Visão geral do painel de desempenho de caso de uso

O painel de desempenho de caso de uso fornece métricas de qualidade para o caso de uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As visualizações de dados mostram a atividade de extração de documentos para o caso de uso. Por exemplo:

- Esforço do agente para processar tarefas de documento
- Precisão das DocIntel recomendações

Este painel fornece respostas úteis para as seguintes perguntas:

- Quanto esforço é necessário para concluir tarefas de documento para este caso de uso?
- Como progrediu a precisão DocIntel de neste caso de uso?

Exibir o painel de desempenho de caso de uso

Acesse o painel de desempenho de caso de uso na guia Desempenho na tela do caso de uso.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação Inteligência para documentos (sn_docintel) e a aplicação Inteligência para documentos Admin (com.snc.docintel_admin) ServiceNow® Store estejam instaladas e ativas. Para obter mais informações, consulte Instalar Inteligência para documentos.
- Tenha um caso de uso ativo com várias tarefas de documento concluídas. Para obter mais informações, consulte Configurar casos de uso de extração de documentos.
- Função necessária: sn_docintel.admin, sn_docintel.manager ou admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Inteligência para documentos** > **Administração da extração de dados do documento** > **Casos de Uso**.
2. Selecione a guia **Desempenho**.
3. **Opcional:** Selecione um intervalo de datas no filtro **Intervalo de datas** para mostrar somente os dados nas datas selecionadas.
4. **Opcional:** Selecione um ou mais campos no filtro **Campos** para mostrar somente os dados que se aplicam aos campos selecionados.
5. **Opcional:** Selecione um ou mais tipos de campo no filtro **Tipo de campo** para mostrar somente os dados que se aplicam aos tipos de campo selecionados.
6. **Opcional:** Selecione um objeto em uma visualização de dados para ver detalhes adicionais.

Visualizações de dados no painel de desempenho de caso de uso

O painel de desempenho de caso de uso fornece visualizações de dados para exibir seus dados de uso e desempenho para o caso de uso.

A tabela a seguir descreve as visualizações de dados mostradas na guia **Desempenho**.

Visualizações de dados mostrando Inteligência para documentos atividade de caso de uso

Nome	Descrição
Precisão da extração	A precisão média de extração por período para o caso de uso. A precisão é definida como o número de vezes que a principal recomendação de IA é a resposta correta.
Esforço do agente	O número de pressionamentos de tecla que seus agentes precisam pressionar para extrair todos os valores de campos de uma tarefa de documento. Esta medida é uma média por tarefa de documento.
Classificação de recomendações selecionadas	O número de vezes que DocIntel recomendações de foram selecionadas por um agente ao concluir uma tarefa de documento, agrupadas pela ordem apresentada.
Precisão no nível de campo	A porcentagem de vezes em que a principal recomendação de DocIntel é o valor correto para um campo.
Média de toques de tecla por campo	O número médio de pressionamentos de tecla que um agente executa para extrair um valor de um campo.
Precisão em nível de campo ao longo do tempo	A porcentagem de vezes no intervalo de datas selecionado em que a principal recomendação de DocIntel é o valor correto para um campo.

referências de Inteligência para documentos

Os tópicos a seguir fornecem informações adicionais sobre os recursos e propriedades instalados com Inteligência para documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Inteligência para documentos

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Inteligência para documentos, incluindo tabelas e funções do usuário.

Funções instaladas com Inteligência para documentos

Para obter mais informações sobre funções, consulte Funções Inteligência para documentos.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do DocIntel [sn_docIntel.admin]	Tem acesso total à aplicação Inteligência para documentos, exceto para modificar um subconjunto de propriedades do sistema e as tabelas internas e de faturamento.	• plataforma_ml_di.admin • ação_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • uso_admin
Visualizador do DocIntel [sn_docIntel.viewer]	Tem acesso somente exibição em Inteligência para documentos tarefas de documento que ele está autorizado a exibir.	• snc_read_only • plataforma_ml_di.viewer
Agente de extração do DocIntel [sn_docIntel.exclusion_agent]	Extrai dados e texto de documentos usando o espaço Inteligência para documentos.	plataforma_ml_di.extração_agente
Agente de criação do DocIntel [sn_docIntel.creation_agent]	Extrai informações de documentos usando o espaço Inteligência para documentos. Também permite que os usuários criem Inteligência para documentos tarefas de documento e as enviem para processamento.	platform_ml_di.creation_agent
Gerente do DocIntel [sn_docIntel.manager]	Cria e edita casos de uso, campos, grupos de campos e tarefas de documento. Exibe, mede e analisa o uso e a eficácia de Inteligência para documentos usando o painel Uso da plataforma Inteligência para documentos. Concede acesso para enviar tarefas de documento e interagir com o espaço Inteligência para documentos.	• platform_ml_di.manager • ação_designer • flow_designer • sn_ace.ace_user • canvas_user • uso_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas com Inteligência para documentos

Nota:
A partir de Inteligência para documentos 3.0, DocIntel usa Now Platform tabelas de banco de dados (sys_di_) no lugar das tabelas de aplicações com escopo (di_). Consulte Fazer upgrade para Inteligência para documentos 3.0 ou posterior da versão 2.4 ou anterior.

Tabela	Descrição
Evento faturável [sys_di_billable_event]	Contém todos os eventos faturáveis da instância. Um evento faturável corresponde a páginas que foram processadas usando Inteligência para documentos.
Metainformações da recomendação [sys_di_candidate_meta_info]	[Tabela interna] Contém os dados retornados pela IA para extração de grupo de campos e previsão de valor ausente.
Pontuação de recomendação [sys_di_candidate_score]	[Tabela interna] Contém as pontuações de cada recomendação calculada pela IA. Há um registro por campo, para cada página de um documento.
Valor do campo [sys_di_extracted_value]	Contém todos os dados extraídos na instância, em todas as tarefas de documento.
Imagem [sys_di_image]	[Tabela interna] Contém informações sobre cada página de um documento. Há um registro por página do documento.
Configuração de integração [sys_di_integration_setup]	Contém integrações de caso de uso do DocIntel.
Campo [sys_di_key]	Contém todos os campos criados na instância, em todos os casos de uso. Um campo corresponde a uma recomendação a ser extraída de documentos.
Grupo de campos [sys_di_key_group]	Contém todos os grupos de campos criados na instância, em todos os casos de uso. Um grupo de campos geralmente é criado para ajudar a extrair dados de tabelas e listas.
Bloqueio [sys_di_lock]	Contém um índice de definições de solução de tarefa bloqueada. Usado para melhorar o desempenho de trabalhos agendados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Métricas agregadas do DocIntel [sys_di_metrics_aggregated]	[Tabela interna] Contém métricas agregadas. A agregação pode acontecer várias vezes por dia, com base nas propriedades do sistema.
Métricas diárias do DocIntel [sys_di_metrics_daily]	[Tabela interna] Contém as métricas agregadas diariamente. Há um registro por métrica agregada.
Log de trabalho de métricas do DocIntel [sys_di_metrics_job_log]	[Tabela interna] Contém um log dos trabalhos diários de agregação de métricas que ocorreram na instância.
Métricas brutas do DocIntel [sys_di_metrics_raw]	[Tabela interna] Contém uma lista de métricas brutas coletadas por Inteligência para documentos. Os registros são excluídos quando a agregação de métricas acontece.
Entrada de OCR do DocIntel [sys_di_ocr_input]	[Tabela interna] Contém dados de imagem a serem enviados ao módulo OCR para processamento. Os registros são excluídos quando o processamento é concluído.
PDF [sys_di_pdf]	[Tabela interna] Contém uma lista de arquivos PDF armazenados em tarefas.
Entrada de PDF do DocIntel [sys_di_pdf_input]	[Tabela interna] Contém dados de PDF a serem enviados ao módulo PDF para processamento. Os registros são excluídos quando o processamento é concluído.
Entrada de previsão do DocIntel [sys_di_prediction_input]	[Tabela interna] Contém os dados necessários para fazer sugestões em todos os campos para uma determinada tarefa de documento. Há um registro por página do documento.
Tarefa de Documentação [sys_di_task]	Contém todas as tarefas de documento criadas na instância, em todos os casos de uso. Uma tarefa de documento contém um ou mais documentos dos quais os campos devem ser extraídos.
Definição de solução de tarefa [sys_di_task_def_solution_def]	Contém as definições de solução relacionadas aos casos de uso do DocIntel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Caso de uso do DocIntel [sys_di_task_definition]	Contém todos os casos de uso de processamento de documentos criados na instância. Um caso de uso define quais e como os dados devem ser extraídos de um conjunto de documentos.
Entrada de treinamento do DocIntel [sys_di_training_input]	[Tabela interna] Contém os dados necessários para melhorar os modelos de IA.

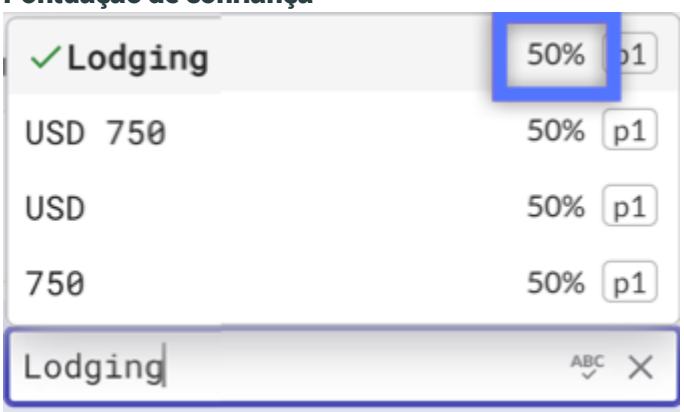
Pontuações de confiança

Uma pontuação de confiança é uma medida (percentual) que mostra o quão confiável é o DocIntel em fornecer uma recomendação para um campo. Quanto maior a pontuação, mais confiável será a recomendação.

As pontuações de confiança aumentam conforme o modelo de IA é treinado por meio da entrada do usuário ao processar tarefas de documento.

Uma pontuação é exibida ao lado de cada recomendação.

Pontuação de confiança



Em algumas áreas, a pontuação é codificada por cores com uma cor diferente para cada intervalo de pontuação de confiança.

- Verde indica alta confiança (76%-100%)
- Amarelo indica confiança média (50%-75%)
- Vermelho indica baixa confiança (0%-49%)

Para configurar limites de pontuação de confiança, consulte Configurar modos de extração de dados.

Modos de extração de dados

Os modos de extração determinam como os dados são extraídos na tarefa de documento e como a tarefa é processada. O modo muda o comportamento dos campos no espaço Inteligência para documentos.

DocIntel usa os seguintes modos de extração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modo de extração	Descrição
Recomendação	DocIntel fornece recomendações para os campos no espaço Inteligência para documentos. Escolha a recomendação ou insira o valor manualmente. Todos os campos devem ser revisados. As recomendações são ordenadas com base na confiança da IA na previsão. Como DocIntel continua processando seus documentos, as recomendações melhoram com o tempo.
Preenchimento automático	DocIntel preenche automaticamente os campos no espaço Inteligência para documentos. Todos os campos devem ser revisados. O preenchimento automático funciona somente se a IA tiver confiança suficiente para fazer a previsão. Você pode mudar o limite de confiança atualizando o campo **Limite de preenchimento automático** no caso de uso.
Totalmente automatizado (Processamento direto)	DocIntel O extrai automaticamente os dados de todos os campos e processa a tarefa de documento se as pontuações de confiança de todos os campos obrigatórios estiverem acima do limite de confiança definido. Os campos não precisam ser revisados. DocIntel O se torna mais confiável ao longo do tempo, conforme processa cada vez mais documentos. Escolha o modo Totalmente automatizado para documentos processados com frequência ou se tiver confiança no sistema.

Normalização de dados

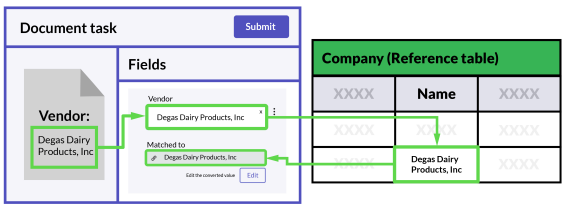
Certos tipos de dados extraídos de documentos são convertidos em um formato padrão para que apareçam iguais em todos os campos.

Esse processo aumenta a utilidade dos dados, permitindo que eles sejam agrupados e analisados com mais facilidade. Ele também oferece suporte à integração com outros aplicativos no Now Platform.

Tipos de campo

Os seguintes tipos de campo são convertidos para oferecer suporte à normalização de dados:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 campo	Descrição
Data	Formato de data padrão. Por exemplo, AAAA-MM-DD.
Campo de referência	Um campo que usa um campo em outra tabela como padrão. DocIntel corresponde aos dados extraídos com o padrão. Por exemplo, um caso de uso tem um campo de referência chamado **Fornecedor** que aponta para a coluna Nome na tabela Empresa como referência. Ao processar uma tarefa de documento, DocIntel extrai "Degas Dairy Products, Inc" do documento e preenche o campo **Fornecedor** com esse valor. DocIntel compara o valor com os nomes da empresa na tabela de referência e encontra "Degas Dairy Products, Inc" como uma correspondência. Na tarefa do documento, "Degas Dairy Products, Inc" é correspondido com "Degas Dairy Products, Inc" na referência. 
Números inteiros	Número inteiro. Por exemplo, 12.
Decimal	Número com até duas casas decimais. Por exemplo, 12,5 ou 12,55.
Número de ponto flutuante	Número com até sete casas decimais. Por exemplo, 12,0 a 12,0000000.

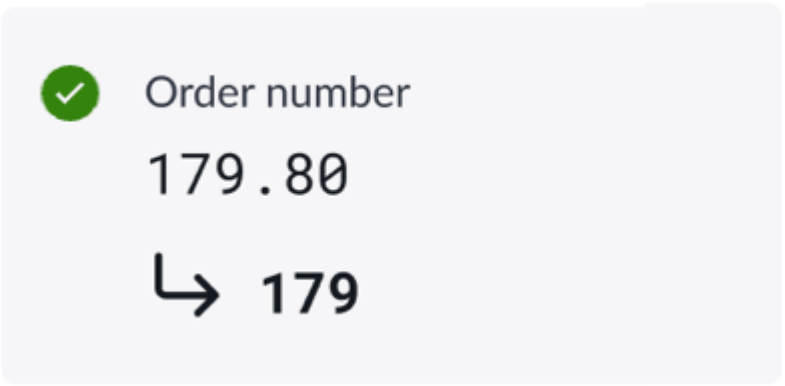
Para definir o tipo de campo, consulte Criar um campo para extração de dados.

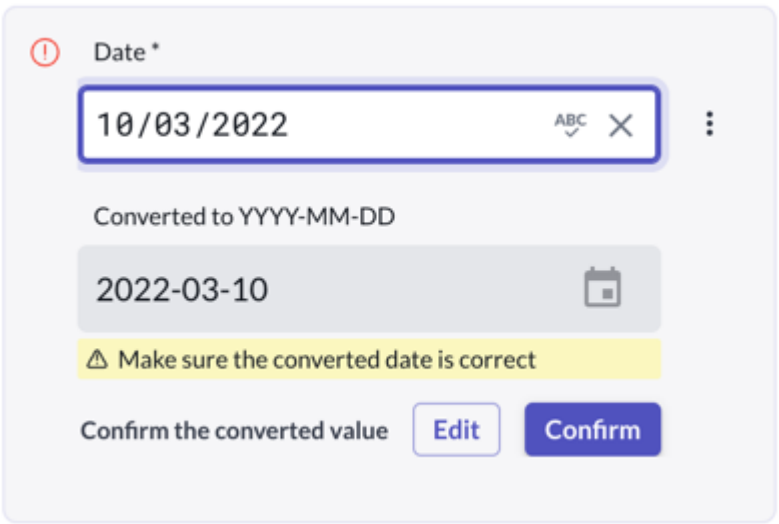
Exibição

Um campo de extração de dados concluído mostra o valor convertido ao lado dele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Você pode ajustar o valor da data convertida selecionando **Editar**.

Nota:
Em alguns casos, os dados extraídos do documento podem não estar em um formato válido para serem convertidos. Por exemplo, se DocIntel ler a letra O em vez de um número 0 em um campo de data (11.12.2o23), ele não será convertido. Nesse caso, edite o campo para o formato correto.

Dados ambíguos

Se houver dados em um documento que possam ser entendidos de mais de uma maneira, DocIntel interpretará esse valor com base no padrão selecionado para ele na configuração de caso de uso. DocIntel deve interpretar um valor ambíguo para convertê-lo com precisão para o formato normalizado.

Por exemplo, um caso de uso tem um campo **Data** e Mês primeiro é selecionado como a ordem padrão para interpretar datas ambíguas. Quando um documento que contém a data 1/2/2024 é processado para o caso de uso, DocIntel interpreta essa data como 2 de janeiro, não 1 de fevereiro, quando extrai esse valor e o converte.

Nesses casos, o usuário que conclui uma tarefa de documento pode precisar confirmar ou corrigir a conversão de valores ambíguos. Dependendo da configuração do campo no caso de uso, o processamento automatizado de documentos pode ser interrompido para garantir que a conversão seja precisa.

Status dos campos do documento

A seguir está uma lista dos status dos campos em DocIntel tarefas de documento. Esses status se aplicam a campos para classificação de documentos e extração de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status dos campos do documento

Status	Ícone	Descrição
A ser preenchido		O campo deve ser preenchido com um valor ou marcado como ausente no documento.
Concluído(a)		O campo está preenchido com um valor ou marcado como ausente no documento.
Para revisar		O campo é preenchido automaticamente e precisa ser revisado por um usuário.
Revisado		O campo preenchido automaticamente foi revisado por um usuário.
Em andamento		O campo está em processo de preenchimento ou revisão.
Precisa de atenção		O campo preenchido automaticamente acionou um aviso. As causas de um aviso incluem: • Um campo obrigatório deve ser preenchido ou marcado como ausente no documento. • Um valor extraído tem uma pontuação de confiança baixa e deve ser revisado. • Um valor extraído é ambíguo e deve ser verificado.

Inteligência para documentos formulários

Use formulários para exibir e atualizar Inteligência para documentos informações.

Formulário de lista de caixas de seleção

O formulário Lista de caixas de seleção permite definir uma lista de caixas de seleção para extração.

O formulário Lista de caixas de seleção inclui os seguintes campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de lista de caixas de seleção

Campo	Descrição
Lista de caixas de seleção	
Nome da lista de caixas de seleção	O nome da lista de caixas de seleção como ela aparece no espaço Inteligência para documentos.
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos para a lista de caixas de seleção.
Mapeamento primário para campo	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar esta lista de caixas de seleção. **Nota:** Você deve primeiro selecionar uma tabela de destino.
Caixas de seleção	
Título da caixa de seleção	O nome da caixa de seleção como ela aparece no espaço Inteligência para documentos.
Selecionar campo de destino	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar este campo. Este campo é usado para integração com outras aplicações. Consulte Integrar com uma aplicação ou fluxo de trabalho personalizado.
Este campo é obrigatório para extração	Opção para tornar um campo obrigatório. Os campos obrigatórios não podem ser deixados sem revisão. Os campos obrigatórios afetam como as tarefas de documento são processadas no modo de extração totalmente automatizada. Para obter mais informações, consulte Configurar modos de extração de dados.
Nova caixa de seleção	Opção para adicionar uma caixa de seleção à lista. Use o ícone de reordenar (⠿) para reordenar uma caixa de seleção 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.

Formulário de lista de caixas de seleção

Campo	Descrição
Criar várias listas de caixas de seleção	Opção para manter a janela pop-up exibida na tela. Habilite esta opção se estiver adicionando mais de uma lista de caixas de seleção ao caso de uso.

Formulário de campo único

O formulário Campo único permite definir um único campo para extração.

O formulário Campo único inclui os seguintes campos.

Formulário de campo único

Campo	Descrição
Nome do campo único	O nome do campo como ele aparece no espaço Inteligência para documentos.
Tipo	O tipo do campo. Por exemplo, um campo de texto ou data. Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Para obter mais informações, consulte Normalização de dados.
Formato de data convertido	O formato de data para o qual o valor extraído é convertido para normalização de dados. Este campo está disponível quando o campo **Tipo** está definido como Data.
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos deste caso de uso.
Campo de destino	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar este campo. **Nota:** O caso de uso deve ter uma tabela de destino selecionada. Este campo é usado para integração com outras aplicações. Para obter mais informações, consulte Integrar com uma aplicação ou fluxo de trabalho 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.

Formulário de campo único

Campo	Descrição
Quando a data for ambígua em um documento, DocIntel a interpretará na seguinte ordem	A interpretação padrão do formato de data. Por exemplo, se você selecionar Mês primeiro neste campo, DocIntel interpretará uma data ambígua como 1/2/2024 como 2 de janeiro ao extrair esse valor de um documento. Se você selecionar Dia primeiro, ele será interpretado como 1º de fevereiro. Este campo está disponível quando o campo **Tipo** está definido como Data.
Quando a moeda for ambígua em um documento, DocIntel a interpretará como	A interpretação padrão do formato da moeda. Por exemplo, se você selecionar Dólar canadense no campo **Selecionar moeda**, DocIntel interpretará um símbolo de moeda ambíguo, como $, como dólares canadenses em vez de dólares norte-americanos ao extrair esse valor de um documento. Os campos **Selecionar moeda** e **Selecionar separador decimal** estão disponíveis quando o campo **Tipo** está definido como Moeda.
Quando o número for ambíguo em um documento, DocIntel o interpretará como	A interpretação padrão do formato numérico. Por exemplo, se você selecionar 1,00 neste campo, DocIntel interpretará um número ambíguo como 5 como 5,00 em vez de 5,00 ao extrair esse valor de um documento. Este campo está disponível quando o campo **Tipo** está definido como Inteiro, Decimalou Flutuante.
Tabela de referência	A tabela que armazena a coluna de referência. É preenchido automaticamente com base no campo de destino selecionado. Este campo é exibido quando o campo **Tipo** está definido como Campo de referência.
Coluna de referência	A coluna na tabela de referência que contém os dados referenciados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de campo único

Campo	Descrição
	DocIntel usa a coluna de referência para encontrar dados que correspondam ao valor do campo extraído ao processar uma tarefa de documento. O valor do campo é convertido para o formato da referência. Para obter mais informações sobre valores convertidos, consulte Normalização de dados. Este campo está disponível quando o campo **Tipo** está definido como Campo de referência.
Diferenciador(es)	Colunas adicionais na tabela de referência que ajudam o usuário a distinguir entre registros semelhantes. Este campo está disponível quando o campo **Tipo** está definido como Campo de referência.
Esse único campo é obrigatório para a extração	Opção para tornar o campo obrigatório. Os campos obrigatórios não podem ser deixados em branco ou sem revisão. Eles também não podem conter valores ambíguos. Um valor ambíguo é uma entrada de campo que pode ser interpretada de mais de uma maneira. Se for um tipo de campo de referência, o campo obrigatório deverá ter uma correspondência válida e exata. Por padrão, DocIntel usa o primeiro registro correspondente. Os campos obrigatórios afetam como as tarefas de documento são processadas no modo de extração totalmente automatizada. Para obter mais informações, consulte Configurar modos de extração de dados.
Selecione uma destas opções para casos em que: • a data/[store-future: BEGIN review]moeda/[End]número são ambíguos no documento • há várias correspondências de referência no documento	Opção para revisão do agente em situações em que DocIntel encontra um valor ambíguo em um campo obrigatório. Nesses casos, a interpretação padrão selecionada será aplicada ao valor extraído. A opção é interromper a automação total das tarefas de documento para permitir que os agentes verifiquem os 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.

Formulário de campo único

Campo	Descrição
	interpretados. Caso contrário, continue o processamento automático de tarefas de documento sem a revisão do agente.
Criar vários campos únicos	Opção para manter a janela pop-up exibida na tela. Habilite este campo se estiver adicionando mais de um campo ao caso de uso.

Formulário de grupo de campo único

O formulário Grupo de campo único permite que você defina um grupo relacionado de campos únicos para extração.

O formulário Grupo de campo único inclui os seguintes campos.

Formulário de grupo de campo único

Campo	Descrição
Grupo de campos	
Nome do grupo de campos	O nome do grupo de campos como ele aparece no espaço Inteligência para documentos.
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos para os campos.
Mapeamento primário para campo	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar este grupo de campos. **Nota:** Você deve primeiro selecionar uma tabela de destino.
Este grupo de campos é necessário para extração	Opção para tornar o campo obrigatório. Os campos obrigatórios não podem ser deixados em branco ou sem revisão. Eles também não podem conter valores ambíguos. Um valor ambíguo é uma entrada de campo que pode ser interpretada de mais de uma maneira. Se for um tipo de campo de referência, o campo obrigatório deverá ter uma correspondência válida e exata. Por padrão, DocIntel usa o primeiro registro correspondente. Os campos obrigatórios afetam como as tarefas de documento são processadas no modo de extração totalmente automatizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de grupo de campo único

Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Configurar modos de extração de dados.
Campos	
Nome do campo	O nome do campo como ele aparece no espaço Inteligência para documentos.
Tipo	O tipo do campo. Por exemplo, um campo de texto ou data. Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Para obter mais informações, consulte Normalização de dados.
Selecionar campo de destino	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar este campo. Este campo é usado para integração com outras aplicações. Para obter mais informações, consulte Integrar com uma aplicação ou fluxo de trabalho personalizado.
Formato de data convertido	O formato de data para o qual o valor extraído é convertido para normalização de dados. Este campo está disponível quando o campo **Tipo** está definido como Data.
Quando a data for ambígua em um documento, DocIntel a interpretará na seguinte ordem	A interpretação padrão do formato de data. Por exemplo, se você selecionar Mês primeiro neste campo, DocIntel interpretará uma data ambígua como 1/2/2024 como 2 de janeiro ao extrair esse valor de um documento. Se você selecionar Dia primeiro, ele será interpretado como 1º de fevereiro. Este campo está disponível quando o campo **Tipo** está definido como Data.
Quando a moeda for ambígua em um documento, DocIntel a interpretará como	A interpretação padrão do formato da moeda. Por exemplo, se você selecionar Dólar canadense no campo **Selecionar moeda**, DocIntel interpretará um símbolo de moeda

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de grupo de campo único

Campo	Descrição
	ambíguo, como $, como dólares canadenses em vez de dólares norte-americanos ao extrair esse valor de um documento. Os campos **Selecionar moeda** e **Selecionar separador decimal** estão disponíveis quando o campo **Tipo** está definido como Moeda.
Quando o número for ambíguo em um documento, DocIntel o interpretará como	A interpretação padrão do formato numérico. Por exemplo, se você selecionar 1,00 neste campo, DocIntel interpretará um número ambíguo como 5 como 5,00 em vez de 5,00 ao extrair esse valor de um documento. Este campo está disponível quando o campo **Tipo** está definido como Inteiro, Decimalou Flutuante.
Tabela de referência	A tabela que armazena a coluna de referência. É preenchido automaticamente com base no campo de destino selecionado. Este campo é exibido quando o campo **Tipo** está definido como Campo de referência.
Coluna de referência	A coluna na tabela de referência que contém os dados referenciados. DocIntel usa a coluna de referência para encontrar dados que correspondam ao valor do campo extraído ao processar uma tarefa de documento. O valor do campo é convertido para o formato da referência. Para obter mais informações sobre valores convertidos, consulte Normalização de dados. Este campo está disponível quando o campo **Tipo** está definido como Campo de referência.
Diferenciador(es)	Colunas adicionais na tabela de referência que ajudam o usuário a distinguir entre registros semelhantes. Este campo está disponível quando o campo **Tipo** está definido como 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.

Formulário de grupo de campo único

Campo	Descrição
Este campo é obrigatório para extração	Opção para tornar um campo obrigatório. Os campos obrigatórios não podem ser deixados em branco ou sem revisão. Eles também não podem conter valores ambíguos. Um valor ambíguo é uma entrada de campo que pode ser interpretada de mais de uma maneira. Se for um tipo de campo de referência, o campo obrigatório deverá ter uma correspondência válida e exata. Por padrão, DocIntel usa o primeiro registro correspondente. Os campos obrigatórios afetam como as tarefas de documento são processadas no modo de extração totalmente automatizada. Para obter mais informações, consulte Configurar modos de extração de dados.
Selecione uma destas opções para casos em que: • a data/[store-future: BEGIN review]moeda/[End]número são ambíguos no documento • há várias correspondências de referência no documento	Opção para revisão do agente em situações em que DocIntel encontra um valor ambíguo em um campo obrigatório. Nesses casos, a interpretação padrão selecionada será aplicada ao valor extraído. A opção é interromper a automação total das tarefas de documento para permitir que os agentes verifiquem os valores interpretados. Caso contrário, continue o processamento automático de tarefas de documento sem a revisão do agente.
Novo campo único	Opção para adicionar um campo ao grupo. Use o ícone de reordenar (⠿) para reordenar um campo no grupo.
Criar vários grupos de campos	Opção para manter a janela pop-up exibida na tela. Habilite esta opção se estiver adicionando mais de um grupo de campos ao caso de uso.

Formulário de tabela

O formulário Tabela permite definir uma tabela para extração.

O formulário Tabela inclui os seguintes campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tabela

Campo	Descrição
Tabela	
Nome da tabela	O nome da tabela como ela aparece no espaço Inteligência para documentos.
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos para esses campos da tabela.
Mapeamento primário para campo	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar esta tabela. **Nota:** Você deve primeiro selecionar uma tabela de destino.
Esta tabela é necessária para extração	Opção para tornar os campos da tabela obrigatórios. Os campos de tabela obrigatórios não podem ser deixados em branco ou sem revisão. Eles também não podem conter valores ambíguos. Um valor ambíguo é uma entrada de campo que pode ser interpretada de mais de uma maneira. Os campos obrigatórios afetam como as tarefas de documento são processadas no modo de extração totalmente automatizada. Para obter mais informações, consulte Configurar modos de extração de dados.
Colunas	
Título da coluna	Nome do cabeçalho da coluna na tabela.
Tipo	O tipo do campo na coluna da tabela. Por exemplo, um campo de texto ou data. Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Para obter mais informações, consulte Normalização de dados.
Selecionar campo de destino	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar este campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tabela

Campo	Descrição
	Este campo é usado para integração com outras aplicações. Para obter mais informações, consulte Integrar com uma aplicação ou fluxo de trabalho personalizado.
Formato de data convertido	O formato de data para o qual o valor extraído é convertido para normalização de dados. Este campo está disponível quando o campo **Tipo** está definido como Data.
Quando a data for ambígua em um documento, DocIntel a interpretará na seguinte ordem	A interpretação padrão do formato de data. Por exemplo, se você selecionar Mês primeiro neste campo, DocIntel interpretará uma data ambígua como 1/2/2024 como 2 de janeiro ao extrair esse valor de um documento. Se você selecionar Dia primeiro, ele será interpretado como 1º de fevereiro. Este campo está disponível quando o campo **Tipo** está definido como Data.
Quando a moeda for ambígua em um documento, DocIntel a interpretará como	A interpretação padrão do formato da moeda. Por exemplo, se você selecionar Dólar canadense neste campo, DocIntel interpretará um símbolo de moeda ambíguo como $ como dólares canadenses em vez de dólares norte-americanos ao extrair esse valor de um documento. Os campos Selecionar moeda e Selecionar separador decimal estão disponíveis quando o campo **Tipo** está definido como Moeda.
Quando o número for ambíguo em um documento, DocIntel o interpretará como	A interpretação padrão do formato numérico. Por exemplo, se você selecionar 1,00 neste campo, DocIntel interpretará um número ambíguo como 5 como 5,00 em vez de 5,00 ao extrair esse valor de um documento. Este campo está disponível quando o campo **Tipo** está definido como Inteiro, Decimalou Flutuante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tabela

Campo	Descrição
Tabela de referência	A tabela que armazena a coluna de referência. É preenchido automaticamente com base no campo de destino selecionado. Este campo é exibido quando o campo **Tipo** está definido como Campo de referência.
Coluna de referência	A coluna na tabela de referência que contém os dados referenciados. DocIntel usa a coluna de referência para encontrar dados que correspondam ao valor do campo extraído ao processar uma tarefa de documento. O valor do campo é convertido para o formato da referência. Para obter mais informações sobre valores convertidos, consulte Normalização de dados. Este campo está disponível quando o campo **Tipo** está definido como Campo de referência.
Diferenciador(es)	Colunas adicionais na tabela de referência que ajudam o usuário a distinguir entre registros semelhantes. Este campo está disponível quando o campo **Tipo** está definido como Campo de referência.
Este campo é obrigatório para extração	Indica se uma coluna é necessária. Ele é selecionado ou limpo automaticamente com base na tabela necessária. Os campos de coluna obrigatórios não podem ser deixados em branco ou sem revisão. Eles também não podem conter valores ambíguos. Um valor ambíguo é uma entrada de campo que pode ser interpretada de mais de uma maneira. Se for um tipo de campo de referência, o campo obrigatório deverá ter uma correspondência válida e exata. Por padrão, DocIntel usa o primeiro registro correspondente. Os campos obrigatórios afetam como as tarefas de documento são processadas no modo de extração totalmente automatizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tabela

Campo	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Configurar modos de extração de dados.
Selecione uma destas opções para casos em que: • a data/[store-future: BEGIN review]moeda/[End]número são ambíguos no documento • há várias correspondências de referência no documento	Opção para revisão do agente em situações em que DocIntel encontra um valor ambíguo em um campo obrigatório. Nesses casos, a interpretação padrão selecionada será aplicada ao valor extraído. A opção é interromper a automação total das tarefas de documento para permitir que os agentes verifiquem os valores interpretados. Caso contrário, continue o processamento automático de tarefas de documento sem a revisão do agente.
Nova coluna	Opção para adicionar uma coluna à tabela. Use o ícone de reordenar (⠿) para reordenar uma coluna na tabela.
Criar várias tabelas	Opção para manter a janela pop-up exibida na tela. Habilite esta opção se você estiver adicionando mais de uma tabela ao caso de uso.

Propriedades Inteligência para documentos

As propriedades do sistemaInteligência para documentos (DocIntel) controlam o comportamento da aplicação Inteligência para documentos.

O gerente DocIntel (sn_docintel.manager) pode modificar as propriedades do sistema para DocIntel.

Nota:

Inteligência para documentos 3.0 inclui propriedades do sistema novas e atualizadas. Para obter mais detalhes sobre o upgrade, consulte Fazer upgrade para Inteligência para documentos 3.0 ou posterior da versão 2.4 ou anterior.

Inteligência para documentos 2.4- Propriedades do sistema

Nome da propriedade	Descrição	Valores
sn_docIntel.default_field_sidebar_width	A largura da barra lateral padrão para o painel de campos do documento no espaço Inteligência para documentos.	Permitido: formato de [integer]px

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 propriedade	Descrição	Valores
		Padrão: 416px
sn_docIntel.Default_image_Fit	A imagem padrão se ajusta ao visualizador do painel de documentos no espaço Inteligência para documentos.	Permitido: ajuste_para_página, ajuste_para_width Padrão: Fit_to_page
sn_docIntel.default_thumb Nail_sidebar_width	A largura da barra lateral de miniatura padrão do painel de navegação no espaço Inteligência para documentos.	Permitido: formato de [integer]px Padrão: 167px
sn_docIntel.field_sidebar_layout_position	A posição do layout do painel de campos do documento no espaço Inteligência para documentos, em relação à barra lateral do painel de campos do documento.	Permitido: direita, esquerda Padrão: direito
sn_docIntel.show_exact_match_option	Mostre a opção de correspondência exata para cada campo no painel de campos do documento no espaço Inteligência para documentos.	Permitido: verdadeiro, falso Padrão: verdadeiro
sn_docIntel.show_candidate_score	Mostre pontuações de confiança no menu de seleção de recomendações no painel de campos do documento no espaço Inteligência para documentos.	Permitido: verdadeiro, falso Padrão: verdadeiro
sn_docintel.warning_score_threshold	Limite usado para mostrar o ícone de aviso para recomendações de pontuação baixa no painel de campos do documento no espaço Inteligência para documentos.	Permitido: número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 0,7
sn_docIntel.autofill_threshold	Limite de pontuação mínimo necessário para preencher automaticamente as recomendações.	Permitido: número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 0,0
sn_docIntel.straight_through_processing_threshold	Limite de pontuação mínimo necessário para o processamento direto de uma tarefa de documento.	Permitido: número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 1,0

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inteligência para documentos Propriedades do sistema 3.0+

Nome da propriedade	Descrição	Valores
glide.platform_ml_di.doc_classifier.days_between_trainings	Propriedade do classificador de documentos Número mínimo de dias entre treinamentos para um determinado caso de uso de classificador de documentos.	Padrão: 30
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.warning_score_threshold	Propriedade de extração de documento Limite usado para mostrar o ícone de aviso para recomendações de pontuação baixa no painel de campos do documento no espaço Inteligência para documentos.	Permitido: número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 0,7
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.direto_através_de_processamento_threshold	Propriedade de extração de documento Limite de pontuação mínimo necessário para o processamento direto de uma tarefa de documento.	Permitido: número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 1,0
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.mostrar_exact_match_option	Propriedade de extração de documento Mostre a opção de correspondência exata para cada campo no painel de campos do documento no espaço Inteligência para documentos.	Permitido: verdadeiro, falso Padrão: verdadeiro
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.mostrar_pontuação_candidato	Propriedade de extração de documento Mostre pontuações de confiança no menu de seleção de recomendações no painel de campos do documento no espaço Inteligência para documentos.	Permitido: verdadeiro, falso Padrão: verdadeiro
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.field_sidebar_layout_position	Propriedade de extração de documento	Permitido: direita, esquerda

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 propriedade	Descrição	Valores
	A posição do layout do painel de campos do documento no espaço Inteligência para documentos, em relação à barra lateral do painel de campos do documento.	Padrão: direito
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.default_thumb Nail_sidebar_width	Propriedade de extração de documento A largura da barra lateral de miniatura padrão do painel de navegação no espaço Inteligência para documentos.	Permitido: formato de [integer]px Padrão: 167px
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.padrão_imagem_ajuste	Propriedade de extração de documento A imagem padrão se ajusta ao visualizador do painel de documentos no espaço Inteligência para documentos.	Permitido: ajuste_para_página, ajuste_para_width Padrão: Fit_to_page
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.default_field_sidebar_width	Propriedade de extração de documento A largura da barra lateral padrão para o painel de campos do documento no espaço Inteligência para documentos.	Permitido: formato de [integer]px Padrão: 416px
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.autofill_threshold	Propriedade de extração de documento Limite de pontuação mínimo necessário para preencher automaticamente as recomendações.	Permitido: número entre 0,0 e 1,0 Padrão: 0,01
glide.platform_ml_di.doc_data_extractor.desenhar_ferramenta_enable	Esta propriedade é usada para habilitar ou desabilitar recursos da ferramenta de desenho para extração de tabela.	Permitido: verdadeiro, falso Padrão: verdadeiro

Funções Inteligência para documentos

Inteligência para documentos está instalado com 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.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador do DocIntel [sn_docintel.admin]

Tem acesso total à aplicação Inteligência para documentos, exceto para modificar um subconjunto de propriedades do sistema e as tabelas internas e de faturamento.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- plataforma_ml_di.admin
- ação_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_user
- canvas_user
- uso_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Visualizador do DocIntel [sn_docintel.viewer]

Tem acesso somente exibição em Inteligência para documentos tarefas de documento que ele está autorizado a exibir.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- snc_read_only
- plataforma_ml_di.viewer

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agente de extração do DocIntel [sn_docintel.exclusion_agent]

Extrai informações de documentos usando o espaço Inteligência para documentos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: platform_ml_di.exclusion_agent.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Agente de criação do DocIntel [sn_docintel.creation_agent]

Extrai informações de documentos usando o espaço Inteligência para documentos. Também permite que os usuários criem Inteligência para documentos tarefas de documento e as enviem para processamento.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: platform_ml_di.creation_agent.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Gerente do DocIntel [sn_docintel.manager]

Cria e edita casos de uso, campos, grupos de campos e tarefas de documento. Exibe, mede e analisa o uso e a eficácia de Inteligência para documentos usando o painel Uso da plataforma Inteligência para documentos. Concede acesso para enviar tarefas de documento e interagir com o espaço Inteligência para documentos.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- platform_ml_di.manager
- ação_designer
- flow_designer
- sn_ace.ace_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.

- canvas_user
- uso_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Terminologia Inteligência para documentos

Antes de começar a usar Inteligência para documentos (DocIntel), é importante entender alguns conceitos-chave usados na aplicação.

Terminologia atualizada

A partir da versão Inteligência para documentos v2.3, os recursos DocIntel incluem terminologia atualizada.

Atualizações de terminologia

Novo termo	Termo antigo
Tarefa de documento	Tarefa, tarefa de extração
Campo	Chave, atributo
Grupo de campos	Grupo de chaves
Valor do campo	Valor extraído
Integração	Configuração de integração
Recomendação	Candidato, sugestão
Totalmente automatizado	Processamento direto
Caso de uso	Definição de tarefa

classificação

Em Inteligência para documentos, o processo de categorização de documentos e páginas de documentos com base no tipo.

pontuação de confiança

Um valor numérico atribuído a uma recomendação por Inteligência para documentos indicando sua certeza sobre as informações extraídas. Quanto maior a pontuação, mais confiável será a recomendação.

classe de documento

Um campo usado para aplicar uma categoria ou rótulo a um documento e a páginas em um documento em Inteligência para documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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, para um caso de uso de documento de identidade, as classes podem ser passaporte, carteira de motorista, certidão de nascimento e assim por diante.

tarefa de documento

Uma atividade de processamento de documentos em Inteligência para documentos. Inclui as informações que você deseja extrair do documento ou documentos.

extração

Em Inteligência para documentos, o processo de identificar informações relevantes em um documento e usá-las como base para a IA recomendar um valor de campo.

Assunto:

Uma única informação a ser extraída de um documento em Inteligência para documentos. Por exemplo, a data em um documento.

Os campos às vezes são chamados de chaves ou atributos.

grupo de campos

Um grupo de campos que pertencem juntos em Inteligência para documentos. Grupos de campos são usados para extrair informações de listas e tabelas.

Por exemplo, um grupo chamado "item" contém campos de descrição, quantidade e preço unitário de uma ordem de compra.

valor do campo

A saída final da aplicação Inteligência para documentos. A saída contém os valores dos campos especificados que foram extraídos para uma determinada tarefa de documento.

recomendação

Em Inteligência para documentos, um pouco de texto encontrado em um documento. A recomendação inclui informações sobre sua localização no documento, como a página de um documento e o local específico nessa página.

As recomendações que a IA fornece são classificadas com base na probabilidade de a IA acredita que uma determinada recomendação é o valor correto para o campo atual.

documento não estruturado

Um documento que contém principalmente informações textuais de forma livre e não está em conformidade com um formato ou estrutura específica.

caso de uso

Em Inteligência para documentos, um caso de uso é um conjunto de configurações usadas para definir a estrutura de um tipo de documento que você deseja processar. Ele é composto pelo registro de caso de uso e seus campos relacionados, grupos de campos, integrações, fluxos e todos os modelos de aprendizado de máquina (ML) relacionados. O caso de uso também inclui o modo de como a extração deve ocorrer.

Status da tarefa de documento

A seguir está uma lista dos status das tarefas de documento DocIntel. Esses status se aplicam a tarefas de classificação de documentos e extração de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status das tarefas de documento

Status	Descrição
Configuração	A tarefa foi criada e está sendo preparada para processamento.
Novo(a)	A tarefa foi iniciada por um administrador ou por um usuário que selecionou **Processar tarefa**. Os documentos da tarefa estão sendo processados e os campos ainda não foram preenchidos.
Em andamento	Os documentos da tarefa são processados. Os campos são preenchidos por meio de preenchimento automático ou por um usuário, que revisa e atualiza as previsões geradas pela IA conforme necessário.
Pronto	A tarefa é concluída após ter sido processada automaticamente no modo Totalmente Automatizado ou depois que um usuário revisou os campos e selecionou **Enviar**.
Concluído negativo	A tarefa encontrou um erro durante o processamento e falhou.

Domain Separation e Inteligência para documentos

Esta visão geral do Separação de domínios está relacionada a Inteligência para documentos. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode então controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte

Suporte: básico.

Como o Domain Separation funciona com Inteligência para documentos

Siga estas etapas para obter o Domain Separation:

- Crie um usuário com as funções sn_docintel.admin necessárias no respectivo domínio.
- Replique o seguinte para cada domínio:
  - Documentar tarefas
  - Campos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Idiomas compatíveis com Inteligência para documentos

A aplicação Inteligência para documentos oferece suporte para documentos em diferentes idiomas.

O modelo de idioma configurado para um caso de uso permite que Inteligência para documentos detecte dados em documentos, faça previsões de valores de campo e treine ainda mais o modelo nos idiomas selecionados.

Selecione o modelo de idioma ao criar um caso de uso de extração de documentos. Para obter mais informações, consulte Criar um caso de uso de extração de documentos.

A tabela a seguir lista os idiomas compatíveis com Inteligência para documentos junto com os modelos usados para oferecer suporte a eles.

Inteligência para documentos idiomas e modelos

Modelo	Idiomas
Padrão	Inglês, francês, alemão, espanhol, português, holandês, italiano, tcheco, dinamarquês, finlandês, norueguês e sueco.
OCR para japonês e chinês	Chinês (simplificado) e japonês

Limitações no Inteligência para documentos

Há várias limitações importantes das quais você deve estar ciente ao usar Inteligência para documentos. Também há algumas limitações com Now Assist em Inteligência para documentos que diferem das limitações em Inteligência para documentos.

Inteligência para documentos limites

A tabela a seguir é uma lista das limitações importantes em Inteligência para documentos.

Limites em Inteligência para documentos

Limite	Descrição
Formatos de arquivo	Os formatos de arquivo compatíveis são JPEG, PNG e PDF.
Limites de tamanho de arquivo	O limite de tamanho do arquivo é de 10 MB.
Limite de contagem de páginas por tarefa de documento	Inteligência para documentos O oferece suporte a um limite de contagem de 10 páginas para JPEG e PNG. Para PDFs, o limite de contagem de páginas é 25.
Idiomas compatíveis	Para obter informações sobre os idiomas compatíveis, consulte Idiomas compatíveis com Inteligência para documentos.
Rotação de documentos	Inteligência para documentos oferece suporte à rotação em incrementos de 90 graus.
Alinhamento do texto	O texto deve estar alinhado horizontalmente no 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.

Limites em Inteligência para documentos

Limite	Descrição
Tamanho mínimo de caracteres	O tamanho mínimo do caractere é de 15 pixels.
Tipo de caractere	Inteligência para documentos O oferece suporte somente a tipos de caracteres impressos em um documento.
Conjunto de caracteres	Inteligência para documentos detecta os seguintes caracteres: • az, AZ, 0–9 • á à â ã ã å ß ç é ê ê ê Ø í í ñ ó ó ô ô ô õ ú ù û û û • Á À Â Ê Ê Ê Ê Ê Ê Ê Ê Ê Ê Ê Ê Ê Ê Ê Ê Ò Ò Ô Ö Í Ò Ò Ô Ö Í Ú Ò Ü Û Œ Œ • , : ; . ‘ \ ” ! ? ¿ ¡ + - * ( ) [ ] } { & % @ # / | ~ ^ < > ` ± = _ $ £ ¢ €
Operações síncronas/assíncronas	Assíncrono
Número máximo de tarefas de documento processadas por instância por dia	O número máximo de tarefas de documento processadas por instância por dia é 2000.
Número máximo de campos por caso de uso	O número máximo de campos por caso de uso de extração de documento é 50. O número máximo de campos (categorias) por caso de uso de classificação de documento é 30.

Now Assist em Inteligência para documentos limites

A tabela a seguir é uma lista das limitações importantes em Now Assist em Inteligência para documentos que diferem das limitações em Inteligência para documentos.

Limites em Now Assist em Inteligência para documentos

Limite	Descrição
Formatos de arquivo	Para extração de documentos, o formato de arquivo compatível é PDF. O PDF pode incluir páginas criadas a partir de documentos em papel digitais ou digitalizados. Para análise de documentos, o formato de arquivo compatível é docx (Microsoft Word documento).
Limites de tamanho de arquivo	O limite de tamanho do arquivo é de 50 MB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Now Assist em Inteligência para documentos

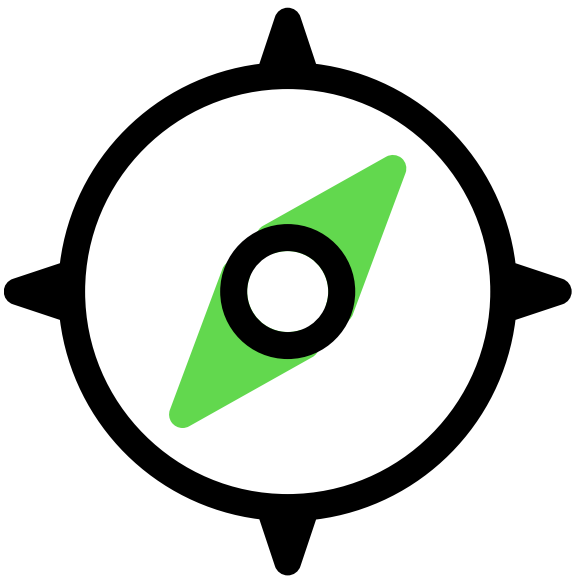
Limite	Descrição
	O limite de tamanho do arquivo também é determinado pela propriedade do sistema `com.glide.attachment.max_size`. Para obter mais informações, consulte Configure attachment system properties .
Limite de contagem de páginas por tarefa de documento	O limite de contagem de páginas é de 15 páginas por arquivo.

Now Assist em Inteligência para documentos

Com ServiceNow® Now Assist em Inteligência para documentos, você pode usar IA generativa para obter informações importantes de documentos digitais em seus fluxos de trabalho de automação.

Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre as habilidades de IA generativa que estão disponíveis em Now Assist em Inteligência para documentos

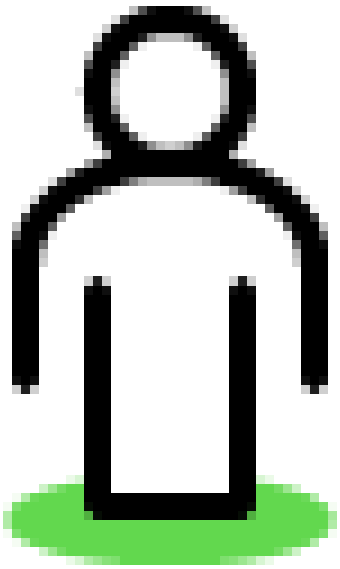
Configurar



Ativar Now Assist em Inteligência para documentos e configurar as habilidades 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.

Uso	Referência
	
Use as capacidades de IA generativa que são oferecidas por Now Assist em Inteligência para documentos	Veja detalhes sobre formulários, tabelas e muito mais

Importante:

- Alguns Now Assist produtos/recursos estão indisponíveis no momento para clientes nos datacenters protegidos pelo FedRAMP, NSC DOD IL5 ou Austrália IRAP, clientes auto-hospedados ou em outros ambientes restritos. Para obter mais informações, consulte o artigo KB0743854 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.
- Alguns Now Assist produtos/recursos estão disponíveis somente para clientes em algumas regiões. Para mais informações, consulte o artigo KB1699552 na Now Support Base de conhecimento. Verifique se há atualizações de disponibilidade em versões futuras.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Recursos adicionais para produtos e soluções de IA.
- Comunidade da ServiceNow sobre IA e inteligência .
- Acesse cursos em tempo real, treinamento individualizado e recursos de carreira em ServiceNow University .
- Pesquise artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos.
- Contato Suporte e atendimento ao cliente .

Nenhum produto de dados e IA avançada oferece consultoria jurídica ou profissional. As saídas fornecidas pela IA avançada e pelos produtos de dados são apenas para fins informativos e não substituem o aconselhamento de um profissional qualificado. O cliente assume todas as responsabilidades e obrigações com relação a quaisquer decisões, conselhos, conclusões, opiniões jurídicas, recomendações feitas ou dadas como resultado do uso dos serviços, incluindo, sem limitação, qualquer decisão tomada ou ação realizada pelo cliente com base em Produtos de dados e IA avançados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 produtos e serviços de IA avançada e de dados não constituem e não devem ser considerados aconselhamento jurídico e não criam uma relação advogado-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 atenuar esses problemas, é sua responsabilidade testar e avaliar o uso desta aplicação quanto à precisão, danos e adequação ao seu caso de uso, empregar supervisão humana de saída e não depender exclusivamente de saídas geradas por IA para a tomada de decisão finalidades. Isso é especialmente importante se você optar por implantar esta aplicação em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura. Você concorda em cumprir a Política de uso aceitável de IA da ServiceNow , que pode ser atualizada pela ServiceNow.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Além disso, esta aplicação coletará informações extraídas de documentos. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na página Now Assist Recusar.

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação.

Como explorar Now Assist no Inteligência para documentos

Com Now Assist em Inteligência para documentos, seus agentes podem usar IA generativa para ajudar a revisar documentos em busca de informações importantes e extrair dados de documentos para uso em seus fluxos de trabalho.

Now Assist em Inteligência para documentos visão geral

Now Assist em Inteligência para documentos disponibiliza as seguintes capacidades de IA generativa para um agente:

- Extração de documentos: os agentes podem extrair informações de documentos e revisar as informações no espaço Inteligência para documentos. As informações podem ser armazenadas em campos mapeados e usadas conforme definido no fluxo de trabalho.
- Perguntas e respostas sobre o documento: os agentes podem economizar tempo ao revisar documentos usando os recursos preditivos da IA generativa para fornecer respostas a perguntas predefinidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 metadados de contrato e análise de contrato. As habilidades para extração de metadados de contrato e análise de contrato só estão disponíveis com a aplicação Now Assist em Gestão de contratos. Para obter mais informações, consulte Now Assist in Contract Management .

Now Assist em Inteligência para documentos habilidades

Now Assist em Inteligência para documentos habilidades estão habilitadas no fluxo de trabalho da plataforma no Now Assist Console do administrador. Para obter mais informações sobre como ativar as habilidades, consulte Ativar uma habilidade Now Assist em Inteligência para documentos.

Extração do documento

A habilidade de extração de documentos permite que os agentes usem Now Assist previsões no espaço Inteligência para documentos para extrair dados rapidamente de documentos. Para obter mais informações, consulte Extrair dados do documento com Now Assist em Inteligência para documentos.

Perguntas e respostas sobre o documento

A habilidade de perguntas e respostas (pergunta e resposta) do documento permite que os agentes usem Now Assist para encontrar respostas para perguntas predefinidas de um documento no espaço Inteligência para documentos. Para obter mais informações, consulte Revisar perguntas e respostas do documento com Now Assist em Inteligência para documentos.

Now Assist em Inteligência para documentos benefícios

Now Assist no Inteligência para documentos fornece os benefícios a seguir.

Benefício	Recurso	Usuário
Comece rapidamente com uma configuração orientada de seus casos de uso para identificar as informações que você deseja obter de seus documentos.	Configurar casos de uso de inteligência para documentos	Administrador do DocIntel [sn_docintel.admin] Gerente do DocIntel [sn_docintel.manager]
Acelere a extração de informações de documentos e transforme-as em dados estruturados na plataforma.	Extração do documento	Agente de extração do DocIntel [sn_docintel.exclusion_agent]
Encontre rapidamente informações importantes em documentos, obtendo respostas para perguntas específicas.	Perguntas e respostas sobre o documento	Agente de extração do DocIntel [sn_docintel.exclusion_agent]

Casos de uso em Now Assist em Inteligência para documentos

Em Now Assist em Inteligência para documentos, um caso de uso é usado para definir as informações que você deseja que a IA generativa detecte em um documento.

Casos de uso para Now Assist em Inteligência para documentos habilidades

Now Assist em Inteligência para documentos oferece suporte a casos de uso para as seguintes 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.

Extração do documento

Em um caso de uso de extração de documentos, defina o texto que você deseja que Now Assist extraia de um documento.

Por exemplo, se você precisar processar documentos do funcionário, convém um caso de uso de "Formulário de informações de contato de emergência" com campos para nome do funcionário, departamento, nome do contato de emergência e assim por diante, para definir quais informações precisam ser extraídas do documento .

Perguntas e respostas sobre o documento (pergunta e resposta)

Em um caso de uso de perguntas e respostas de documento, defina as perguntas que você deseja que a IA generativa responda com base no texto de um documento.

Por exemplo, se você precisar de informações de acordos de serviço, convém um caso de uso de "Contratos de serviço" com perguntas como "Quais partes estão envolvidas" ou "O termo do acordo está dentro de 3 a 5 anos".

Estrutura de caso de uso

Um caso de uso é composto pelo registro de caso de uso e seus campos, grupos de campos, integrações e fluxos relacionados.

Now Assist em Inteligência para documentos usa campos para identificar as informações em documentos a serem consideradas ao fazer previsões. Os campos podem ser agrupados para formar seções estruturadas ou ajudar a extrair dados de tabelas e outros agrupamentos lógicos de campos.

Configuração de caso de uso

Use a interface Now Assist Recursos para configurar casos de uso para habilidades Now Assist em Inteligência para documentos. Os casos de uso da aplicação Inteligência para documentos têm um processo de configuração separado. Para obter mais informações, consulte Configuração da Inteligência para documentos.

A configuração de caso de uso envolve definir o nome do caso de uso e a tabela de destino, definir os campos, configurar integrações e fluxos e testar o caso de uso.

Para obter mais informações, consulte Configurar um caso de uso para Now Assist em Inteligência para documentos.

Dica:
Para economizar tempo quando você precisar criar um novo caso de uso que compartilhe uma estrutura semelhante a outro, faça uma cópia do caso de uso existente e edite os detalhes da cópia. Para obter mais informações, consulte Fazer uma cópia de um caso de uso em Now Assist em Inteligência para documentos.

Depois de concluir a configuração de um caso de uso, os agentes podem começar a processar os documentos dele.

Inteligência para documentos espaço com Now Assist

Use o espaço Inteligência para documentos para revisar as previsões de IA generativa feitas por Now Assist para um documento. Você também pode sinalizar campos e identificar informações ausentes no 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.

Visão geral do espaço Inteligência para documentos com Now Assist

O espaço Inteligência para documentos fornece recursos de gestão de documentos que permitem revisar e processar documentos rapidamente. Com o espaço Inteligência para documentos, você pode:

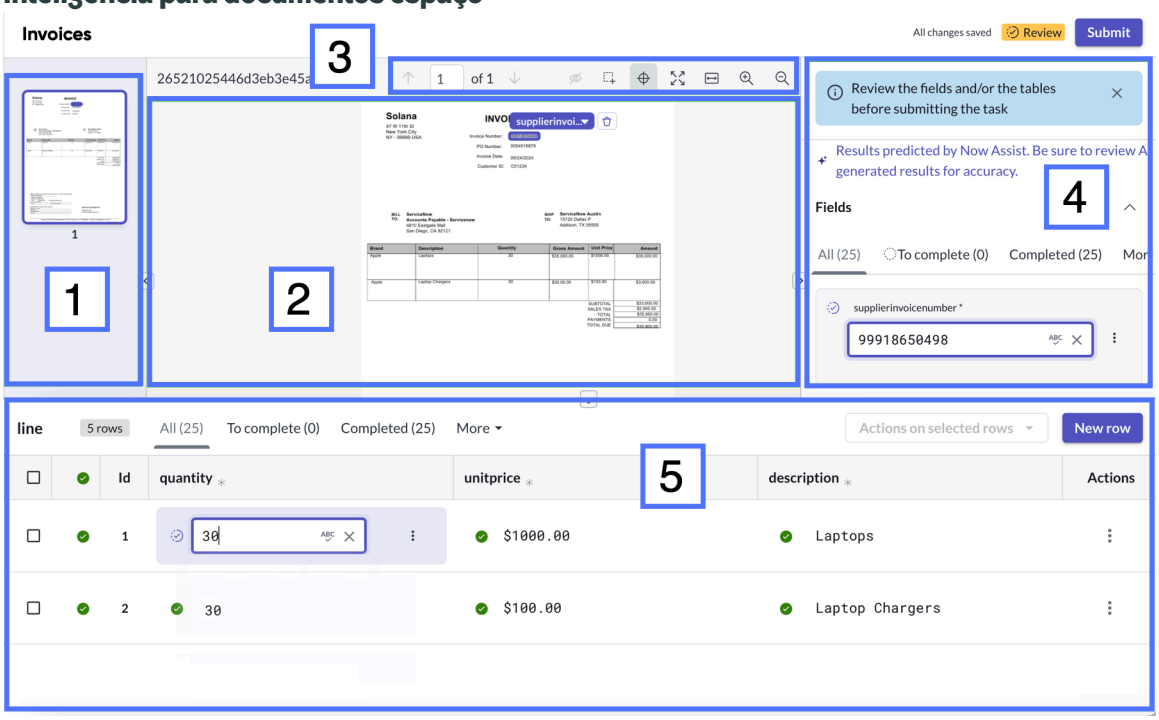
- Revise com eficiência as recomendações de IA generativa e confirme o texto extraído do documento.
- Revise as respostas da IA generativa para perguntas predefinidas para derivar informações importantes do seu documento.
- Sinalize campos, identifique campos ausentes e revise campos pendentes.

Layout do espaço Inteligência para documentos

A ilustração a seguir mostra o espaço Inteligência para documentos. O espaço inclui as seguintes áreas:

- 1 - Painel de miniaturas
- 2 - Painel de imagem do documento
- 3 - Controles do documento
- 4 - Painel de campos do documento
- 5 - Painel de tabela

Inteligência para documentos espaço



Painel de miniaturas

No painel de miniaturas do espaço, você pode selecionar uma página de um documento de várias páginas. A página selecionada é exibida no painel de imagem do documento. A seleção de uma página não afeta o que é exibido no painel de campos do documento.

Tradução automática

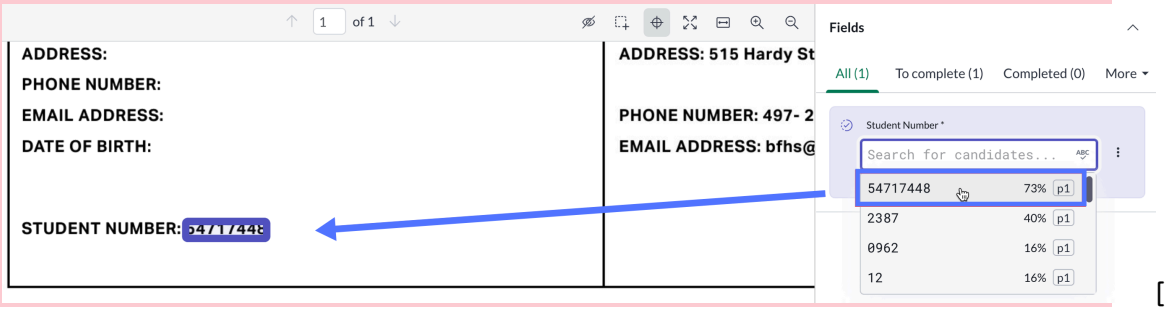
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de imagem do documento

O painel de imagem do documento exibe a página selecionada no painel de miniaturas.

Se Now Assist puder detectar a origem de sua previsão no documento, ele a destacará no painel de imagem do documento quando você selecionar um campo para revisão.

[store-future: BEGIN review]



[End]

[store-future: BEGIN review]Você também pode extrair informações diretamente da imagem do documento usando a ferramenta de desenho. Para mais detalhes, consulte Extrair campos usando a ferramenta de desenho.[End]

Controles do documento

Ao revisar um documento para extração, você pode usar vários controles para maximizar a área de exibição, aplicar zoom ou focar nas áreas necessárias.

[store-future: BEGIN review]Você também pode extrair informações diretamente da imagem do documento usando a ferramenta de desenho. Para mais detalhes, consulte Extrair campos usando a ferramenta de desenho.[End]

Painel de campos do documento

O painel de campos do documento permite abrir itens para revisão, incluindo a exibição das recomendações de IA generativa. Você também pode sinalizar campos ou marcar campos como ausentes no documento.

Nota:
Um asterisco indica um campo obrigatório.

Painel de tabela

O painel da tabela permite abrir linhas da tabela para revisão, incluindo a exibição das recomendações de IA generativa. Você também pode sinalizar campos ou marcar campos como ausentes no documento. Os controles de tabela adicionais permitem inserir linhas e redimensionar colunas conforme necessário.

Nota:
Um asterisco no título da coluna indica um campo obrigatório.

Informações de suporte para Now Assist em Inteligência para documentos

Obtenha uma visão geral rápida das informações importantes relacionadas à aplicação Now Assist em Inteligência para documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 com suporte

Now Assist em Inteligência para documentos é compatível a partir de Yokohama (Patch 1).

- Now Assist Console de administrador v5.0
- Inteligência para documentos v6.0
- Now Assist em Inteligência para documentos v2.0

Interfaces do usuário compatíveis

A aplicação Now Assist na aplicação Inteligência para documentos é compatível com o espaço Inteligência para documentos.

Para obter mais informações, consulte Inteligência para documentos espaço com Now Assist.

Idiomas compatíveis

Os idiomas compatíveis com Now Assist em Inteligência para documentos incluem o inglês.

Informações da aplicação

Now Assist em Inteligência para documentos habilidades estão disponíveis no fluxo de trabalho da plataforma.

Ative o aplicativo da loja Now Assist em Inteligência para documentos (sn_docintel_gen_ai) para configurar a extração de documentos e as habilidades de perguntas e respostas.

Este app da Store tem as seguintes dependências:

- Now Assist Console do administrador (sn_nowassist_admin)
- Inteligência para documentos (sn_docIntel)

Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist no Inteligência para documentos.

Como configurar o Now Assist no Inteligência para documentos

Se você tiver a função de administrador, poderá configurar o recurso Now Assist em Inteligência para documentos, permitindo que os agentes usem suas habilidades de IA generativa no espaço da aplicação.

Ativar uma habilidade Now Assist em Inteligência para documentos

Ative as habilidades Now Assist em Inteligência para documentos que os agentes podem usar para ajudar a analisar e extrair informações de documentos com IA generativa.

Antes de Iniciar

Antes de ativar uma habilidade de inteligência para documentos em Now Assist, as seguintes aplicações e seus respectivos plug-ins devem ser instalados.

- Now Assist

  Para obter mais informações, consulte Instalar plug-ins de Now Assist.

- Inteligência para documentos

  Para obter mais informações, consulte Instalar Inteligência para documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Inteligência para documentos

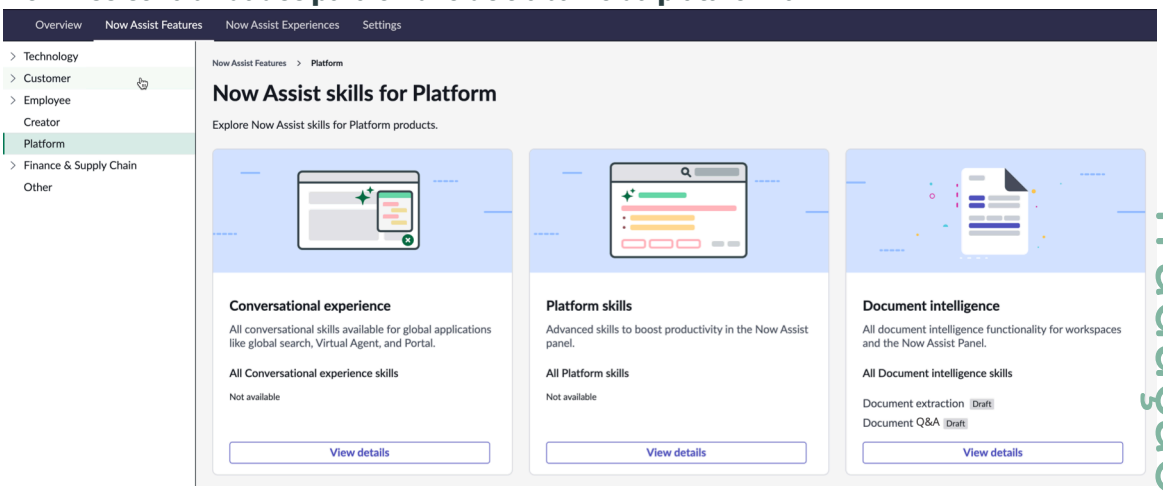
  Para obter mais informações, consulte Instalar plug-ins de Now Assist.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Funcionalidades**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma**.

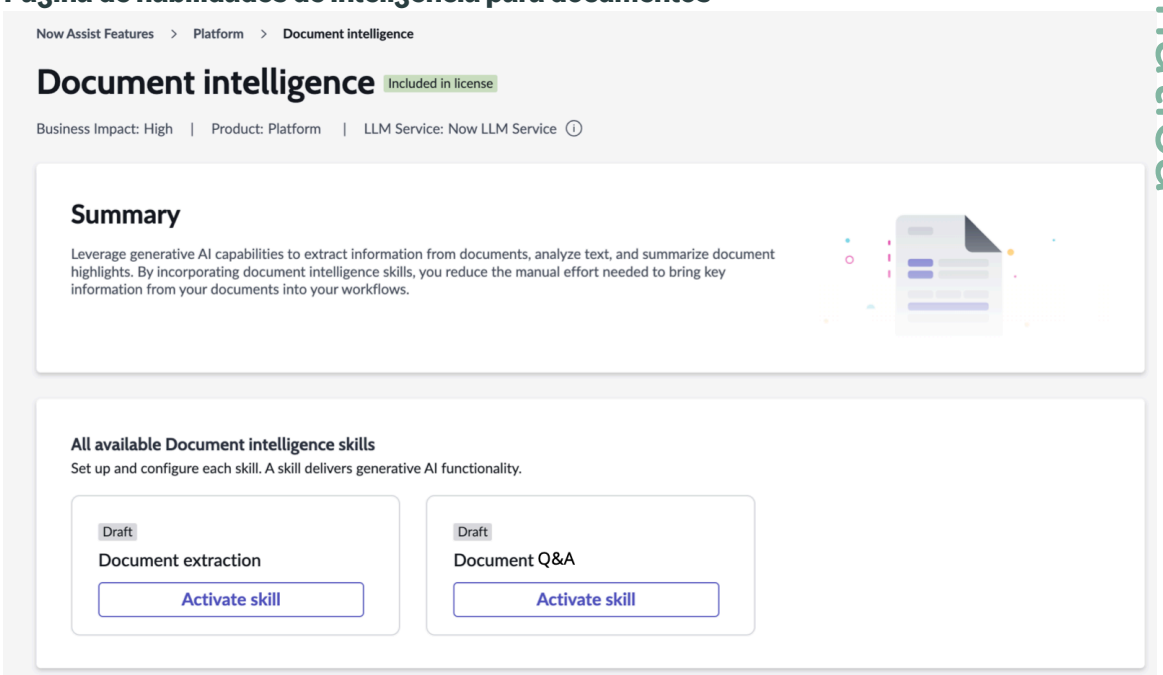
Now Assist habilidades para o fluxo de trabalho da plataforma



3. No cartão do recurso Inteligência para documentos, selecione **Exibir detalhes**.

   A página Habilidades de inteligência para documentos é aberta.

Página de habilidades de inteligência para documentos



4. Na seção Todas as habilidades de inteligência para documentos disponíveis, selecione **Ativar habilidade** para a habilidade que você deseja ativar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A configuração de caso de uso orientado é aberta.

5. Criar um caso de uso.
   a. Para criar um novo caso de uso, siga as etapas em Configurar um caso de uso para Now Assist em Inteligência para documentos.
   b. Selecione **Salvar e continuar**.
6. [store-future: BEGIN review] Selecione a exibição.
   a. **Opcional:** Ative a opção **Exibir** para mostrar a habilidade em todos os produtos Now Platform.
   b. Selecione o ícone **Expandir** ( ) e conceda uma ou mais funções de usuário à equipe que trabalhará com a habilidade de inteligência para documentos.
   c. Selecione **Salvar e continuar**.
   [End]
7. Revisar e ativar.
   a. Revise as seleções de configuração que você fez para a habilidade.
   b. **Opcional:** Selecione **Voltar** para retornar a uma etapa anterior e fazer uma mudança.
   c. Selecione **Ativar**.

Resultado
A habilidade está ativa e disponível para as funções de usuário selecionadas.

Configurar um caso de uso para Now Assist em Inteligência para documentos

Crie um registro de caso de uso para definir um documento que você deseja processar com Now Assist em Inteligência para documentos.

Antes de Iniciar

- Ative uma habilidade Now Assist em Inteligência para documentos. Para obter mais informações, consulte Ativar uma habilidade Now Assist em Inteligência para documentos.
- Função necessária: administrador, administrador do DocIntel, gerente do DocIntel

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Em um caso de uso, você define as informações que deseja Now Assist obter de um documento especificando o tipo de documento a ser processado, os campos a serem detectados e o local onde os resultados do processamento do documento são armazenados.

Depois de definir um caso de uso, os usuários podem começar a processar documentos nos fluxos de trabalho relacionados.

Para obter mais informações sobre casos de uso, consulte Casos de uso em Now Assist em Inteligência para documentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos do Now Assist**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma**.
3. No cartão Inteligência para documentos, selecione **Exibir detalhes**.
4. Na lista Habilidades ativas, selecione a habilidade para exibir a lista de 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.

5. Selecione **Novo caso de uso**.

   A configuração de caso de uso orientado é aberta.

6. Defina o caso de uso.

   a. Insira um nome para o caso de uso.

   b. Selecione uma tabela de destino para armazenar os resultados de processamento de documentos deste caso de uso.

   c. Selecione **Salvar e continuar**.

7. Defina os campos.

   a. Selecione **Adicionar um campo**.

      Se você já definiu um ou mais campos e deseja adicionar outro campo, selecione **Novo campo**.

   b. Selecione o tipo de informação que você deseja obter do documento.

      Você pode escolher uma das seguintes opções:

      Campo único

      Para casos de uso de extração de documentos, campos únicos são usados para extrair uma única informação no documento. Por exemplo, um número de documento ou um nome de cliente. Para casos de uso de perguntas e respostas do documento, use o campo único para definir a pergunta que você deseja fazer sobre o documento.

      Tabela

      Para casos de uso de extração de documentos, as tabelas são usadas para extrair listas ou tabelas de informações. Uma tabela pode ter várias colunas. O número de itens de lista ou linhas de tabela não precisa ser conhecido com antecedência.

      Um formulário de campo é exibido com base no tipo de informação selecionado.

   c. No formulário de campo, preencha os campos.

      O tipo de formulário depende do tipo de campo.

      - Formulário de campo único para configuração de perguntas e respostas do documento
      - Formulário de campo único para configuração de extração de documentos
      - Formulário de tabela para configuração de extração de documentos

   d. Selecione **Save** (Salvar).
      O sistema adiciona os novos campos à lista Campos associada ao caso de uso.

   e. Selecione **Salvar e continuar**.

8. Teste a saída.
   Carregue um documento para testar o desempenho do LLM para o caso de uso.

   a. Selecione **Testar um novo documento**.

   b. Selecione **Adicionar 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.

c. Selecione um arquivo e selecione **Abrir**.
[store-future: BEGIN review]

> **Nota:**
> Os formatos compatíveis incluem PNG, JPEG e PDF. O tamanho máximo total para carregar é de 1 GB. O limite de tamanho de arquivo é de 4 MB por documento. O limite de contagem de páginas é de 10 páginas para arquivos JPEG e PNGs e 25 páginas para arquivos PDF.

[End]

d. Selecione **Carregar**.

e. Selecione **Continuar**.
O espaço Inteligência para documentos aparece em um quadro na tela Saída de teste.

f. Revise o desempenho da habilidade para o documento de teste.

g. Selecione **Salvar e continuar**.

9. Adicionar integrações.

Integre o caso de uso de inteligência para documentos a um fluxo de trabalho.

Para obter mais informações sobre Inteligência para documentos integrações, consulte Integrar com uma aplicação ou fluxo de trabalho personalizado.

a. Selecione **Adicionar integração**.

b. Insira um nome para a integração.

c. Selecione o tipo de integração que você deseja usar.

O tipo de tarefa de processo cria um ponto de integração para criar e processar automaticamente tarefas de documento com base em gatilhos específicos que acontecem na tabela de destino.

O tipo Extrair valores cria um ponto de integração para propagar automaticamente os valores extraídos para a tabela de destino quando a extração for concluída em Now Assist em Inteligência para documentos.

d. Use as condições para selecionar determinados campos como gatilhos específicos para a integração.

As condições estarão disponíveis se você selecionou Processar tarefa na etapa anterior. Para obter mais informações sobre condições, consulte OR conditions .

e. Opcional: Selecione a opção **Criar fluxo** para criar um fluxo do Flow Designer para esta integração.

> **Dica:**
> Esta opção deve ser selecionada, a menos que você esteja planejando escrever seu próprio script personalizado para configurar a integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Selecione **Save** (Salvar).

g. Selecione **Salvar e continuar**.

10. Revisar e ativar.

a. Revise as seleções de configuração feitas para o caso de uso.

b. **Opcional:** Selecione **Voltar** para retornar a uma etapa anterior e fazer uma mudança

c. Selecione **Concluir configuração**.

Editar um caso de uso em Now Assist em Inteligência para documentos

Edite um caso de uso para mudar o nome, os campos e as integrações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, administrador do DocIntel, gerente do DocIntel

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Siga estas etapas para editar um caso de uso junto com seus campos, integrações e fluxos.

Casos de uso marcados como somente leitura não podem ser editados. No entanto, você pode fazer uma cópia de um caso de uso somente leitura que seja editável. Para obter mais informações, consulte Fazer uma cópia de um caso de uso em Now Assist em Inteligência para documentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos do Now Assist.**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma**.
3. No cartão Inteligência para documentos, selecione **Exibir detalhes**.
4. Na lista Habilidades ativas, selecione a habilidade para exibir a lista de casos de uso.
5. Na linha do caso de uso que você deseja editar, selecione **Editar** no menu de opções ( ).
6. Faça mudanças conforme necessário.

Para obter mais informações sobre a configuração de casos de uso, consulte Configurar um caso de uso para Now Assist em Inteligência para documentos

Fazer uma cópia de um caso de uso em Now Assist em Inteligência para documentos

Faça uma cópia de um caso de uso para economizar tempo quando precisar criar um novo caso de uso com uma estrutura semelhante.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, administrador do DocIntel, gerente do DocIntel

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Siga estas etapas para criar uma cópia de um caso de uso junto com seus campos, grupos de campos, integrações e fluxos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos do Now Assist**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma**.
3. No cartão Inteligência para documentos, selecione **Exibir detalhes**.
4. Na lista Habilidades ativas, selecione a habilidade para exibir a lista de casos de uso.
5. Na linha do caso de uso que você deseja copiar, selecione **Fazer uma cópia** no menu de opções ( ).
6. Na caixa de confirmação, selecione **Fazer uma cópia**.
7. Selecione **Continuar**.
8. Insira um nome para o caso de uso.
9. Selecione **Fazer uma cópia**.

Resultado
O caso de uso duplicado aparece na lista de casos de uso.

O que Fazer Depois
Edite o novo caso de uso para fazer as mudanças necessárias e teste-o para garantir que ele funcione corretamente.

Para obter mais informações, consulte Editar um caso de uso em Now Assist em Inteligência para documentos.

Desativar um caso de uso em Now Assist em Inteligência para documentos

Desative um caso de uso que você não deseja usar para seus documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, administrador do DocIntel, gerente do DocIntel

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos do Now Assist**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma**.
3. No cartão Inteligência para documentos, selecione **Exibir detalhes**.
4. Na lista Habilidades ativas, selecione a habilidade para exibir a lista de casos de uso.
5. Na linha do caso de uso que você deseja desativar, selecione **Desativar** no menu de opções ( ).
6. Na caixa de confirmação, selecione **Sim**.

Resultado
O caso de uso está desativado. O caso de uso desativado não será usado para processamento de documentos.

Excluir um caso de uso em Now Assist em Inteligência para documentos

Exclua um caso de uso quando ele não for mais necessário para seus documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, administrador do DocIntel, gerente do DocIntel

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administrador do Now Assist** > **Recursos do Now Assist**.
2. Na lista de fluxo de trabalho, selecione **Plataforma**.
3. No cartão Inteligência para documentos, selecione **Exibir detalhes**.
4. Na lista Habilidades ativas, selecione a habilidade para exibir a lista de casos de uso.
5. Na linha do caso de uso que você deseja excluir, selecione **Excluir** no menu de opções ( ).
6. Na caixa de confirmação, selecione **Excluir**.

Resultado

O caso de uso junto com os campos, integrações e fluxos relacionados são excluídos.

Usar Now Assist em Inteligência para documentos

Se você tiver uma função de agente, poderá usar o espaço Now Assist no espaço Inteligência para documentos para analisar e extrair informações de seus documentos com IA generativa.

Extrair dados do documento com Now Assist em Inteligência para documentos

Use o espaço Inteligência para documentos para revisar as informações que foram extraídas de um documento por Now Assist em Inteligência para documentos. Você também pode sinalizar campos para acompanhamento e identificar informações ausentes no documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_docintel.admin, sn_docintel.creation_agent ou sn_docintel.exclusion_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Now Assist O usa recursos de IA generativa para fornecer recomendações para os valores de campo que foram extraídos do documento. O espaço Inteligência para documentos fornece recursos de gestão de documentos que permitem revisar e processar rapidamente a extração de texto.

Com o espaço Inteligência para documentos, você pode:

- Revise com eficiência as recomendações do Now Assist e confirme o texto extraído do documento.
- Sinalize campos, identifique campos ausentes e revise campos pendentes.

Para obter mais informações, consulte Inteligência para documentos espaço com Now Assist.

Procedimento

1. Abra o espaço Inteligência para documentos para exibir o documento e os valores extraídos.
2. No painel de campos do documento, selecione um campo.

   O status de revisão do campo está definido como Em andamento.

   Se Now Assist puder detectar a origem de sua previsão no documento, ele a destacará no painel de imagem 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.

Recolha um painel lateral usando o ícone Recolher ( ), se necessário.

3. Revise o campo para verificar a precisão.

Nota:
O valor do campo é uma previsão de IA generativa com base no texto do documento. Revise o campo com cuidado para garantir que ele esteja preciso.

4. **Opcional:** Execute a ação apropriada no campo.

(Optional) Para obter mais informações sobre como extrair campos, consulte Extrair campos usando o espaço Inteligência para documentos.

[store-future: BEGIN review]Para obter mais informações sobre como usar a ferramenta de desenho, consulte Extrair campos usando a ferramenta de desenho.[End]

5. Selecione o próximo campo e repita as etapas 3 a 4.
6. Selecione **Enviar**.

Nota:
A IA generativa nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. É importante revisar a precisão de todos os campos antes de enviar.

Resultado
Os valores de campo são salvos. Campos vazios são enviados sem valores.

Revisar perguntas e respostas do documento com Now Assist em Inteligência para documentos

Use o espaço Inteligência para documentos para revisar as previsões de perguntas e respostas (P&R) fornecidas por Now Assist em Inteligência para documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_docintel.admin, sn_docintel.creation_agent ou sn_docintel.exclusion_agent

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Now Assist usa capacidades de IA generativa para fornecer respostas a perguntas predefinidas sobre o documento. As perguntas são definidas pelo administrador ao configurar o caso de uso de perguntas e respostas do documento. Para obter mais informações, consulte Configurar um caso de uso para Now Assist em Inteligência para documentos.

O espaço Inteligência para documentos fornece recursos que permitem revisar rapidamente as respostas e editá-las conforme necessário.

Com o espaço Inteligência para documentos, você pode:

- Revise as respostas geradas por Now Assist e edite-as para maior precisão.
- [store-future: BEGIN review]Exiba as origens de resposta e[End]Identifique as respostas ausentes.

Para obter mais informações, consulte Inteligência para documentos espaço com 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.

Procedimento

1. Abra o espaço Inteligência para documentos para exibir o documento e as respostas previstas.
2. No painel de campos do documento, selecione uma pergunta.

   O status de revisão da pergunta está definido como Em andamento.

   Recolha um painel lateral usando o ícone Recolher ( ), se necessário.
3. Revise a resposta para verificar a precisão.

   Nota:
   A resposta é uma previsão de IA generativa com base no texto do documento. Revise a resposta com cuidado para garantir que ela seja precisa e responda corretamente à pergunta.
4. **Opcional:** Execute a ação apropriada na resposta.
5. Selecione o próximo campo e repita as etapas 3 a 4.
6. Selecione **Enviar**.

   Nota:
   A IA generativa nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. É importante revisar todas as respostas antes de enviar.

Resultado
As respostas são salvas. Respostas vazias são enviadas sem valores.

Referência de Now Assist em Inteligência para documentos

Os tópicos a seguir fornecem informações adicionais sobre os recursos e propriedades instalados com Now Assist em Inteligência para documentos.

Componentes instalados com Now Assist em Inteligência para documentos

Os componentes são instalados com a ativação de Now Assist em Inteligência para documentos.

Funções instaladas

Não há funções instaladas com Now Assist em Inteligência para documentos. Ele usa as mesmas funções incluídas na aplicação Inteligência para documentos.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência para documentos.

Tabelas instaladas

Now Assist em Inteligência para documentos usa as mesmas tabelas incluídas com a aplicação Inteligência para documentos.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Inteligência para documentos.

[store-future: BEGIN review]Além disso, as tabelas a seguir são instaladas com Now Assist em Inteligência para documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Inteligência para documentos tabelas

Tabela	Descrição
di_habilidade_config	[Tabela interna] Contém campos para determinar como as solicitações são enviadas para o LLM.
di_skill_config_param	[Tabela interna] Contém campos para determinar como os resultados do LLM são mapeados para o documento.

[End]

Tipos de campo em Now Assist em Inteligência para documentos

O tipo de campo especifica as informações recuperadas de um documento com Now Assist em Inteligência para documentos.

Os tipos de campo a seguir estão disponíveis para os administradores ao configurar campos para casos de uso.

Nota:
Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Para obter mais informações, consulte Normalização de dados.

Now Assist em Inteligência para documentos tipos de campo

Tipo de campo	Descrição
Booleano (verdadeiro/falso)	Contém um valor verdadeiro/falso. Nas perguntas e respostas do documento, o valor é exibido como uma resposta sim ou não. A resposta pode ser seguida por uma explicação gerada por Now Assist, se habilitada pelo administrador. Este tipo de campo está disponível para casos de uso de perguntas e respostas sobre documentos.
Data	Data, exibida no formato de data extraído do documento. Este tipo de campo está disponível para casos de uso de extração de documentos.
Decimal	Um número com até duas casas decimais (por exemplo, 12,5 ou 12,55). Este tipo de campo está disponível para casos de uso de extração de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Inteligência para documentos tipos de campo

Tipo de campo	Descrição
Flutuante (número de ponto flutuante)	Um número com até sete casas decimais (por exemplo, 12,0 a 12,0000000). Este tipo de campo está disponível para casos de uso de extração de documentos.
Números inteiros	Número inteiro (por exemplo, 12). Este tipo de campo está disponível para casos de uso de extração de documentos.
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]. Para obter mais informações, consulte Reference field type . Este tipo de campo está disponível para casos de uso de extração de documentos.
Texto	Campo de texto. Este tipo de campo está disponível para casos de uso de extração de documentos e perguntas e respostas de documentos.

Now Assist em Inteligência para documentos formulários

Use formulários para exibir e atualizar Now Assist em Inteligência para documentos informações.

Formulário de campo único para configuração de perguntas e respostas do documento

O formulário de campo único para perguntas e respostas do documento permite que você defina uma pergunta que deseja fazer sobre o documento.

O formulário Campo único inclui os seguintes campos.

Formulário de campo único

Campo	Descrição
Pergunta	A pergunta sobre o documento. Esta pergunta é enviada para a IA generativa para uma previsão. Escreva uma pergunta clara e concisa sobre as informações que você deseja

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de campo único

Campo	Descrição
	encontrar no documento. Por exemplo, "Este documento está sujeito a expiração?". Abaixo da pergunta, adicione detalhes sobre como a IA generativa pode fornecer a resposta correta. Por exemplo, “Revise as seções em que a validade, a duração ou os intervalos de tempo são discutidos e procure detalhes sobre datas de vencimento, requisitos de renovação ou declarações explícitas que declaram o documento como permanente. Responda "Sim" se o documento estiver sujeito a uma data de vencimento. Responda "Não" se não houver menção de expiração ou contiver uma declaração explícita de que é permanente. Esta pergunta é exibida para o agente ao revisar as respostas no espaço Inteligência para documentos.
Tipo de campo	O tipo de campo (por exemplo, um campo de texto ou booliano). Para obter mais informações, consulte Tipos de campo em Now Assist em Inteligência para documentos.
Forneça uma explicação para a resposta	Opção para que a IA generativa forneça uma explicação com base no texto do documento que oferece suporte a uma resposta sim ou não. Este campo está disponível quando o campo **Tipo de campo** está definido como Booliano (verdadeiro/falso).
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos deste caso de uso.
Campo de destino	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar este campo. O caso de uso deve ter uma tabela de destino 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.

Formulário de campo único

Campo	Descrição
Esse único campo é obrigatório para a extração	Opção para tornar um campo obrigatório. Os campos obrigatórios não podem ser deixados em branco ou sem revisão.
Criar vários campos únicos	Opção para manter o formulário exibido na tela. Habilite esta opção se estiver adicionando mais de um campo ao caso de uso.

Formulário de campo único para configuração de extração de documentos

O formulário Campo único permite definir um único campo para extração.

O formulário Campo único inclui os seguintes campos.

Formulário de campo único

Campo	Descrição
Nome do campo único	O nome do campo como ele aparece no espaço Inteligência para documentos. Indique claramente as informações que você deseja extrair. Seja específico, claro e conciso. Por exemplo: "Número do pedido"
Descrição	Uma descrição das informações que você deseja extrair. Junto com o nome do campo, a descrição é usada para ajudar o LLM a prever o texto a ser extraído do documento. Inclua qualquer contexto relevante ou detalhes adicionais para identificar as informações corretas. Isso pode incluir palavras-chave. Por exemplo, "O número do contrato ou o número do contrato de referência". Forneça exemplos de quais informações você deseja extrair. Por exemplo, "AGR-2023-0042", "CON2039739" ou "BV-22122KEY". Exemplo de uma descrição: Nome de campo único: “Moeda” Descrição: “A moeda na qual o contrato é denominado. Válido somente para Formulários de pedido. Caso contrário, deixe em branco (“”). Se o símbolo 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.

Formulário de campo único

Campo	Descrição
	moeda for '$', responda 'USD'. Exemplos: 'USD', 'Euros', 'GBP' etc.
Tipo de campo	O tipo de campo. Por exemplo, um campo de texto ou data. Para obter mais informações, consulte Tipos de campo em Now Assist em Inteligência para documentos. Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Para obter mais informações, consulte Normalização de dados.
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos deste caso de uso.
Campo de destino	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar este campo. O caso de uso deve ter uma tabela de destino selecionada.
Esse único campo é obrigatório para a extração	Opção para tornar um campo obrigatório. Os campos obrigatórios não podem ser deixados em branco ou sem revisão.
Criar vários campos únicos	Opção para manter o formulário exibido na tela. Habilite esta opção se estiver adicionando mais de um campo ao caso de uso.

Formulário de tabela para configuração de extração de documentos

O formulário Tabela permite definir uma tabela para extração.

O formulário Tabela inclui os seguintes campos.

Formulário de tabela

Campo	Descrição
Tabela	
Nome da tabela	O nome da tabela como ela aparece no espaço Inteligência para documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tabela

Campo	Descrição
Tabela de destino	A tabela que armazena os resultados de processamento de documentos para esses campos da tabela.
Mapeamento primário para campo	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar esta tabela. Você deve primeiro selecionar uma tabela de destino.
Esta tabela é necessária para extração	Opção para tornar os campos da tabela obrigatórios. Os campos de tabela obrigatórios não podem ser deixados em branco ou sem revisão.
Colunas	
Título da coluna	Nome do cabeçalho da coluna na tabela.
Tipo de campo	O tipo de campo na coluna da tabela. Por exemplo, um campo de texto ou data. Para obter mais informações, consulte Tipos de campo em Now Assist em Inteligência para documentos. Alguns tipos de campo convertem o valor extraído em um formato padrão. Para obter mais informações, consulte Normalização de dados.
Selecionar campo de destino	Campo na tabela de destino com o qual você deseja alinhar este campo. O caso de uso deve ter uma tabela de destino selecionada.
Nova coluna	Opção para adicionar uma coluna à tabela. [store-future: BEGIN review]Use o ícone de reordenar ( ) para reordenar uma coluna na tabela.[End]
Criar várias tabelas	Opção para manter o formulário exibido na tela. Habilite esta opção se estiver

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de tabela

Campo	Descrição
	adicionando mais de uma tabela ao caso de uso.

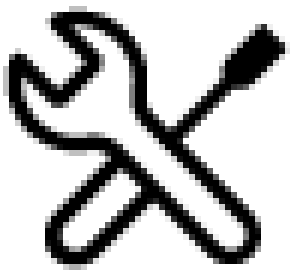
Inteligência para tarefas

Inteligência para tarefas usa aprendizado de máquina para treinar soluções com seus dados e alcançar resultados importantes.

Visão geral do Inteligência para tarefas

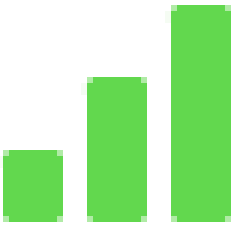
Inteligência para tarefas O permite que você configure modelos de aprendizado de máquina para automatizar a criação, a triagem e a investigação de tarefas. Você pode rastrear e avaliar o desempenho de suas soluções para otimizar seu potencial para ajudá-lo a trabalhar com mais eficiência e reduzir o tempo médio de resolução (MTTR).

Iniciar

Explorar	Instalar	Configurar
		
Explorar Inteligência para tarefas e modelos de aprendizado de máquina.	Instale Inteligência para tarefas e aplicações relacionadas.	Configure modelos de aprendizado de máquina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar modelos	Analisar modelos	Referências
		
Crie e edite Inteligência para tarefas modelos.	Monitorar e analisar o desempenho do modelo.	Referências para componentes instalados com Inteligência para tarefas e suporte a idiomas.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquisar IA e inteligência no portal Now Community
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Inteligência para tarefas

Saiba mais sobre Inteligência para tarefas e como os modelos de aprendizado de máquina podem aprender com seus dados para fazer previsões e alcançar resultados importantes.

Visão geral Inteligência para tarefas

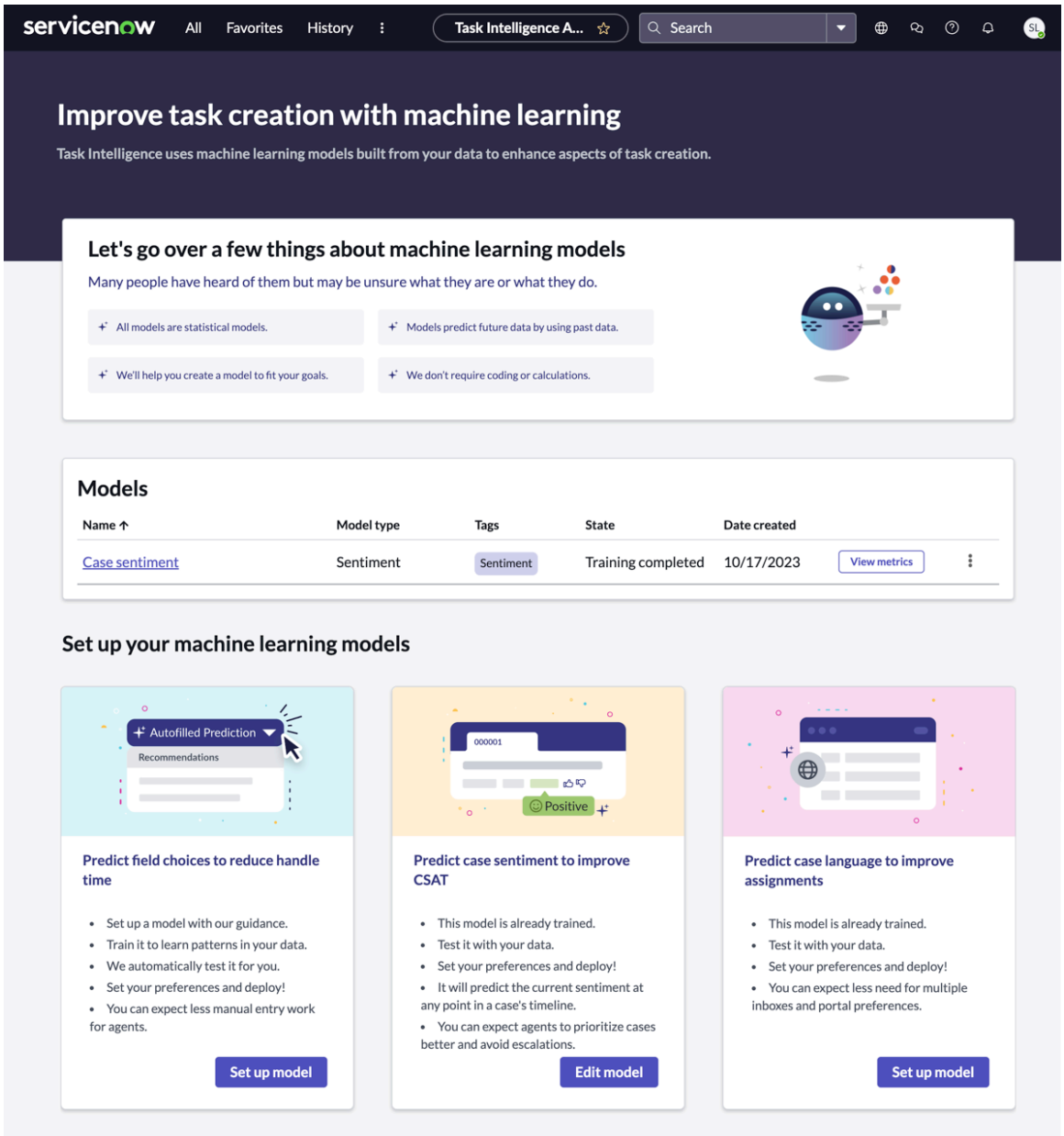
Com Inteligência para tarefas, você pode configurar facilmente soluções de aprendizado de máquina que interagem com seus dados. Em seguida, rastreie como as soluções estão afetando os momentos de criação, desvio, triagem, correção e otimização. Com a criação, triagem e investigação automatizadas de tarefas, os agentes passam menos tempo recebendo e preparando informações, para que as tarefas possam prosseguir mais rapidamente. Esses modelos podem ajudar você a trabalhar com mais eficiência, ajudando a reduzir o tempo médio de resolução (MTTR) das tarefas.

Com Inteligência para tarefas, os agentes:

- Resolver problemas com mais rapidez, proporcionando serviços e experiências melhores
- Concentrar-se em tarefas significativas e de alto valor
- Reduza as taxas de erro e reduza os custos
- Melhorar o tempo de retorno com experiências intuitivas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O Console do administrador é compatível com os seguintes tipos de modelo:

Modelo	Aplicação	Descrição
Previsão de campo de incidente	Task Intelligence para ITSM	Criar um modelo de previsão de campo de incidente
Gestão de modelo de semelhança	Task Intelligence para ITSM	Create a similar records prediction model in Task Intelligence for ITSM
Previsão de campo de caso	Task Intelligence para CSM	Prevê campos de saída em formulários de caso, incluindo categorização. Record categorization

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo	Aplicação	Descrição
Previsão de sentimento	Task Intelligence para CSM	Prevê o sentimento atual e de tendência do usuário. **Nota:** O modelo é pré-treinado, mas pode ser testado e editado. Somente um modelo de sentimento pode ser configurado.
Detecção de idioma	Task Intelligence para CSM	Detecta o idioma que está sendo usado. **Nota:** O modelo é pré-treinado, mas pode ser testado e editado. Somente um modelo de detecção de idioma pode ser configurado.

Fluxo de trabalho do Inteligência para tarefas

O Console de administração de inteligência para tarefas usa modelos de aprendizado de máquina. Os modelos são estatísticos e podem prever dados futuros treinando com seus dados anteriores.

Com o Console do administrador, crie, configure, treine, teste e implante modelos preditivos usados para automação em outros ServiceNow recursos e aplicações, como Customer Service Management (CSM).

O treinamento de um modelo de aprendizado de máquina ocorre quando o modelo aprende padrões em dados anteriores para fazer previsões para novos dados. Os modelos são treinados usando muitos dados para que possam aprender padrões e o grande conjunto de dados torna os padrões aprendidos estatisticamente significativos. Ao responder a perguntas sobre seus sistemas de informações, processo de negócios e operações de serviço, o sistema aprende ativamente com suas respostas.

Benefícios do Inteligência para tarefas

O Console de administração de inteligência para tarefas fornece aos administradores uma experiência sem código para implantar soluções Inteligência para tarefas. A experiência perfeita ajuda a automatizar e otimizar a criação, o desvio, a triagem e a resolução de tarefas.

Os recursos são implementados por duas aplicações: Task Intelligence for Customer Service e Inteligência para tarefas do ITSM .

Benefício	Recurso	Usuários
Preveja valores de campo de formulário para preenchimento automático ou recomendação como sugestões	Criar um modelo de previsão de campo	Administradores, agentes
Categorizar e-mails e casos com base no idioma e no conteúdo do anexo	Record categorization	Agentes
Preveja a categoria e a prioridade do incidente com base em incidentes anteriores para reduzir o tempo de resolução	Criar um modelo de previsão de incidentes	Agentes
Analisar o sentimento inicial e contínuo durante os casos de atendimento ao cliente	Sentiment Analysis	Agentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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
Identificar o idioma usado para criar casos de atendimento ao cliente	Language detection	Agentes
Analisar e avaliar o desempenho dos modelos	Inteligência para tarefas Análise e monitoramento	Administradores

Como configurar o Inteligência para tarefas

Configure e instale o Console de administração de inteligência para tarefas e suas aplicações relacionadas.

Visão geral da configuração

O Console de administração de inteligência para tarefas é instalado junto com Inteligência para tarefas para CSM ou Inteligência para tarefas do ITSM. Consulte Instalar Console de administração de inteligência para tarefas para obter mais detalhes.

Configurar Inteligência para tarefas do ITSM

Configure Inteligência para tarefas do ITSM para que os agentes possam usar a aplicação para atender aos requisitos com eficiência.

Configure Task Intelligence for Customer Service

Instale a aplicação Inteligência para tarefas para Atendimento ao cliente e configure os diferentes recursos: categorização de casos, detecção de idioma, análise de sentimento e Inteligência para documentos para Atendimento ao cliente.

Instalar Console de administração de inteligência para tarefas

Você pode instalar a aplicação Inteligência para tarefas (sn_ti_admin) se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito para um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Console de administração de inteligência para tarefas em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Console de administração de inteligência para tarefas:

- Funções
- Tabelas

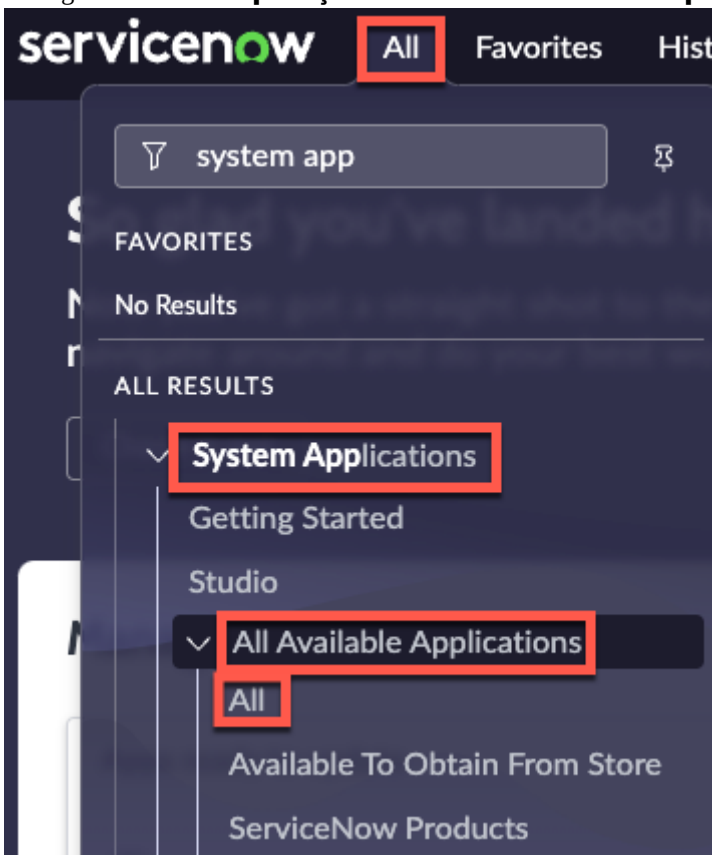
Para obter mais informações, consulte Funções Inteligência para tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.



2. Encontre a aplicação Console de administração de inteligência para tarefas (sn_ti_admin) 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.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 modelos de aprendizado de máquina com Inteligência para tarefas

Crie, edite, treine e avalie modelos de aprendizado de máquina para fazer previsões de casos e incidentes de atendimento ao cliente.

Managing Task Intelligence for ITSM models

Use os recursos de aprendizado de máquina de Inteligência para tarefas do ITSM para prever e recomendar informações de campo de incidente e ajudar na categorização de incidentes.

Use Task Intelligence for Customer Service

Use os recursos Inteligência para tarefas para criar modelos de previsão de campo e sentimento para casos e revise Inteligência para tarefas o histórico de análises e previsões.

Criar um modelo Inteligência para tarefas

Crie modelos de aprendizado de máquina para prever valores de campo, analisar o sentimento do caso ou detectar o idioma do caso.

Criar um modelo para prever campos de incidentes

Crie e implante modelos baseados em solução de previsão de incidentes para prever campos de incidentes para novos incidentes de serviço de TI.

Create a model to predict record fields

Crie e treine um modelo para prever campos para casos de atendimento ao cliente.

Editar um modelo Inteligência para tarefas

Treine novamente seus modelos de aprendizado de máquina ou edite o que eles prevêem para se alinhar melhor com seus objetivos de negócio.

Editar um modelo para prever campos de incidentes

Edite o modelo de previsão de incidentes que já foi treinado e implantado. Mude as configurações do modelo, exiba os resultados de treinamento atualizados e implante o modelo novamente.

Criar e editar um modelo de previsão de campo de caso

Crie, treine e edite um modelo para prever campos para casos de atendimento ao cliente.

Create a model to predict case sentiment

Edite e teste o modelo de sentimento pré-treinado para prever o sentimento para casos de atendimento ao cliente.

Create a model to detect case language

Edite e teste o modelo pré-treinado para detectar o idioma usado para criar casos de atendimento ao cliente.

Avaliar um modelo Inteligência para tarefas

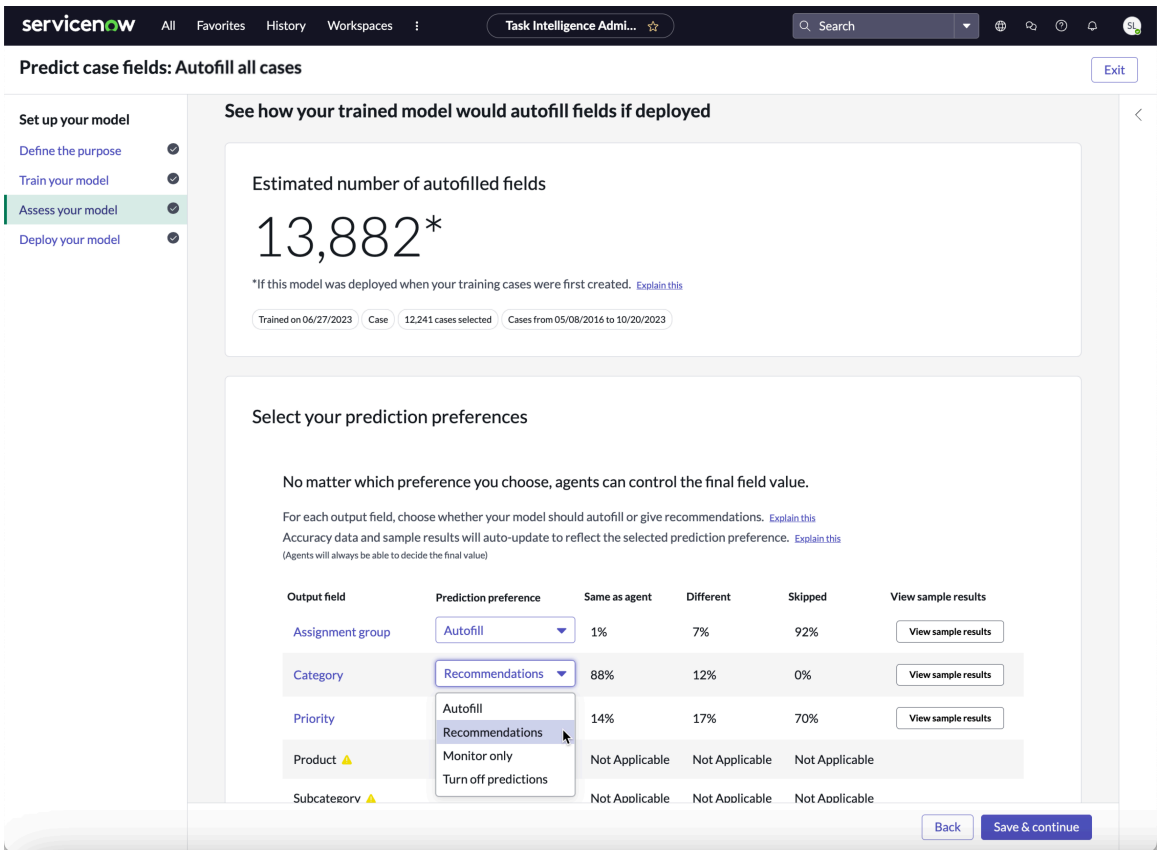
Avaliar o desempenho de um modelo de aprendizado de máquina ajuda a determinar como usar e treinar o modelo para alcançar os resultados desejados.

A tela Avaliar seu modelo permite que você avalie o desempenho do modelo. Depois de treinar ou retreinar seu modelo, a tela Avaliar seu modelo mostrará uma estimativa do desempenho médio do modelo em relação aos dados mais recentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 normal ver alguma variabilidade no desempenho do modelo dia a dia. O desempenho tende a ser igual ao desempenho estimado ao longo do tempo.



A tela Avaliar seu modelo também permite que você exiba previsões de exemplo em uma amostra de registros. Esses exemplos demonstram as previsões, mas não refletem necessariamente a qualidade ou o desempenho médio do modelo. As estimativas fornecidas na tela Avaliar seu modelo, bem como os relatórios na página **Monitoramento**, são calculados a partir de um número muito maior de casos.

Você também pode usar a tela Avaliar seu modelo para escolher uma das seguintes preferências para cada campo:

- **Preencher automaticamente** o valor previsto no campo.
- São fornecidas**recomendações** para o valor previsto no campo.
- **Monitore e execute somente** o modelo de previsão para o campo somente em segundo plano.
- **Desative as previsões** para o campo.

Modo de monitoramento

O modo de monitoramento permite monitorar o desempenho de um modelo no nível do campo sem que as previsões sejam aplicadas aos registros. O modelo é executado somente em segundo plano e pode ser treinado e treinado novamente até que você esteja satisfeito com o desempenho. Você pode definir os campos do modelo para o modo Monitoramento na tela Avaliar seu modelo ao editar seu modelo.

Você pode exibir e rastrear o desempenho do modelo com o Console de administração de inteligência para tarefas. Consulte Inteligência para tarefas Análise e monitoramento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avaliar a precisão no nível de campo para modelos de várias saídas

Avalie o desempenho do seu modelo por campo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

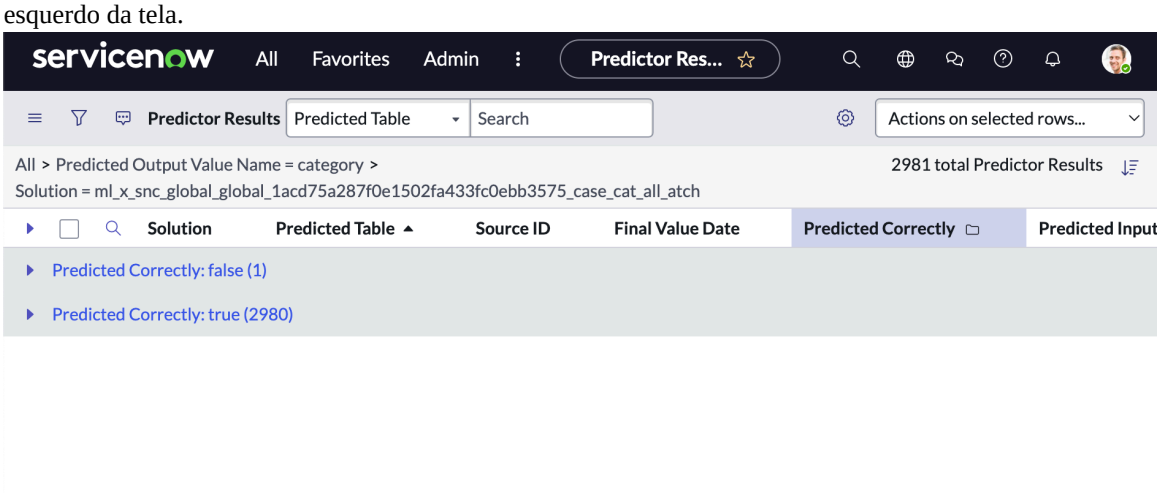
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar e testar seu modelo, avalie o desempenho dele para avaliar como ele está prevendo o que você deseja prever. Para modelos de várias saídas que preveem vários campos, convém avaliar o desempenho de cada campo individualmente.

Se você ainda não criou um modelo, consulte Create a model to predict record fields ou Criar um modelo para prever campos de incidentes para criar um.

Seu modelo deve estar no modo de monitoramento. Você pode definir o modo de monitoramento na tela Avaliar seu modelo. Para obter mais detalhes, consulte a etapa Definir suas preferências em Criar um modelo de previsão de campo de caso ou Criar um modelo para prever campos de incidente .

Procedimento

1. Navegue até os **Resultados da previsão** (ml_predictor_results_task) inserindo ml_predictor_results_task.list no Navegador de aplicações.
2. Filtre o **Nome do valor de saída previsto** para o nome do campo que você deseja avaliar, como "produto" ou "categoria".
3. Agrupe a lista por **Previsto corretamente** selecionando o ícone de controles da lista no canto superior esquerdo da tela.



4. Divida o número de registros em que **Previsto corretamente** é **verdadeiro** pelo número total de registros.
   Isso representa sua precisão para o campo específico.
5. Siga as etapas 2 a 4 para cada campo no qual você deseja calcular a precisão.
6. **Opcional:** Exiba o desempenho do seu modelo na tela Monitoramento.

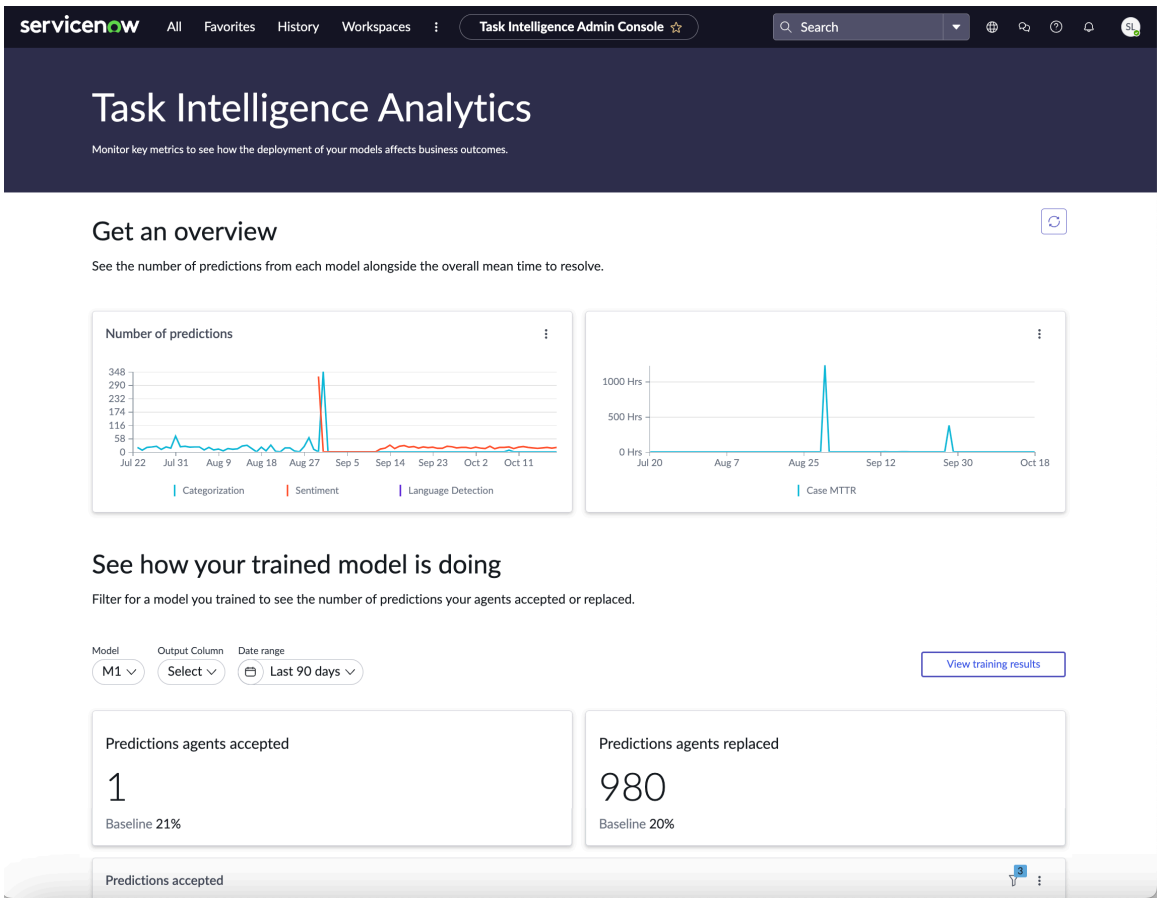
   a. Navegar até **Inteligência para tarefas de atendimento ao cliente** > **Monitoramento** no Navegador de aplicações.

   (Optional) A tela Monitoramento permite que você selecione o modelo, o campo e o intervalo de datas a serem exibidos nos gráficos. A precisão é medida com base 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.

valor mais preenchido automaticamente ou nas 3 principais recomendações que estão corretas.



b. Selecione um modelo.

c. Selecione uma coluna de saída para o campo.

d. Selecione um intervalo de datas.

O que Fazer Depois

Se a precisão de cada campo for aceitável, faça a transição do modelo do modo de monitoramento para previsões em tempo real e implante. Se a precisão de um campo específico não for aceitável, você poderá remover esse campo de saída do seu modelo, retreinar e implantar. Consulte Editar um modelo Inteligência para tarefas para obter mais informações sobre como editar seu modelo.

Inteligência para tarefas Análise e monitoramento

Use o Console de administração de inteligência para tarefas para monitorar, analisar e avaliar o desempenho do seu modelo de aprendizado de máquina.

Inteligência para tarefas do ITSM Analytics and Monitoring

Exiba os impactos dos seus modelos Inteligência para tarefas. Monitore o desempenho do modelo ao longo do tempo, rastreie o valor comercial e exiba quais previsões os agentes usaram e não usaram.

Exibir análise de Inteligência para tarefas do CSM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Inteligência para tarefas para análise do Atendimento ao cliente e veja como seus modelos de aprendizado de máquina estão funcionando.

View Task Intelligence prediction history

Exiba detalhes sobre previsões históricas nos modelos Resultados de previsão para CSM.

Exportar um modelo Inteligência para tarefas

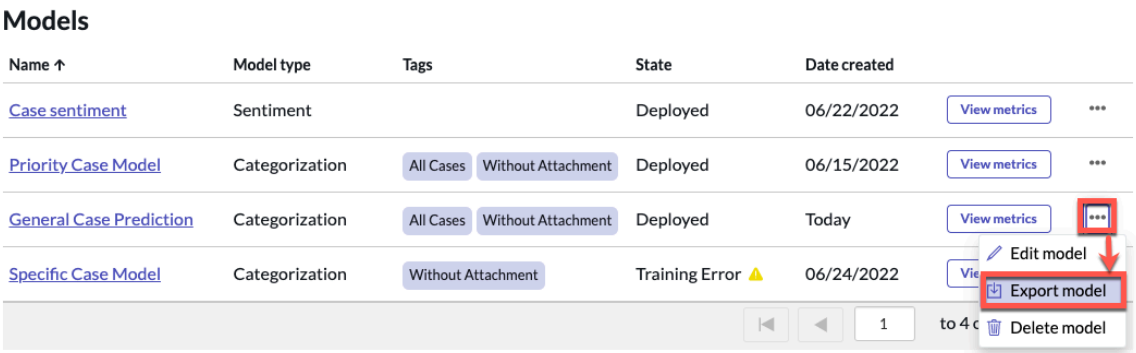
Exporte um modelo Inteligência para tarefas para outra instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou tia_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Task Intelligence para CSM** > **Configuração** ou **Tudo** > **Inteligência para tarefas do ITSM** > **Configuração**, dependendo da aplicação e do contexto para os quais você deseja exportar.
2. Na lista **Modelos**, clique no menu de mais opções do modelo que você deseja exportar.



3. Clique em **Exportar modelo**.
   Será aberta uma nova guia com as etapas de autenticação.
4. Clique em **Permitir**.

Resultado

O arquivo XML é baixado para o seu navegador.

O que Fazer Depois

Você pode usar o arquivo XML para transferir facilmente o modelo para outra instância usando conjuntos de atualizações. Para saber mais, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

referências de Inteligência para tarefas

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes instalados e detalhes de detecção de idioma.

Funções Inteligência para tarefas

Referência para funções de usuário instaladas com a ativação do plug-in sn_ti_admin.

Referência para Inteligência para tarefas do ITSM

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes instalados com o Inteligência para tarefas do ITSM.

View Task Intelligence Analytics

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/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 Inteligência para tarefas para análise do Atendimento ao cliente e veja como seus modelos de aprendizado de máquina estão funcionando.

Idiomas compatíveis com Inteligência para tarefas

O recurso de detecção de idioma para Inteligência para tarefas para CSM oferece suporte a 22 idiomas diferentes.

Funções Inteligência para tarefas

Inteligência para tarefas está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas por usuário, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de inteligência para tarefas [tia_admin]

Usuário administrador com direitos para todas as ações na aplicação. Cria, edita e monitora todos os modelos Inteligência para tarefas.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- ml_admin
- plataforma_ml_read

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Usuário de Inteligência para tarefas [tia_user]

Exibe e monitora Inteligência para tarefas modelos. Requer acessos adicionais para ver o treinamento.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: ml_report_user.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Analista de inteligência para tarefas [tia_analyst]

Monitora Inteligência para tarefas modelos por meio do painel de análise.

Contém funções

Lista de funções contidas na função: ml_admin.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando houver mais funções especializadas disponíveis.

Idiomas compatíveis com Inteligência para tarefas

A aplicação Inteligência para tarefas oferece suporte para previsões em diferentes idiomas.

Cada um dos idiomas compatíveis tem um código de dois caracteres associado. Por exemplo, English - en.

A tabela a seguir lista os idiomas compatíveis com Inteligência para tarefas junto com os modelos compatíveis.

Nota:
Somente os idiomas incluídos no conjunto de dados de treinamento são compatíveis.

Nome do idioma	Código de idioma	Campos de incidente (ITSM)	Campos de caso (CSM)	Previsão de sentimento (CSM)	Detecção de idioma (CSM)
Árabe	#######				X
Português do Brasil	Português (Brasil)	X			
Chinês (simplificado)	##	X			X
Tcheco	#eština				X
Dinamarquês	da	X			
Holandês	Nederlands	X			X
Inglês	en	X	X	X	X
Estoniano	et				X
Finlandês	Suomi	X			X
Francês	Français	X	X		X
Francês canadense	Français (Canada)	X			
Alemão	Deutsch	X	X		X

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do idioma	Código de idioma	Campos de incidente (ITSM)	Campos de caso (CSM)	Previsão de sentimento (CSM)	Detecção de idioma (CSM)
Hebraico	#####				X
Húngaro	Magyar				X
Italiano	Italiano	X			X
Japonês	###	X			X
Coreano	###	X			X
Norueguês	Norsk (bokmål)	X			X
Polonês	Polski	X			X
Português	Português	X			X
Russo	#######				X
Espanhol	Español	X	X		X
Sueco	Svenska	X			X
Tailandês	###				X
Turco	Türkçe				X

Recursos adicionais para produtos e soluções de IA

Se você estiver procurando por práticas recomendadas de IA, solução de problemas ou outras diretrizes de implementação, selecione um recurso ou tipo de recurso para descobrir recursos da ServiceNow em outros sites relevantes.

Links de recurso

Recursos ou produtos de IA	Tipo de recurso	Recursos
Inteligência para documentos	Notas da versão	Document Intelligence release notes
Inteligência para documentos	Introdução	Introdução à Inteligência para documentos Guia de início rápido da Inteligência para documentos (Comunidade ServiceNow)
Inteligência para documentos	Dicas e exemplos	Exemplos de Inteligência para documentos
Inteligência para documentos	Solução de problemas	Solução de problemas e práticas recomendadas para Inteligência para documentos
Inteligência para documentos	Perguntas frequentes	Perguntas frequentes sobre a Inteligência para documentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Links de recurso

Recursos ou produtos de IA	Tipo de recurso	Recursos
Inteligência para documentos	Treinamento	Visão geral da Inteligência para documentos Noções básicas de Inteligência para documentos
Compreensão da linguagem natural e Consulta de linguagem natural	Introdução	Introdução ao NLU Guia de início rápido de NLU (Comunidade ServiceNow)
Compreensão da linguagem natural e Consulta de linguagem natural	Práticas recomendadas	Práticas recomendadas para NLU
Compreensão da linguagem natural e Consulta de linguagem natural	Dicas e exemplos	Exemplos de NLU
Compreensão da linguagem natural e Consulta de linguagem natural	Solução de problemas	Solução de problemas para NLU
Compreensão da linguagem natural e Consulta de linguagem natural	Perguntas frequentes	Perguntas frequentes do NLU
Compreensão da linguagem natural e Consulta de linguagem natural	Treinamento	Noções básicas de Compreensão da linguagem natural (NLU)
Now Assist	Notas da versão	AI Control Tower release notes Now Assist release notes Now Assist for Creator release notes Now Assist for Customer Service Management (CSM) release notes Now Assist in Document Intelligence release notes Now Assist for Enterprise Architecture (EA) release notes Now Assist for Financial Services Operations (FSO) release notes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Links de recurso

Recursos ou produtos de IA	Tipo de recurso	Recursos
		Now Assist for HR Service Delivery (HRSD) release notes Now Assist for IT Service Management (ITSM) release notes Now Assist for Security Incident Response and Now Assist for Vulnerability Response release notes Now Assist for Service Graph Connectors (SGC) release notes Now Assist Skill Kit release notes Now Assist for Source-to-Pay Operations release notes Now Assist for Strategic Portfolio Management (SPM) release notes Now Assist for Telecommunications, Media and Technology (TMT) release notes Now Assist in Virtual Agent release notes Generative AI Controller release notes
Now Assist	Introdução	Introdução ao Now Assist (YouTube) Introdução ao Now Assist para código (YouTube) Introdução ao Now Assist para criadores (YouTube) Introdução ao Now Assist para CSM (YouTube) Introdução ao Now Assist para ITSM (YouTube) Introdução ao Now Assist para Pesquisa com IA (YouTube) Guia de início rápido do Now Assist (Comunidade ServiceNow) Noções básicas do painel do Now Assist (YouTube)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Links de recurso

Recursos ou produtos de IA	Tipo de recurso	Recursos
Now Assist	Práticas recomendadas	Práticas recomendadas do Now Assist (Comunidade ServiceNow) Práticas recomendadas para artigos de conhecimento (Comunidade da ServiceNow)
Now Assist	Dicas e exemplos	Solicitação do catálogo de conversação do Now Assist na prática (Comunidade ServiceNow) Exemplos do Now Assist
Now Assist	Perguntas frequentes	Perguntas frequentes do controlador de IA generativa Perguntas frequentes do Now Assist Perguntas frequentes do Now Assist na Pesquisa com IA
Now Assist	Treinamento	Introdução à IA generativa Noções básicas do Now Assist Noções básicas do Now Assist (versão da Store de maio de 2024) Entenda os requisitos para implementar o Now Assist Now Assist na implementação do Virtual Agent (versão da Store de novembro de 2023) Now Assist na implementação do Virtual Agent (versão da Store de maio de 2024) Implementação do Now Assist na pesquisa (versão da Store de nov de 2023) Now Assist na implementação de pesquisa (versão da Store de fevereiro de 2024) Now Assist para criadores Bootcamp de implementação do Now Assist para criadores sob demanda Implementação do Now Assist para Gestão de serviços de campo (FSM)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Links de recurso

Recursos ou produtos de IA	Tipo de recurso	Recursos
		Bootcamp de implementação do Now Assist para Customer Service Management (CSM) Noções básicas do Now Assist para Customer Service Management (CSM) (versão da Store de maio/junho) Bootcamp de implementação do Now Assist para Prestação de serviços de RH (HRSD) sob demanda Bootcamp de implementação do Now Assist para IT Service Management (ITSM) sob demanda
Inteligência preditiva	Notas da versão	Predictive Intelligence release notes
Inteligência preditiva	Introdução	Introdução à Inteligência preditiva Guia de início rápido da Inteligência preditiva (Comunidade ServiceNow)
Inteligência preditiva	Práticas recomendadas	Práticas recomendadas da Inteligência preditiva
Inteligência preditiva	Dicas e exemplos	Exemplos de Inteligência preditiva
Inteligência preditiva	Perguntas frequentes	Perguntas frequentes sobre a Inteligência preditiva
Inteligência preditiva	Treinamento	Noções básicas de Inteligência preditiva
Inteligência para tarefas	Introdução	Introdução à Inteligência para tarefas Guia de início rápido de Inteligência para tarefas (Comunidade ServiceNow)
Inteligência para tarefas	Práticas recomendadas	Solução de problemas e práticas recomendadas para Inteligência para tarefas
Inteligência para tarefas	Perguntas frequentes	Perguntas frequentes sobre Inteligência para 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.

Links de recurso

Recursos ou produtos de IA	Tipo de recurso	Recursos
Inteligência para tarefas	Treinamento	Inteligência para tarefas do ITSM - Guia de início rápido Inteligência para tarefas do CSM - Guia de início rápido Introdução à Inteligência para tarefas da Academia de IA - use a IA para categorizar casos Inteligência para tarefas da AI Academy para ITSM Inteligência para tarefas da Academia de IA – Customer 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.